**Seção Suporte – página FAQ**

Questões gerais

**🡪 Garantia do produto**

(conteúdo – toggle)

O tempo de garantia dos produtos Omron Healthcare faz parte do seu diferencial no mercado, uma vez que nossos produtos prezam pelos mais altos padrões de qualidade.

O prazo de garantia oferecido irá variar de acordo com o modelo do produto.  Essas informações você pode encontrar em três lugares:

- Embalagem do produto

- Manual do produto

- Site da Omron Healthcare :<http://omronbrasil.com/>

A garantia será validada de acordo com a data apresentada no cupom fiscal, por isso indicamos aos nossos clientes que tirem uma cópia e guarde para que esse cupom fiscal não apague.

Outra opção é entrar em contato com nossa central de atendimento, realizar o cadastro do produto e guardar o número de protocolo de atendimento, assim conseguiremos armazenar seu cadastro em nossos bancos de dados e ele estará ativo.

A garantia deverá ser acionada quando ocorrer possíveis danos de mão de obra, ou material durante sua fabricação. Portanto é de extrema importância que os produtos sejam conservados adequadamente.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Onde posso visualizar endereços de assistências técnicas?**

(conteúdo – toggle)

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas, acesse a página:

http://www.omronhealthcare.la/pt\_BR/assistance

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir do telefone:

0800 771 6907

**🡪 Não há assistência técnica em minha cidade. Como proceder?**

(conteúdo – toggle)

Primeiramente, pedimos a gentileza de **não** enviar seu produto para nosso endereço comercial. Caso ocorra, o mesmo será devolvido par ao endereço do remetente.

Caso não haja assistência técnica em sua cidade e o produto esteja em garantia, possuindo a nota fiscal de compra, entre em contato com o nosso SAC para que nos seja dada a oportunidade de lhe oferecer uma solução: 0800 771 6907

🡪 **Onde posso adquirir acessórios, como braçadeiras adicionais, kit nebulizadores e tampa com rede de malha?**

Para comprar os acessórios de nossos produtos, dirija-se a uma assistência autorizada ou entre em contato com a central de atendimento para informarmos as opções de lojas mais próximas e lojas virtuais.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

🡪 **Perdi a nota fiscal do produto. O que devo fazer?**

(conteúdo – toggle)

A apresentação da Nota Fiscal de compra é a maneira mais prática de se verificar que o produto está em garantia. Uma vez que não haja mais este documento, há duas possibilidades recomendadas:

1ª – Obter junto ao revendedor uma cópia da Nota Fiscal (Caso seja eletrônica) ou um documento que contenha um Atestado/Declaração de compra, com a data em que ocorreu a mesma, e o carimbo do revendedor.

2ª – Caso tenha sido realizado o cadastro do produto na época da compra, a verificação do cadastro poderá ser solicitada ao SAC. Entretanto, é importante deixar claro que a resposta para a verificação poderá levar alguns dias.

Lembramos que a verificação do cadastro do produto é uma ferramenta oferecida como cortesia pela OMRON Healthcare aos seus clientes e cadastros de produtos serão válidos para a garantia somente se realizados logo após a compra do produto (em até 6 meses a partir da data da emissão da nota fiscal), e se todas as informações solicitadas estiverem completas no banco de dados da OMRON.

**🡪 Desejo saber informações sobre produtos que não consegui encontrar no site da OMRON no Brasil**

(conteúdo – toggle)

Os produtos disponíveis em nossa página são os produtos comercializados pela OMRON Healthcare Brasil no território nacional. Qualquer outro produto que não for encontrado na página www.omronbrasil.com poderá se tratar de um produto cuja comercialização foi descontinuada ou que é realizada somente no exterior.

Para maiores informações sobre outros produtos, entre em contato com o nosso SAC por email (sac@omronbrasil.com) ou por telefone: 0800 771 6907.

**🡪 Acabei de comprar o aparelho, o que devo fazer?**

(conteúdo – toggle)

1º - Tire uma cópia da nota fiscal de compra por precaução e guarde-a junto da embalagem do produto.

2º - Realize o cadastro do produto

🡪 **O que é o cadastro do produto?**

(conteúdo – toggle)

O cadastro do produto é uma ferramenta oferecida como cortesia pela OMRON Healthcare aos seus clientes. Cadastros de produtos serão válidos para a garantia somente se realizados logo após a compra do produto (ou no prazo máximo de 6 meses após a compra) e se todas as informações solicitadas estiverem completas.

Sendo corretamente efetuado, o cadastro poderá ser utilizado como:

• Um meio alternativo de se verificar a cobertura do produto pela garantia

• Maneira de se obter o benefício da aferição anual gratuita.

🡪 **Cadastro através da Internet**

(conteúdo – toggle)

Preencha o formulário disponível em: https://omronhealthcare.la/pt\_BR/login

Os seguintes dados deverão ser fornecidos:

• CPF

• Modelo do produto

• Número de Série

• Endereço completo

• Email para contato

• Telefone para contato

• Data de compra do Produto

• Nota fiscal ou cupom fiscal de compra

• Profissão

• Data de Nascimento

• Preço pago pelo produto

• Motivo da compra

Não se esqueça de assinalar a opção “Sim” para a pergunta: “Garantir a Garantia do Produto”

Neste caso, para que o cadastro seja realizado, clique em “Enviar”. Após clicar, uma tela de confirmação com os dados inseridos irá ser aberta; nesta tela, clique em “confirmo os dados”.

🡪 **Cadastro por telefone**

(conteúdo – toggle)

Ligue para nossa central de atendimento e tenha em mãos:

- **Nota fiscal: Original ou cópia**

- **CPF**

- **RG**

- **Modelo do produto**

- **Número de série**

- **E-mail**

- **Telefone para contato**

- **Endereço completo**

É importante que tenha todos esses dados para que otimize seu tempo de atendimento e também garanta que seu cadastro fique ativo em nosso banco de dados. Para sua segurança guarde o número de protocolo, para que você consiga acesso a nossas assistências técnicas.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

🡪 **Cadastro através do Cartão de Garantia**

(conteúdo – toggle)

Preencha o cartão de garantia com todos os dados solicitados no mesmo

Caso deixe de preencher algum dos dados, o cadastro não poderá ser validado.

Se houver dúvidas sobre o preenchimento do cartão, nosso Serviço de Atendimento ao Consumidor OMRON Healthcare poderá lhe fornecer o suporte adequado a partir do telefone: 0800-771-6907.

IMPORTANTE: não se preocupe se o seu produto não veio com o cartão de garantia. Você poderá fazer o cadastro normalmente, através do site ou pelo telefone.

🡪 **Dúvidas possíveis durante o cadastro**

(conteúdo – toggle)

***Qual o modelo do meu produto?***

O modelo do produto pode ser encontrado no próprio produto, próximo ao visor. Também pode ser encontrado na embalagem. Nos monitores de pressão arterial, o modelo do produto tem o formato “HEM-“ seguido de números.

***Como vejo o número de série do meu produto?***

O número de série dos monitores de pressão arterial digitais tem 13 dígitos, sendo onze algarismos, e os dois últimos dígitos geralmente são AF, LG ou LF.

O número de série poderá ser encontrado na embalagem do produto, ou em etiqueta afixada no próprio.

Não descole a etiqueta contendo o número de série no produto.

***Que número de nota fiscal devo colocar?***

O número de nota fiscal utilizado como referência, nos cupons fiscais é o número de COO (Contador de Ordem de Operações), e nas notas fiscais, é simplesmente o número da nota fiscal.

***Preciso mandar a nota fiscal junto do cartão de garantia do produto?***

Não. Junto do cartão de garantia não é necessário enviar a nota. Apenas informe seu número. Jamais envie a nota fiscal original – este é um documento seu e deve ser guardado.

- Confidencialidade dos dados

Estes dados serão armazenados em um banco de dados administrado pela OMRON Healthcare Brasil, e a distribuição dos mesmos é limitada à OMRON Healthcare Brasil, não sendo divulgados para qualquer fim.

**🡪 Assistência técnica**

(conteúdo – toggle)

Somente postos autorizados pela Omron Healthcare possuem instruções,

treinamentos e autorizações para mexerem nos produtos Omron Healthcare. Por isso confira em nosso site os postos

autorizados mais próximos de sua residência: <http://omronbrasil.com/pt_BR/assistance>

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**Importante:** Caso não tenha uma assistência técnica em sua cidade não se preocupe, a Omron Healthcare tem uma solução para você. Contate-nos de imediato

**🡪 Como cuidar do seu produto**

(conteúdo – toggle)

- Armazene seu produto em temperatura ambiente, em local seco, livre de umidade e livre da exposição direta à luz solar. Jamais guarde seu monitor de pressão arterial ou nebulizador dentro de veículos, ou lugares em que haja muita umidade e temperaturas extremas.

- Não é recomendado que o produto seja guardado em banheiros, devido às altas temperaturas e alta umidade do local, que podem causar a oxidação dos componentes.

- Nunca deixe o seu aparelho sofrer quedas ou choques intensos, pois tal evento poderá danificar componentes internos e/ou alterar sua calibração, de modo que não haja como realizar reparo.

- Recomendamos que você mantenha guardada a caixa de seu produto junto com o manual de instruções do mesmo, pois na caixa poderá ser encontrado o número de série do produto.

**🡪 Casos não cobertos pela garantia**

(conteúdo – toggle)

Não poderá ser solicitada a cobertura pela garantia para os casos que apresentarem alguma das características abaixo:

* Qualquer tipo de dano e avaria visível à carcaça
* Sinais de que o produto foi aberto por terceiros (pelo usuário ou por assistências técnicas não autorizadas.)
* Sinais de oxidação nos contatos e/ou componentes internos do produto

Pois estes casos caracterizam uso em desacordo com as recomendações explicadas nesta página, e no manual de instruções que acompanha cada produto.

Danos como:

* Oxidação de componentes internos
* Rachaduras no visor

Podem comprometer gravemente o funcionamento do dispositivo, e pode não haver reparo possível para estes.

Caso seja encaminhado para a assistência técnica qualquer produto que possua pelo menos uma das características acima, este será devolvido ao cliente da mesma forma como foi recebido.

Importante: os produtos Omron tem a cobertura da garantia conforme o país em que foram adquiridos. Para mais detalhes, consulte a Omron responsável pelo país em que foi feita a aquisição do produto.

**🡪 Manual de instruções**

(conteúdo – toggle)

Todos os manuais de instruções estão disponíveis de forma digital e gratuita, por favor, acesse o link e informe o manual do produto que deseja:

<http://omronbrasil.com/pt_BR/support/manuais/show>

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Categoria de produtos**

(conteúdo – toggle)

Para verificar a linha de nossos produtos, por favor, entre em nosso site e veja qual é o produto ideal para você:

<http://omronbrasil.com/pt_BR/category/>

Preocupamo-nos com sua saúde e bem estar, então com certeza encontrará o produto ideal para você.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

Monitores de pressão

🡪 **Qual tipo de bateria é usada nos produtos?**

(conteúdo – toggle)

O modelo de braço utiliza 4 pilhas "AA". Os modelos de pulso usam 2 pilhas "AAA". Para maior duração das baterias usar as alcalinas.

**🡪 Quando as baterias são removidas, a memória das leituras é perdida?**

(conteúdo – toggle)

Os valores armazenados na memória não são perdidos quando as baterias são removidas. Para apagá-los, consulte o manual de instruções.

🡪 **Como se faz a limpeza do aparelho**

(conteúdo – toggle)

Limpe o monitor com um pano seco e macio. Não tente limpar o manguito. Se o manguito sujar deve ser substituído.

**🡪Como posso checar quando as leituras do aparelho não estiverem corretas?**

(conteúdo – toggle)

Quando achar que o aparelho não está medindo corretamente, faça uma comparação de leituras com diferentes unidades no mesmo local. Ou vá até um posto para leitura e compare. Recomendamos a aferição do produto uma vez por ano.

**🡪 Como faço para saber se o manguito está muito apertado ou não?**

(conteúdo – toggle)

Você deve ser capaz de colocar um dedo entre seu braço e o manguito. Este espaço é imprescindível para uma leitura precisa. Os monitores Omron de pressão arterial digitais utilizam o método oscilométrico, que detecta o movimento através de sua artéria braquial e converte em uma leitura digital.

**🡪 Qual é o tamanho ideal do manguito?**

(conteúdo – toggle)

Utilize sempre o manguito no tamanho ideal para seu braço. Para determinar o tamanho do manguito adequado, é preciso medir a circunferência do seu braço. Existem três tamanhos de manguito para adultos:   
P - tamanho pequeno para braços com medidas de 17,8cm a 22,86cm   
M - tamanho médio para braços com medidas de 22,86cm a 33cm   
G - tamanho grande para braços com medidas de 33cm a 43,18cm

(vídeo) Como Selecionar uma Braçadeira com anel de ajuste adequado

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=MNtHUSN_brQ>

**🡪 Por que minha pressão arterial parece variar?**

(conteúdo – toggle)

Existem várias razões pelas quais você pode ter leituras variadas. Muitos fatores podem causar uma variação nos valores de medição de pressão arterial, por exemplo, as atividades recentes ou mesmo a hora do dia pode alterar a leitura.

**Antes de fazer a medição:**   
Evite comer, tomar bebidas alcoólicas, fumar, fazer exercícios e tomar banho durante 30 minutos antes da medição.

**Posição do corpo:**  
Sente-se em uma cadeira com os pés no chão. Descanse o braço em uma mesa com a palma virada para cima. O manguito deve ficar ao nível do seu coração. Não falar ou mexer durante a medição.

Consulte o manual de instruções do produto.   
\* Somente o seu médico pode avaliar as leituras e indicar o medicamento adequado.

**🡪 Qual é a precisão de monitores de pressão arterial Omron?**

(conteúdo – toggle)

Todos os monitores de pressão arterial Omron são clinicamente comprovados e precisos. Pressão: + / - 3 mmHg ou 2% da leitura, Pulso: + / - 5% da leitura. Isso atende aos padrões da AAMI - Association for the Advancement of Medical Instrumentation (Associação Americana de Avanço de Instrumentos Médicos).

🡪 **Certificado de Calibração**

(conteúdo – toggle)

De acordo com as portarias 96 e 89, respectivamente, os aparelhos, antes de serem comercializados, são testados pelo INMETRO e se aprovados, recebem o selo/lacre em sua embalagem. Verificações que ocorram após a inicial (que realizada pelo INMETRO) são consideradas “calibrações periódicas” e caso o cliente tenha interesse, podem ser acompanhadas de certificados desde que os aparelhos sejam enviados a laboratórios creditados pelo INMETRO. Ainda, de acordo com a legislação, estes ensaios são de responsabilidade do proprietário do aparelho. A garantia concedida pela Omron não inclui a emissão de certificados ou aferições em laboratórios que não os da rede autorizada.

**🡪 Acredito que os valores apresentados pelo meu monitor de pressão arterial estejam incorretos, o que fazer?**

(conteúdo – toggle)

Caso tenha dúvidas sobre a exatidão dos valores apresentados, o monitor de pressão arterial digital poderá ser encaminhado a uma assistência técnica autorizada para que seja feita a verificação deste aparelho. (Lembramos que a única maneira de se verificar que o produto não está aferindo a pressão arterial corretamente é através do ensaio técnico adequado, realizado na assistência técnica)

É importante deixar claro que para obter uma medida de pressão arterial confiável utilizando seu aparelho, as instruções do manual para a realização de medições devem ser seguidas.

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas acesse a página:

http://www.omronbrasil.com/suporte/assistencia-tecnica

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir do telefone:

0800 771 6907

🡪 **Meu monitor de pressão arterial / meu inalador passou a não mais funcionar, mesmo após colocar pilhas novas / Meu inalador não está mais funcionando mesmo após plugá-lo na tomada.**

(conteúdo – toggle)

É importante a que seja feita a devida avaliação técnica em nossa rede autorizada para diagnosticar o problema de maneira adequada e oferecer a devida solução.

Nestes casos, forneça para a assistência técnica:

            - O Produto devidamente embalado com braçadeira e todos os acessórios

            - **Cópia** da Nota Fiscal de compra para comprovação da garantia (por favor, não nos envie o original, pois é um documento do proprietário do aparelho)

            - Nome completo

            - Endereço (Rua, número, Bairro, CEP, Cidade, Estado)

            - Nº do CPF

            - Email para contato

            - Breve relato do problema do produto

**🡪 Meu monitor de pressão arterial deve ser aferido? Qual a frequência? Como faço isso?**

(conteúdo – toggle)

Recomenda-se que o monitor de pressa arterial seja aferido uma vez por ano, para garantir que esteja fornecendo valores precisos nas medições.

Para realizar a aferição, basta encaminhar seu monitor de pressão a uma de nossas assistências técnicas autorizadas.

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas acesse a página:

http://www.omronbrasil.com/suporte/assistencia-tecnica

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir do telefone: 0800 771 6907

**🡪 Meu monitor de pressão arterial de pulso apresenta somente mensagens de erro**

(conteúdo – toggle)

De acordo com o modelo de monitor, com o uso repetido e incorreto, é possível que ocorra o desacoplamento da pulseira, e assim, é necessário realizar o reacoplamento. Para isso, coloque os dois polegares por dentro da pulseira em direção ao aparelho e procure por algum relevo na pulseira, encontrado ou não o relevo, coloque os dedos indicadores por cima do aparelho e os polegares por dentro da pulseira e pressione a superfície contra a unidade.

Nos casos em que mesmo após as verificações acima, o produto apresente o mesmo problema, é importante a que seja feita a devida avaliação técnica em nossa rede autorizada para diagnosticar o problema de maneira adequada e oferecer a devida solução.

Nestes casos, forneça para a assistência técnica:

            - O Produto devidamente embalado com braçadeira e todos os acessórios

            - **Cópia** da Nota Fiscal de compra para comprovação da garantia (por favor, não nos envie o original, pois é um documento do proprietário do aparelho)

- Nome completo

- Endereço (Rua, número, Bairro, CEP, Cidade, Estado)

- Nº do CPF

- Email para contato

- Breve relato do problema do produto

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas acesse a página: http://www.omronbrasil.com/suporte/assistencia-tecnica

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir

do telefone: 0800 771 6907

**🡪 Meu monitor de pressão arterial de braço apresenta somente mensagens de erro**

(conteúdo – toggle)

Determinados modelos de monitores de pressão arterial digitais podem não detectar corretamente a pressão arterial, em casos em que uma condição fisiopatológica leve o paciente, a apresentar batimentos cardíacos irregulares.

Caso seja portador de uma condição como a descrita acima, opte por adquirir monitores de pressão com o sistema Intelli Sense® que tenham a função de detectar batimentos cardíacos irregulares. Nestes casos, as medições poderão ocorrer com maior exatidão.

Nos casos em que mesmo após as verificações acima, o produto apresente o mesmo problema, é importante a que seja feita a devida avaliação técnica em nossa rede autorizada para diagnosticar o problema de maneira adequada e oferecer a devida solução.

Nestes casos, forneça para a assistência técnica:

            - O Produto devidamente embalado com braçadeira e todos os acessórios

            - **Cópia** da Nota Fiscal de compra para comprovação da garantia (por favor, não nos envie o original, pois é um documento do proprietário do aparelho)

            - Nome completo

            - Endereço (Rua, número, Bairro, CEP, Cidade, Estado)

            - Nº do CPF

            - Email para contato

            - Breve relato do problema do produto

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas acesse a página:

http://www.omronbrasil.com/suporte/assistencia-tecnica

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir do telefone:

0800 771 6907

**🡪 Por que existe diferença entre o limite da pressão arterial em casa e no consultório?**

(conteúdo – toggle)

Quando consideramos a pressão no interior dos consultórios o limite para o diagnóstico de pressão alta, deve considerar o valor de 140 x 90 mm Hg (ou seja, 14 x 9), medida pelo menos duas vezes numa visita e em pelo menos duas visitas.

Para o valor atual referendado pelas principais diretrizes internacionais e alguns importantes documentos nacionais é de 135 x 85 mm Hg (ou seja 13,5 x 8,5).

(vídeo – Dúvidas Frequentes – “Pergunta 1”)

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=riByHwUuHEk>

**🡪 O que mudou com a chegada dos monitores digitais (oscilométricos)?**

A chegada dos monitores digitais revolucionou a medida da pressão arterial porque simplificou a obtenção da informação e também popularizou o método. Outra vantagem foi a possibilidade de incrementar as medidas fora dos ambientes dos consultórios.

(vídeo – Dúvidas Frequentes – “Pergunta 2”)

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=CWm-xcQV0aU>

**🡪 Qual o aparelho que é recomendado para criança, idoso e gestante?**

(conteúdo – toggle)

**Criança:**a medida da pressão arterial na criança exige a utilização de manguitos específicos calculados pelo diâmetro do braço. Também a aplicação de tabelas de percentis que levam em consideração dados de idade, sexo, altura e peso. Alguns programas disponíveis na internet oferecem soluções práticas para os cálculos de percentis específicos. Para considerarmos hipertensão um percentil acima de 95% deve ser registrado.

**Idosos:** o problema da medida de pressão nessa população é a rigidez dos vasos periféricos. Muitas vezes a força dispendida pelo equipamento não é capaz de comprimir os vasos. Além disso, é comum nessa população a denominada falsa hipertensão do idos que também os equipamentos digitais não registram comumente.

**Gestantes:**finalmente esse é também outro grupo em que as validações de equipamentos digitais são insuficientes. Na gestação ocorrem mudanças na circulação que vai desde as questões hormonais, p denominado eretismo cardiovascular e mesmo a própria instalação e desenvolvimento da placenta que funciona com uma possibilidade de fuga diastólica (fístula arterio-venosa).

No entanto, é importante considerar que o uso desses equipamentos nessas populações não é contra indicado. Deve ser sempre um uso cuidadoso e quando possível comparar aos valores que são medidos pelos médicos no interior dos consultórios, para se estabelecer um balizamento.

(vídeo – Dúvidas Frequentes – “Pergunta 3”)

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=Re1p9iBX6h8>

**🡪 Qual a importância da postura correta no momento da aferição? Pode influenciar nos resultados?**

(conteúdo – toggle)

A postura correta faz parte da tradicional medida da pressão arterial. O não cumprimento dessas recomendações é comum fonte de erros de medida. O paciente deve estar num ambiente confortável, sentado, braço à altura do coração, pés apoiados no chão, costas recostadas na cadeira, mãos espalmadas e voltadas para cima, que não deve ser movimentada, bexiga vazia antes da medida e deve ficar em silêncio.

(vídeo – Dúvidas Frequentes – “Pergunta 4”)

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=da_nUNEtc0c>

**🡪 Quem possui marca passo, quem fez mastectomia pode usar o monitor digital?**

(conteúdo – toggle)

Com relação às medidas em paciente com marca-passos não existe nenhuma restrição. Com relação à pacientes submetidos a mastectomia, caso tem sido realizado também esvaziamento ganglionar, com comprometimento de drenagem linfática o braço contralateral será o preferencial.

É comum o próprio paciente alertar ao médico sobre a cirurgia realizada e o médico aceitar a recomendação sem nenhum problema. Já que não existe muita diferença em se optar por um braço ou outro.

(vídeo – Dúvidas Frequentes – “Pergunta 5”)

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=gvechU3K1zU>

**🡪 Qual braço pode ser feito a medição? Por que o lado mais próximo do coração?**

(conteúdo – toggle)

A nossa 6º Diretriz de Hipertensão recomenda que a pressão seja medida nos dois braços e passar a considerar para posteriores verificações o braço de maior pressão. Alguns equipamentos que utilizam o braço (como é o caso de OMRON) oferecem manguitos anatomicamente configurados para uso no braço esquerdo e isso não constitui nenhum problema.

(vídeo – Dúvidas Frequentes – “Pergunta 6”)

link YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=UfgClJ2MsG0>

**🡪 Aferição do monitor de pressão**

(conteúdo – toggle)

A portaria 96 do INMETRO informa:

“7.3.1 Todo esfigmomanômetro deve ser submetido à verificação periódica ***uma vez por ano.***

7.3.2 Todo esfigmomanômetro que for submetido a reparos ou intervenções deve ser submetido a uma verificação após reparos.

7.3.3 ***É responsabilidade do detentor do esfigmomanômetro*** submetê-lo às verificações subsequentes perante o Órgão da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro (RBMLQ-I) de seu estado.”

Pensando nisso a Omron Healthcare oferece o benefício de 01 (uma)  aferição gratuita durante o período de garantia, para adquirir esse benefício é necessário se cadastrar e verificar qual a assistência técnica mais próxima de sua residência.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Resultados imprecisos**

(conteúdo – toggle)

É importante verificar:

- Se a medição está sendo feita de maneira correta.

- Se as pilhas estão funcionando corretamente.

- Se a braçadeira, sendo pulso ou braço está sendo aplicada corretamente.

Caso todos esses itens estejam de acordo e mesmo assim o monitor de pressão está apresentando valores imprecisos, por favor, verifique a assistência técnica mais próxima para que ela realize a aferição e identifique o procedimento a ser tomado.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Erro no visor**

(conteúdo – toggle)

O erro pode aparecer por alguns motivos, verifique os motivos abaixo:

- Desencaixe das pilhas

- Pilha fraca

- Desencaixe da braçadeira

- Batimentos cardíacos muito acelerados

Caso não seja identificada nenhuma das opções acima, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento ou dirija-se a assistência técnica mais próxima.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Não liga**

(conteúdo – toggle)

É importante que seja verificada:

- Colocação correta das pilhas.

- Colocação correta da braçadeira.

Caso os itens listados acima estejam corretos, por favor, procure a assistência técnica mais próxima de sua residência.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

Inaladores

**🡪 Meu nebulizador compressor não está saindo névoa**

(conteúdo – toggle)

**- Compressor:**

•  Verifique se o medicamento está ultrapassando o limite de nível máximo indicado.

•  Verifique se o regulador de fluxo (peça azul) está colocado corretamente no copo de medicamento.

•  Verifique se o filtro de ar necessita ser trocado, está fica localizado na parte de baixo do produto.

•  Verifique se o cabo adaptador está ligado corretamente.

Caso as opções listadas acima estejam de acordo, por favor, leve seu produto para uma assistência técnica autorizada e o técnico irá fazer o reparo necessário.

**- Ultrassônico:**

•  Verifique se o reservatório de água está até o nível correto.

•  Verifique se o copo de medicamento não está amassado.

 •  Verifique se o adaptador está colocado corretamente.

•  Verifique se o filtro de ar necessita de troca, está localizado na tampa do produto.

**-Rede de malha:**

•  Verifique se o medicamento não ultrapassa o limite recomendado.

•  Verifique se o transdutor está encaixado corretamente.

•  Verifique se a rede de malha está adequada.

•  Verifique se as pilhas estão carregadas.

Caso as opções acima estejam de acordo, por favor, procure a rede autorizada mais próxima de sua residência para que o técnico possa fazer o reparo necessário no produto.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Meu nebulizador compressor apresenta ruído muito alto**

(conteúdo – toggle)

Se o seu nebulizador apresenta ruído anormal, significa que há desacoplamento interno dos pistões do motor de seu nebulizador. Este desacoplamento ocorre após ser obstruída a saída de ar da unidade do compressor.

Entretanto, é um problema de fácil resolução. Basta levar seu nebulizador para a assistência técnica mais próxima, e com um rápido reparo este voltará a funcionar.

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas acesse a página:

http://www.omronbrasil.com/suporte/assistencia-tecnica

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir do telefone:

0800 771 6907

**🡪 Meu nebulizador ultrassônico não está funcionando**

(conteúdo – toggle)

Pedimos a gentileza de verificar se o reservatório de água (abaixo do copinho para medicamento) está preenchido dentro do limite indicado.

Lembramos que esta quantidade de água deve ser descartada após cada uso, do contrário, poderá danificar componentes internos do nebulizador.

Caso mesmo com o reservatório de água preenchido adequadamente esteja tendo problemas, é importante que leve seu nebulizador para a assistência técnica autorizada OMRON Healthcare mais próxima para uma avaliação técnica.

Para saber onde nossas assistências técnicas estão localizadas acesse a página:

http://www.omronbrasil.com/suporte/assistencia-tecnica

Ou entre em contato com o nosso SAC para maiores informações a partir do telefone:

0800 771 6907

🡪 **Meu inalador sai pouca névoa**

(conteúdo – toggle)

-**Compressor**

O inalador NE-C801 possui um diferencial que é o sistema V.V.T, é uma válvula virtual onde

libera a névoa apenas quando a pessoa inspira, evitando que o medicamento seja desperdiçado.

​-**Ultrassônico**

• Verifique se o copo de medicamento foi colocado da maneira correta e não está amassado.

 • Verifique a necessidade da troca do filtro.

•  Verifique se o medicamento é muito oleoso.

-**Rede de malha**

• Verifique se as pilhas estão carregadas.

• Verifique se a rede de malha não está rompida.

• Verifique se a tampa do reservatório está fechada corretamente.

Caso ele apresente dificuldades na produção de névoa mesmo com a verificação acima, por favor, dirija-se a uma assistência técnica autorizada.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Meu inalador não liga:**

(conteúdo – toggle)

Verifique se ele está com o cabo de energia conectado corretamente ou se as pilhas de seu inalador necessitam de substituição.

Caso ele persista em não ligar, por favor, dirija-se a uma assistência técnica autorizada.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site: <http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

Active Health

**🡪Estou tendo problemas com a minha balança**

(conteúdo – toggle)

Todas as balanças possibilitam a troca de bateria ou de pilhas, portanto é de extrema importância verificar se há necessidade de substitui-las.

Para garantia a medição precisa, é necessário seguir as instruções do manual de instruções. Cada modelo possui sua particularidade, mas ambas necessitam de um piso plano, pois possuem sensores nos pés da balança e por isso necessitam estar alinhadas para que ocorra uma medição precisa.

Verifique no manual o passo a passo, as restrições e a importância de seguir as orientações para que não tenha alteração no resultado de sua medição.

Caso a balança não seja satisfatória mesmo seguindo as orientações, por favor, ligue imediatamente para a central de atendimento para que possamos solucionar seu problema.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Certificado de Calibração - Balanças**

(conteúdo – toggle)

De acordo com o INMETRO, as balanças da Omron não são passíveis de verificação inicial e, portanto não possuem lacre em sua embalagem, isso ocorre pois sua finalidade é para uso doméstico, e também devido à sua amperagem e potência.

**🡪 Monitor de gordura**

(conteúdo – toggle)

Caso tenha problemas com o monitor de gordura, por favor, verifique a necessidade de substituição de pilhas.

Se ainda sim o problema persistir, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

**🡪 Monitor de atividade e pedômetro**

(conteúdo – toggle)

Ambos vão te ajudar a monitorar suas atividades físicas, eles possibilitam a troca de bateria e necessitam de configuração.

Caso tenha alguma dificuldade, por favor, entre em contato com nosso serviço de atendimento ao consumidor para que possamos auxilia-lo.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>

Alívio da dor – TENS

**🡪 O que é o TENS?**

(conteúdo – toggle)

Do inglês Transcutaneous electrical nerve stimulation, o TENS é uma técnica clínica não invasiva onde estímulos elétricos são aplicados na superfície da pele para promover o alívio sintomático da dor.

**🡪 Quem não pode usar o TENS?**

(conteúdo – toggle)

Se você utiliza marca-passo, desfibrilador implantado ou outro dispositivo eletrônico ou metálico implantado. O uso combinado com esses dispositivos pode resultar em choque elétrico, queimaduras, interferência elétrica ou morte. Gestantes. Crianças ou recém-nascidos, pois este aparelho não foi avaliado para uso pediátrico. Pessoas incapazes de expressar seus pensamentos e intenções. Pessoas incapazes de operar o aparelho sozinhas.

Tenha cuidado se você tem tendência a apresentar sangramentos internos, como após um ferimento ou fratura. Se você tem suspeita de ou foi diagnosticado com doenças cardíacas, siga os cuidados recomendados pelo seu médico. Se você tem suspeita de ou foi diagnosticado com epilepsia, siga os cuidados recomendados pelo seu médico. Tenha cuidado ao usar o estímulo sobre o útero em período menstrual

**🡪 Eu posso levar um choque?**

(conteúdo – toggle)

Não, A eletroterapia gera pulsos elétricos suaves que se movem até os nervos próximos para minimizar, bloquear ou remover completamente a mensagem de dor. Os pulsos elétricos suaves aumentam a produção dos analgésicos naturais do corpo, como a endorfina e aumentam a circulação sanguínea. É eficaz/efetivo em dores localizadas.

**🡪 Eu posso substituir o tratamento do médico pelo TENS?**

(conteúdo – toggle)

Não, sempre consulte o seu médico antes de fazer qualquer alteração na sua rotina com medicamentos.

**🡪 Em que partes do corpo posso usar o TENS?**

(conteúdo – toggle)

Existem 6 Modos de Tratamento que foram projetados para reduzir a dor em áreas específicas: braço; região lombar; perna; pé; articulações (joelho/cotovelo); ombro.

**🡪 Posso usar o TENS na minha cabeça?**

(conteúdo – toggle)

Não, é importante que você siga o manual de instruções com muita atenção.

**🡪 Quantas sessões eu posso fazer em um mesmo dia?**

(conteúdo – toggle)

Recomendamos um total de 30 minutos de terapia por sessão, com até 3 sessões por dia.

**🡪 Dá para usar o PAD de outra marca?**

(conteúdo – toggle)

Não, indicamos que seja utilizado o eletrodo (PAD) informado no manual.

🡪 **Posso compartilhar o PAD com outras pessoas em quanto faço a massagem?**

(conteúdo – toggle)

Não, a sessão deve ser realizada em uma única pessoa.

**🡪 Posso usar somente um PAD?**

(conteúdo – toggle)

Não, pois não vai acontecer a estimulação elétrica.

**🡪 Meus PADs não funcionam.**

Por favor, verifique se a película transparente foi removida. Lembrando também que os dois PADS devem estar fixos na pele.

**🡪 Quantas vezes eu posso usar os PADs?**

(conteúdo – toggle)

Podem ser usados até 150 vezes.

**🡪 Como eu higienizo o meu PAD?**

(conteúdo – toggle)

Lavados com água corrente até 10 vezes (recomendado lavar a cada 15 utilizações) e secos ao ar livre.

**🡪 Posso usar o TENS na direção do carro?**

(conteúdo – toggle)

Não, por favor, siga as instruções no manual para não ocorrer qualquer efeito indesejado.

]

Termômetros

🡪 **Meu termômetro não está emitindo “bip” ao fim da medição**

(conteúdo – toggle)

O termômetro possivelmente apresenta defeito. Para que possamos lhe oferecer uma solução, entre em contato com o nosso SAC a partir do telefone: 0800 771 6907

**🡪 Meu termômetro demora muito tempo para finalizar uma medição**

(conteúdo – toggle)

De acordo com o manual, o termômetro deverá levar até 6 minutos para efetuar uma medição. Muitas vezes, este tempo pode ser maior, podendo ser de até 10 minutos. Caso mesmo assim não funcione, Para que possamos lhe oferecer uma solução, entre em contato com o nosso SAC a partir do telefone: 0800 771 6907

**🡪 Certificado de Calibração - termômetros**

(conteúdo – toggle)

De acordo com as portarias 96 e 89, respectivamente, os aparelhos, antes de serem comercializados, são testados pelo INMETRO e se aprovados, recebem o selo/lacre em sua embalagem. Verificações que ocorram após a inicial (que realizada pelo INMETRO) são consideradas “calibrações periódicas” e caso o cliente tenha interesse, podem ser acompanhadas de certificados desde que os aparelhos sejam enviados a laboratórios creditados pelo INMETRO. Ainda, de acordo com a legislação, estes ensaios são de responsabilidade do proprietário do aparelho. A garantia concedida pela Omron não inclui a emissão de certificados ou aferições em laboratórios que não os da rede autorizada.

🡪 **Meu termômetro não liga mais**

(conteúdo – toggle)

Caso seu termômetro não ligue ou não apresente uma medição que não está de acordo, por favor, ligue diretamente para a central de atendimento para que possamos solucionar seu problema.

OS: O modelo MC-245 não possui a substituição de bateria, entre em contato conosco para resolvermos o seu problema.

Caso tenha mais dúvidas, por favor, entre em contato com nossa central de atendimento (08:00 às 19:00) através dos meios abaixo:

- São Paulo, Grande São Paulo e telefones móveis pelo Brasil: **11 2336-8044**.

- Para demais localidades: **0800-771-6907**

- E-mail:[sac@omronbrasil.com](mailto:sac@omronbrasil.com)

- Site:<http://omronbrasil.com/pt_BR/contact/message/form>