



## Foire aux questions - Transmission de données de l'appareil PAP

### Patients et utilisateurs de PAP

Mise à jour du 16 août 2023 : Vos données de thérapie sont repeuplées dans myAir. Veuillez patienter, car les données peuvent encore être retardées pour votre appareil.

Le site Web de ResMed à l'adresse <http://www.resmed.com/en-us/status/patients/> continuera d'être une source de mises à jour ainsi que dans l'application myAir.

Nous savons à quel point l'accès à vos données est important et nous travaillons 24 heures sur 24 pour résoudre ce retard. Vos données sont en sécurité et toujours stockées sur votre appareil, où elles peuvent être consultées avec la fonction « Mon Sommeil » sur l'appareil lui-même. Nous nous attendons à ce que les données thérapeutiques soient progressivement disponibles sur les plateformes AirView et myAir au cours des prochaines semaines.

Votre fournisseur de soins de santé a été mis à jour avec les mêmes informations concernant la progression du repeuplement des données thérapeutiques et les retards en cours. La meilleure source pour savoir comment accéder à vos données pendant cette période est la section FAQ ci-dessous.

Votre clinicien peut consulter son système AirView pour obtenir des mises à jour concernant l'accès à vos données thérapeutiques et à celles d'autres patients.

Merci pour votre patience et votre compréhension.

### Quand pensons-nous que ce problème sera résolu ?

- Nous déployons actuellement des mises à jour sur les appareils AirSense 11 connectés au cloud dans le but de réduire le délai de vos données thérapeutiques jusqu'à leur résolution complète. Bien que les données de certains patients soient désormais disponibles dans myAir, le processus de restauration des mises à jour régulières des données est toujours en cours et vous pouvez encore rencontrer des retards jusqu'à ce que le problème soit entièrement résolu dans quelques semaines.

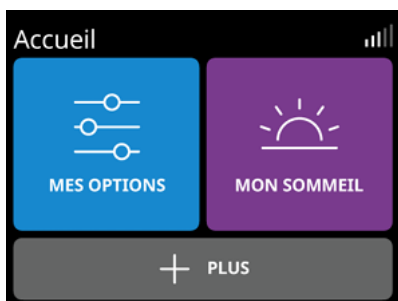


### **Nouveau! Pourquoi les données arrivent-elles dans le désordre et sautent-elles des jours ?**

- Vous avez peut-être remarqué que certaines de vos données du 27 au 31 juillet ne sont plus en ordre. En effet, certaines des données de la file d'attente pour cette période n'ont pas été traitées en même temps. Vos données devraient maintenant arriver dans l'ordre. Votre fournisseur pourra également voir votre mise à jour.

### **Comment puis-je voir mes données de sommeil et suivre mes progrès pendant que j'attends la résolution ?**

- Vous pouvez suivre vos données de traitement du sommeil les plus récentes (nombre d'heures utilisées la nuit dernière et état de fuite du masque) à l'aide de la vignette Mon Sommeil située sur l'écran d'accueil de votre appareil AirSense 11.



### **Comment puis-je fournir une preuve de mon utilisation CPAP si mon employeur l'exige ?**

- Si votre fournisseur n'est pas en mesure d'accéder à vos données d'utilisation thérapeutique les plus récentes et de les fournir à distance en raison du retard des données, vous pourrez peut-être fournir à votre employeur vos heures d'utilisation les plus récentes à l'aide de la vignette « Mon Sommeil » sur la page d'accueil de votre appareil AirSense 11. Mon sommeil fournit le nombre d'heures utilisées la nuit dernière et l'état de fuite du masque.<sup>3</sup>
- Si votre employeur n'accepte pas ou n'est pas en mesure d'utiliser l'inspection visuelle de vos données d'utilisation, votre fournisseur peut télécharger et vous fournir les données d'utilisation des 365 derniers jours de votre thérapie à l'aide d'une carte SD.

## Mon fournisseur de soins de santé peut-il voir mes données d'utilisation CPAP à des fins d'assurance ?

- Si votre fournisseur ne peut pas afficher à distance les données d'utilisation de votre thérapie la plus récente en raison du retard des données, il peut accéder à ces informations jusqu'à 365 jours de données d'utilisation récapitulatives à l'aide d'une carte SD. Lorsque vous utilisez une carte SD pour le partage de données, veuillez suivre les instructions fournies dans le Guide de l'utilisateur. Veuillez noter que les cartes SD ne sont pas incluses avec tous les appareils AirSense 11.

### Carte SD

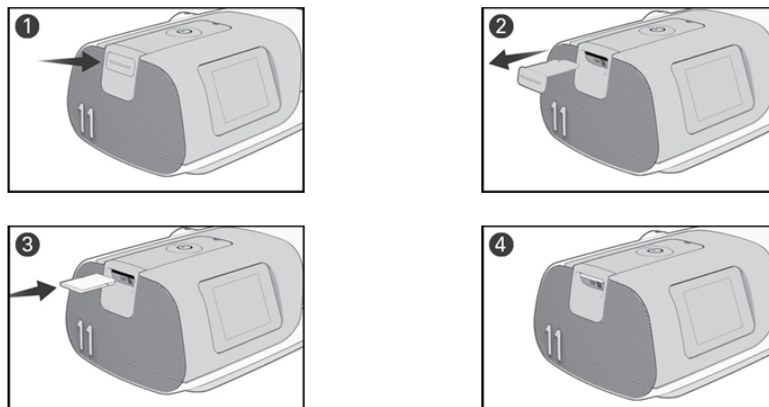
Vos données de traitement des troubles du sommeil peuvent être transmises à votre fournisseur de soins via la carte SD (si elle est fournie). Le fournisseur de soins peut demander à l'utilisateur de lui envoyer périodiquement la carte SD par la poste ou de la lui apporter. Retirez la carte SD uniquement lorsque votre fournisseur de soins vous le demande.

Pour utiliser la carte SD pour enregistrer vos données sur le sommeil, retirez le couvercle de la carte SD.

Ne retirez pas la carte SD de l'appareil lorsque la lumière SD clignote, ceci indiquant que l'écriture des données sur la carte est en cours.

**Remarque:** La carte SD ne doit pas être utilisée à toute autre fin, car cela pourrait corrompre les données de traitement stockées sur la carte.

### Pour retirer le couvercle de la carte SD et insérer la carte SD :



1. Appuyez sur le couvercle de la carte SD.
2. Retirez le couvercle de la carte SD et conservez-le dans un endroit sûr.
3. Insérez la carte SD.
4. Poussez la carte SD jusqu'à ce qu'elle s'enclenche.

### Pour retirer la carte SD :

1. Appuyez sur la carte SD pour la libérer.
2. Placez la carte SD dans l'enveloppe de protection et suivez les instructions de votre fournisseur de soins.

Pour de plus amples renseignements sur le retrait et l'insertion de la carte, veuillez vous référer à l'enveloppe de protection de la carte SD fournie avec l'appareil.



**Nouveau!** Lorsque les données sont restaurées dans myAir, mon score de sommeil et mes rapports sont-ils automatiquement mis à jour ?

- Oui, à mesure que les données sont restaurées dans myAir, vos données seront automatiquement mises à jour dans myAir pour refléter les informations mises à jour, y compris le score myAir, les informations sur la thérapie et l'utilisation de l'appareil.

**Pourquoi la mise à jour en direct (OTA) a-t-elle causé ce problème ?**

- Nous avons identifié la cause première des derniers retards de données signalés sur les appareils. Fin juillet, nous avons déployé une mise à jour du micrologiciel en direct (OTA) pour les appareils AirSense 11 afin d'introduire deux nouvelles fonctionnalités et d'améliorer les capacités de communication de l'appareil. Cet OTA a eu l'impact involontaire d'augmenter considérablement la quantité de données envoyées entre les appareils de thérapie et le serveur cloud AirView, ce qui a entraîné une visibilité retardée de vos données dans l'application myAir.

**Qu'est-ce qui était inclus dans la dernière mise à jour en direct (OTA) ?**

- Dans notre dernière mise à jour AirSense 11 over-the-air (OTA), nous avons introduit deux nouvelles améliorations :
  - Améliorations de l'enregistrement des soins permettant la visibilité de vos réponses à l'enquête myAir pour votre fournisseur de soins (nécessite l'acceptation du patient via l'application myAir)
  - Fonctionnalité d'oxymétrie Bluetooth.
- De plus, nous avons apporté des améliorations aux capacités de communication de l'AirSense 11.

**La carte SD ne stockera-t-elle que les nouvelles nuits de données, ou capturera-t-elle la nuit précédente stockée sur mon appareil ?**

- Vos données de thérapie du sommeil sont stockées directement sur votre appareil et peuvent être consultées par votre fournisseur de soins à l'aide d'une carte SD. Lorsqu'une carte SD est insérée dans un appareil AirSense 10 ou AirSense 11, la carte SD télécharge jusqu'à 365 jours de données d'utilisation récapitulatives historiques.

**Dois-je m'inquiéter de la sécurité de mes données au sein de vos serveurs ? Est-ce un problème de sécurité du serveur ?**

- Les retards dans la transmission des données thérapeutiques des appareils AirSense 11 des patients à nos serveurs ne présentent pas de problème de sécurité. La sécurité des données et du système est traitée avec la plus haute priorité chez ResMed et constitue un principe fondamental de l'infrastructure de la plate-forme. Nos serveurs sont construits sur le principe de la confidentialité dès la conception, avec des spécialistes de la sécurité des données impliqués dans toutes les étapes, y compris la conception et la surveillance continue des opérations. Vos données sont sécurisées au sein de nos serveurs.



### **S'agit-il d'un problème myAir ou a-t-il un impact sur AirView et d'autres systèmes de fournisseurs intégrés ?**

- Ce problème a un impact sur les mises à jour opportunes des données thérapeutiques dans myAir et les systèmes des prestataires de soins comme AirView.

### **Pourquoi mes données ne sont-elles pas transmises si Bluetooth indique qu'elles sont connectées ?**

- AirSense 11 inclut la technologie Bluetooth pour permettre la connexion de l'oxymétrie Bluetooth\* et de myAir pour l'assistant de thérapie personnel et le test Drive. Alors que Bluetooth est utilisé pour le transfert d'informations pour ces fonctionnalités spécifiques, nous utilisons la capacité cellulaire de l'appareil pour transférer les données de traitement vers myAir et AirView. (*\*Tous les appareils AirSense 11 n'incluent pas la compatibilité d'oxymétrie Bluetooth*)

### **Pourquoi ai-je reçu des courriels de coaching myAir m'indiquant que je n'utilise pas mon appareil ?**

- Ces courriels « Sans données de Coaching » sont automatisés et conçus pour identifier quand l'appareil d'un utilisateur ne transmet pas de données de thérapie dans le but d'aider l'utilisateur à dépanner et à résoudre le problème.
- Nous comprenons que dans ce scénario, où il y a un problème impliquant la transmission de données depuis l'appareil, cela peut être déroutant et frustrant.
- Nous avons apprécié les commentaires sur ce sujet et, depuis le 4 août 2023, nous avons temporairement désactivé la fonctionnalité de coaching « sans données » compte tenu des retards de données en cours.
- Nous nous excusons pour la frustration que cela a causée.