

VASTEPRIK APP MOGELIJKE OPLOSSINGEN BIJ PROBLEMEN

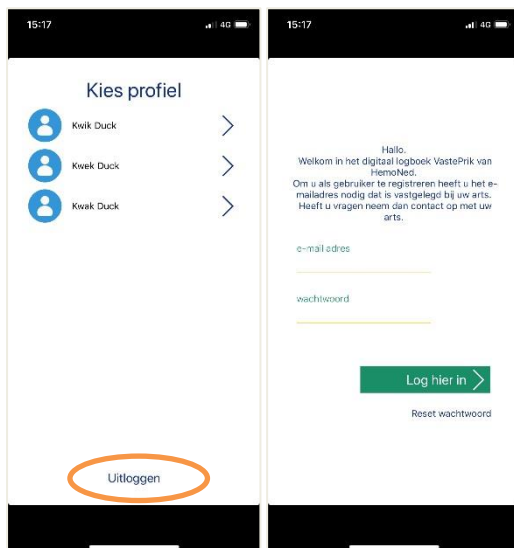
Gebruikers van de VastePrik app melden soms problemen met de app, zoals vastlopen, een zwart scherm of data die 'weg' lijken te zijn. Regelmatig helpt het dan om de app te resetten, door opnieuw in te loggen of door de cache (tijdelijke dataopslag) te verwijderen en de app opnieuw te installeren. Hieronder staat toegelicht hoe u dit kunt doen.

1. Opnieuw inloggen

Log uit en log daarna opnieuw weer in met uw e-mailadres en wachtwoord (zie figuur 1 & 2).

Het e-mailadres waarmee u inlogt moet hetzelfde zijn als het e-mailadres dat u aan uw Hemofilie Behandelcentrum heeft doorgegeven bij het tekenen van het Toestemmingsformulier voor HemoNED.

Wanneer u uw wachtwoord niet meer weet kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen via 'Reset wachtwoord'.



Figuur 1: Uitloggen

Figuur 2: Inloggen

2. Verwijderen van de cache en de app opnieuw installeren

Verwijder van uw telefoon de 'cache' data van VastePrik, dat zijn data vanuit de VastePrik app die tijdelijk op uw telefoon staan opgeslagen. Let op: hiermee verwijdert u niet uw ingevoerde infusies en bloedingen, deze worden namelijk direct automatisch (bij aanwezigheid van een internetverbinding) opgeslagen bij MRDM (de ontwikkelaar van de app)!

iOS telefoons

Om de cache van een app te verwijderen op een iPhone gaat u naar *Instellingen > Algemeen > iPhone-opslag* (zie figuur 3 & 4). Daarna kunt u naar onderen scrollen om het overzicht van de verschillende apps te zien. Kies de app VastePrik. Bij elke app heeft u twee verschillende opties: 'Ruim op' en 'Verwijder app'. Nu klinkt 'Ruim op' logisch, maar met die functie verwijdert u eigenlijk alleen de app zonder data. Kies daarom voor de functie 'Verwijder app' (zie figuur 5). Installeer daarna de VastePrik app weer via de App Store (zie figuur 6).

Android telefoons

Nog nader uit te werken.



Figuur 3: Ga naar Instellingen > Algemeen



Figuur 4: Ga naar iPhone-opslag



Figuur 5: Kies de app VastePrik en klik op 'Verwijder app'



Figuur 6: Installeer de app opnieuw via de App Store

3. Melden bij MRDM Servicedesk

Mochten de problemen die u ervaart met de VastePrik app nog steeds niet zijn opgelost nadat u stap 1 en 2 heeft gevolgd, neemt u dan contact op met de Servicedesk van MRDM of met Stichting HemoNED via:

Servicedesk MRDM

E-mail: servicedesk@mrmd.nl

Telefoon: 088 – 5700 030

Stichting HemoNED

E-mail: info@hemoned.nl

Telefoon: 071 – 5268 164