

FAQ Y ATENCIÓN AL CLIENTE

COLOCACION Y PREPARATIVOS PREVIOS A LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO

Explicar el funcionamiento de la máquina mientras se coloca a los pacientes:

PASOS:

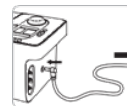
- 1) Sacar Game Ready de la maleta, pulsar el botón de apertura de la puerta del depósito para abrirla y añadir agua por encima de la flecha-marca azul (mejor pasarse que quedarse cortos de agua, 1.5 l es perfecto). **ENSEÑAR AL INTERESADO LA MARCA.** Si nos quedamos cortos de agua el dispositivo podrá dar ERROR 4 (defecto de flujo de agua) y no funcionará.
- 2) Añadir hielo hasta llenar el depósito sin que se apelmace y se le dice al interesado. Se le explica que si se mete un hielo pequeño dentro del filtro o se apelmaza y provoca un bloque delante del filtro el agua no fluye y, por lo tanto, el dispositivo podrá dar ERROR 4 (defecto de flujo de agua) y no funcionará.



Meter la Game Ready en la maleta. En la solapa con cremallera están los cables de conexión de corriente y el que se conecta a la banda de rodilla.

En el frontal de la maleta hay una ventanita que nos permite sacar los cables para poder conectarlos a la red de electricidad y a la banda dejando la máquina dentro. Se le explica al cliente que es mejor dejar la máquina dentro de la maleta porque además de proteger la máquina, el hielo aguanta más porque es térmica y si se saliera un poco de agua no mojaría nada.

El **cable de red** se explica que está dividido en dos por lo que hay que comprobar que está bien conectado y especificar que si no se encendiera puede que se haya desconectado una parte (típico después del traslado de la máquina).



- 3) **Colocar la banda** (intercambiador + camisa nueva) en la parte correspondiente, normalmente en la rodilla, con la conexión hacia abajo y ajustada al máximo a la pierna sin que quede ningún pliegue.

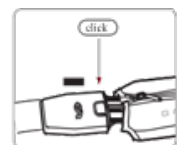


El conjunto de intercambiador y camisa es lo que conocemos como banda

Explicar que la camisa es nueva para cada paciente.

- 4) **Enchufar el conector** tanto a la máquina (conexión triple) como a la banda (conector doble) y comprobar que hace CLICK. Importante que haga el click porque si no lo hace se puede salir el agua por ahí.

Al colocar el conector se explica que no puede estar enroscado o doblado por ningún sitio (el agua no circularía y la máquina daría ERROR 4).



PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO:

1) Se pulsa el botón de encendido.

Explicar que la máquina se puede usar en modo manual o automático.

Se le explica que se recomienda que en el hospital usen programa 3 de día y 6 de noche salvo que le molestara la presión, en cuyo caso usarán los programas 2 y 5 (para día y noche respectivamente).

Dicho esto, se le explica como se pone manualmente la máquina:

- Regulando tiempo. Sale por defecto 15 minutos y se pueden añadir o quitar 5 minutos en el + y el -.
- Regular presión: Por defecto sale presión mínima, pulsando el botón izquierdo de la parte de arriba, se puede poner media, alta o quitarla. Recomienda usar presión baja (la que usa los programas 2 y 5 del modo automático) o media (programas 3 y 6 del modo automático)
- Regulación temperatura en la rueda (6-7 grados es lo recomendable) pero se puede modificar la temperatura desde 1 a 10 ° C.

Si se configura la máquina de forma manual, cuando termina la sesión la máquina pitará y se parará y quedará configurada con los mismos parámetros para sólo tener que darle al “play” cuando se quiera reanudar la sesión.

Explicado esto se le deja la máquina colocada en modo automático:

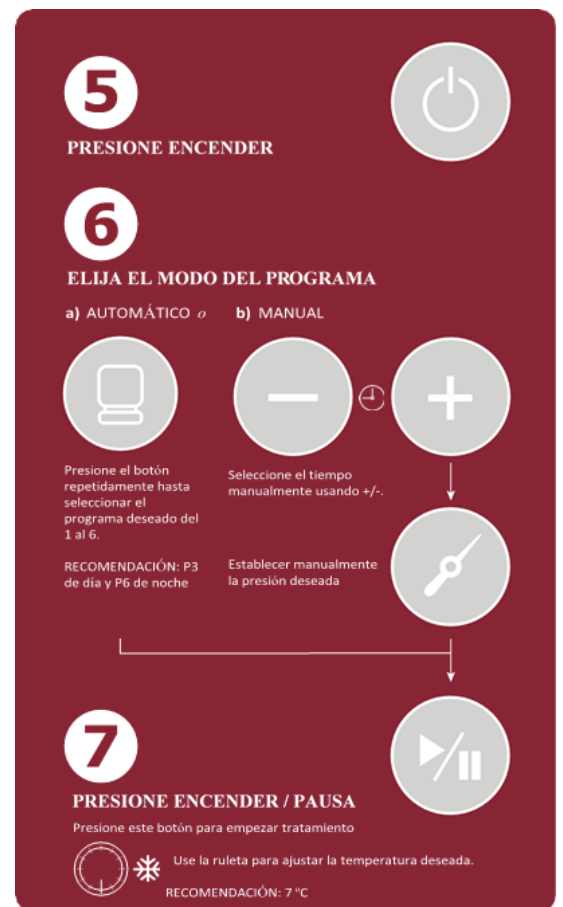
- Elegir el programa deseado pulsando el botón “PROGRAM”:

-En el hospital poner PROGRAMA 3 de día y PROGRAMA 6 de noche. Si estos programas presionan mucho y duele poner el PROGRAMA 2 de día y PROGRAMA 5 de noche. Si la persona a la que se le coloca es friolera la media hora de los programas automáticos se le hará larga, así que la puede poner en manual y hacer sesiones de 20 min.

-En casa poner el PROGRAMA MANUAL, teniendo en cuenta que las sesiones de frío y presión no pueden durar más de 30 min y entre sesión y sesión el tiempo mínimo de descanso sea de 30 min (en una hora se la coloquen, como máximo, media hora).

- Vaciado del depósito. Una pregunta típica es la referida a cuánto dura el hielo. Eso dependerá del uso que se haga de la máquina y lo caliente que esté la zona tratada. En postquirúrgico suele durar 3 horas.

En estos casos hay que estar pendiente porque si la máquina no tiene hielo no enfriará, aunque la rueda ponga “6 grados”. Para ello hay que ir vaciando el depósito hasta el nivel mínimo de agua y añadir hielo cada cierto tiempo. El vaciado se puede hacer:



a) Con un vaso de plástico hasta llegar otra vez al nivel de agua deseado. Es más lento, pero no necesitas tener que desconectar la máquina.

b) Desconectando la máquina y volcándola como si fuéramos a vaciar un cubo.

POSIBLES PREGUNTAS

-Tipo de hielo a usar: cubitos de hielo de supermercado, nunca los que hacemos en casa porque duran y enfrían poco, al igual que los bloques de hielo.

-Duración del hielo: dependiendo de la calidad del hielo y de la temperatura donde esté colocado el accesorio durará más o menos, pero aproximadamente unas 3 h en el programa automático. En el programa manual dura más porque se puede guardar el hielo cada vez que se deje de usar el dispositivo.

-Si el programa 3 y el 6 presionan mucho, cambiar al programa 2 y al 5. En el programa manual, si no se soporta la presión media bajar y colocar en baja. Siempre se debe tener presión para que la banda se ajuste a la articulación donde esté colocada.

-Si necesitan levantarse, que aprovechen cuando el dispositivo esté en el tiempo de descanso del programa automático. Si la banda está hinchada cuando se la quitan no podrán colocársela después a no ser que esté desinflada. Para ello, sólo tiene que desconectarla del conector y apretarla como si estuvieran vaciando un flotador.

-Si da ERROR 4, puede ser debido a varios motivos:

1) No hay suficiente agua en el depósito para que el circuito de agua de la máquina haga el recorrido, por lo que hay que añadir más agua. Siempre mejor sobrepasar el nivel de agua marcado dentro del depósito que quedarse corto.

2) Hay algo que obstruye el circuito. Suele pasar cuando se añade el hielo. Éste hace que el agua no circule y da error 4 transcurrido un minuto del comienzo del ciclo. Se mueve el agua-hielo del depósito para que los hielos no queden apelmazados y se soluciona el problema.

3) Hay algo que obstruye el circuito. Suele pasar cuando hay un hielo dentro del filtro del depósito. Éste hace que el agua no circule y da error 4 transcurrido un minuto del comienzo del ciclo. Se mueve el agua-hielo del depósito para que el posible hielo salga y se solucione el problema.

4) El conector está enrollado o la banda de la rodilla está mal colocada o algo la está estrangulando. Desconectarlo todo, colocarlo de manera correcta y volver a probar.

Si una vez comprobado todo esto sigue dando ERROR 4, se desconecta todo y se vuelve a conectar de manera que, se deja sólo agua en el depósito con 3 cm más por encima del nivel mínimo que debe tener, se pone la banda abierta sobre una superficie plana y se enciende la máquina con el programa manual, 5 min, sin presión y a 1°C. Esto es un reseteo que debe dar resultado. Si haciendo todo esto el dispositivo sigue dando error, llamar a María al 644 71 14 52.

PRECIOS:

Los precios van por semanas:

La primera semana cuesta 250€ IVA incluido.

La segunda semana 200€ IVA incluido (descuento del 20%),

la tercera semana 150€ IVA incluido (descuento del 40%),
a partir de la cuarta semana 100€ IVA incluido (60% de descuento).

Hay descuentos por pronto pago:

Si se pagan dos semanas consecutivas se aplica un descuento del 5%.

Si se pagan 3 semanas consecutivas se aplica un descuento del 12%

Si se pagan 4 semanas consecutivas se aplica un 17% de descuento

5 semanas 20%

6 semanas 23%

7 semanas 26%

8 semanas 27%

9 semanas 28%

10 semanas 29%

GASTOS DE ENVÍO:

Los gastos de envío son 30€ ida y vuelta (15€ ida, 15€ vuelta) si la entrega o recogida se hace en el local de Americo Vespucio no se cobrará.

Hay descuentos por médicos. Los doctores Muela y Espejo tienen un descuento del 100% de gastos de envío, es decir, no se cobra nada de gastos de envío. Los doctores Revuela y Rial, la recogida en domicilio se hace gratis.

Los periodos de alquiler son siempre de semana en semana, no se puede alquilar por días y por meses.