

Dringende Sicherheitsinformation

Liebe Kund:innen,

wir möchten Sie über eine aktuelle Situation informieren, die die FreeStyle Libre 3 App für Apple iOS (Versionen 3.1.1 und 3.2.1) betrifft.

Verwenden Sie die FreeStyle Libre 3 App auf einem Apple-Gerät? Und haben Sie den optionalen Signalverlustalarm in Ihrer FreeStyle Libre 3 App aktiviert? Wenn ja, sind Sie möglicherweise von diesem Sicherheitshinweis betroffen. Bitte lesen Sie diese Informationen sorgfältig durch und befolgen Sie die unten beschriebenen Schritte.

Wir haben kürzlich festgestellt, dass einige Nutzer:innen der FreeStyle Libre 3 Apple iOS App, die den optionalen Signalverlustalarm aktiviert haben, möglicherweise Situationen erleben, in denen sie keine anderen Alarme und Benachrichtigungen erhalten, einschließlich der Alarme „Niedriger Glukosewert“, „Hoher Glukosewert“, „Signalverlust“, „Systemalarme“ und benutzerdefinierter Erinnerungen. Dieses Problem betrifft Sie nicht, wenn Sie den Signalverlustalarm nicht aktiviert haben oder wenn Sie die Android-Version der App verwenden. Wichtig ist außerdem, dass LibreLinkUp Nutzer:innen davon nicht betroffen sind, selbst wenn das Problem in der FreeStyle Libre 3-App der Nutzer:in vorliegen sollte. Auch andere Abbott-Produkte sind von diesem Problem nicht betroffen, einschließlich FreeStyle Libre 2.

Obwohl wahrscheinlich weniger als 10 % der iOS Nutzer:innen dem Risiko ausgesetzt sind, dass diese Situation auftritt, nehmen wir das Problem ernst und möchten Ihnen einfache Möglichkeiten anbieten, um das App-Problem zu beheben, falls es auftreten sollte.

Wir haben die Ursache des Problems identifiziert und arbeiten an einer Lösung. In der Zwischenzeit können Sie jedoch selbst einige Schritte unternehmen:

- Wenn Sie feststellen, dass Sie keine Alarme oder Benachrichtigungen erhalten, können Sie die App schließen oder Ihr Smartphone neu starten, um den Empfang von Alarmen und Benachrichtigungen wieder zu aktivieren. Sie müssen keinen neuen Sensor anlegen.
- Jede Aktion, die einen Neustart der FreeStyle Libre 3 App bewirkt, löst das Problem. Dazu gehört das Ausschalten und Neustarten Ihres Smartphones oder das

erzwungene Schließen der App aus der Multitasking-Ansicht, damit sie daraus entfernt wird.

- Wichtig: Achten Sie nach dem Ausschalten oder Schließen darauf, die FreeStyle Libre 3 App sofort wieder zu öffnen, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Glukosdaten wieder erhalten.

Weitere Anweisungen zum erzwungenen Schließen einer App auf Ihrem iPhone-Modell finden Sie hier: <https://support.apple.com/de-de/HT201330>

- Um ein weiteres Auftreten des Problems zu vermeiden, sollten Sie den optionalen Signalverlustalarm ausschalten, wenn er für Sie nicht wichtig ist.
- Wenn es für Sie wichtig ist, den Signalverlustalarm aktiviert zu lassen, sollten Sie sich selbst mit der LibreLinkUp App* folgen, um sicherzustellen, dass Sie weiterhin Alarme erhalten. LibreLinkUp ist von der beschriebenen Situation nicht betroffen. Anweisungen zum Hinzufügen einer Verbindung zur LibreLinkUp-App finden Sie hier:

<https://librelinkup.com/articles/qsg>

<https://www.freestylelibre.de/produkte/librelinkup.html>

Sie können die FreeStyle Libre 3 App wie bisher dazu verwenden, die Glukosdaten Ihres FreeStyle Libre 3 Sensors auf Ihrem Smartphone zu empfangen. Ihre Daten werden weiterhin von der FreeStyle Libre 3 App in LibreView hochgeladen (wenn Sie bei Ihrem LibreView-Konto angemeldet sind und eine Internetverbindung haben).

Ignorieren Sie keine Symptome, die möglicherweise Folge eines niedrigen oder hohen Blutzuckers sind. Wenn Ihre Symptome nicht mit dem gemessenen Sensor-Glukosewert übereinstimmen oder Sie den Verdacht haben, dass Ihr Messwert ungenau ist, überprüfen Sie die Messung, indem Sie mit einem Blutzuckergerät einen Blutzuckertest an der Fingerbeere durchführen. Wenn Sie Symptome haben, die nicht mit Ihren Glukosemesswerten übereinstimmen, wenden Sie sich bitte an Ihr medizinisches Fachpersonal.

Wir entschuldigen uns im Voraus für eventuelle Unannehmlichkeiten. Wir arbeiten an einer Lösung, die in der nächsten App Version enthalten sein wird. Das Update ist voraussichtlich Anfang April verfügbar. Wir werden Sie benachrichtigen, wenn Sie dieses App Update herunterladen können.

Falls Sie weitere Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Abbott Kundenservice unter 0800 519 9 519**. Wir sind Montag bis Freitag von 8:00 – 18:00 Uhr gerne für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Abbott Diabetes Care

* Bitte beachten Sie, dass Probleme mit dem Mobilgerät, NFC, Bluetooth, der drahtlosen Internetverbindung, der mobilen Datenverbindung, der FreeStyle Libre 3 App, LibreLinkUp oder LibreView dazu führen können, dass die Daten nicht mit dem medizinischen Fachpersonal/Betreuer geteilt werden oder die Übertragung an das medizinische Fachpersonal/Betreuer verzögert wird. LibreView (und damit auch LibreLinkUp) sollte nur dazu verwendet werden, ein zusätzliches Bewusstsein zu schaffen, und es sollte nicht erwartet werden, dass die Sensor-Glukosdaten jederzeit kommuniziert bzw. übertragen werden.
** kostenfrei aus dem deutschen Festnetz, sowie dem deutschen Mobilfunknetz im Inland.