

Verbindingsproblemen bij Ypsomed-pomp

Stappenplan

1. Basiscontrole

Heeft de pomp voldoende batterij?

- Vervang de batterij bij twijfel.

Smartphone dichtbij?

- Hou de smartphone binnen 1–2 meter van de pomp.
- Hou geen dikke kleding of metalen objecten ertussen.

Bluetooth actief?

- Zet Bluetooth uit en weer aan.
- Schakel eventueel vliegtuigmodus 10 seconden in en uit.

2. Verbinding met de mylife™-app

Meest gebruikt: mylife™-app / mylife™ Assist / mylife™ CamAPS FX

Stap-voor-stap

1. Sluit de app volledig af (alle tabbladen van de telefoon afsluiten, de app niet op de achtergrond laten draaien).
2. Open de app opnieuw.
3. Ga naar Instellingen > Pomp verbinden.
4. Kies Opnieuw verbinden.

Werkt dat niet?

- Ga naar instellingen van je telefoon, klik op bluetooth en op de instellingen van bluetooth en verwijder (of duw op vergeten) dan je pomp.
- Herstart de smartphone.
- Koppel de pomp opnieuw via de app (niet rechtstreeks via Bluetooth-menu).

Belangrijk

Koppel de sensor altijd via de mylife™-app.

3. Problemen met CGM-koppeling (bv. Dexcom)

Als je de pomp gebruikt in combinatie met CGM.

Controleer:

- Is de CGM-sensor actief?

Oplossingen:

- Zet Bluetooth kort uit en weer aan.
- Controleer of locatierechten aanstaan (voor Android is dit verplicht).
- Verwijder de oude G7-sensor uit Bluetooth.

4. Software en updates

Controleer:

- Is de mylife™-app up-to-date?
- Is het besturingssysteem (Android/iOS) recent geüpdatet?

Soms veroorzaakt een nieuwe update tijdelijk problemen. De app **opnieuw installeren** kan helpen. Let op: meld je eerst correct af.

Open de **mylife App** op je smartphone: Menu-icoon -> Accountinstellingen -> Profielnaam -> Afmelden / log uit

5. Achtergrondinstellingen (vaak vergeten)

Voor stabiele verbinding (vooral Android).

Onderstaande instellingen vind je bij algemene instellingen of bij de instellingen specifiek voor de app.

- Ga naar de instellingen van de telefoon en kies voor Apps. Daar vind je alle geïnstalleerde apps.
- Zoek de mylife™-app. Daar kan je app-specifieke instellingen aanpassen.

Zet uit in

- Batterijbesparing/energiebesparing (algemene instellingen van de telefoon)
- “App optimalisatie” (app-specifieke instellingen)

Zet aan in algemene instellingen

- Bluetooth altijd toegestaan (algemene instellingen van de telefoon)
- Locatie (app-specifieke instellingen)
- Meldingen voor de app (app-specifieke instellingen)

7. Support

Als alle voorgaande stappen niet helpen, kan je de Ypsomed Benelux support inschakelen:

- Hou het serienummer van je pomp bij de hand.
- Bel 0800 29 415. Het nummer staat ook op de pomp thv de batterij.