



MANUAL DO UTILIZADOR

nCommand Lite v2.4

Versão do manual: V.3



Conteúdo

Capítulo 1	Introdução.....	4
Secção 1.1 -	Finalidade	4
Secção 1.2 -	Glossário	4
Secção 1.3 -	Descrição.....	5
1.3.1.	Utilização prevista	5
1.3.2.	Indicações de utilização	6
1.3.3.	População de pacientes-alvo	6
1.3.4.	Ambiente de utilização	6
1.3.5.	Contraindicações.....	6
1.3.6.	Capacidades da plataforma.....	6
1.3.7.	Benefícios clínicos.....	7
1.3.8.	Utilizadores previstos	7
1.3.9.	Ambiente de funcionamento.....	7
1.3.10.	Ambiente da instalação	8
1.3.11.	Requisitos mínimos	10
1.3.12.	Símbolos.....	11
1.3.13.	Vida útil.....	12
1.3.14.	Atualizações/melhorias.....	12
Capítulo 2	Lista de advertências e precauções gerais	13
Capítulo 3	Utilização da plataforma em cada localização	16
Secção 3.1 -	Acesso e utilização do nCommand Lite	16
Secção 3.2 -	Aceder à plataforma pela primeira vez.....	16
3.2.1.	Iniciar sessão através de nCommand Lite	17
3.2.2.	Iniciar sessão através de External IdP	18
Secção 3.3 -	Gestão de palavras-passe.....	19
Secção 3.4 -	Acesso com o perfil do técnico de radiologia local.....	22
Secção 3.5 -	Acesso com perfil de técnico de radiologia remoto	25
3.5.1.	Modo de acesso	26
3.5.2.	Barra do streaming	29
3.5.3.	Multicâmara	32
3.5.4.	Abrir outro dispositivo	34
3.5.5.	System Check (Verificação do Sistema).....	36

Secção 3.6 -	Chat	37
Secção 3.7 -	Terminar a sua sessão na plataforma	41
Secção 3.8 -	Formação operacional.....	43
Secção 3.9 -	Diretrizes de resolução de problemas	44
Secção 3.10 —	Métodos de limpeza do hardware	49
Capítulo 4	Cibersegurança e privacidade.....	50
Secção 4.1 -	Riscos de segurança e privacidade.....	50
Secção 4.2 -	Proteção de dados pessoais (conformidade com o RGPD/HIPAA).....	50
Secção 4.3 -	Gestão de acesso e autenticação	51
Secção 4.4 -	Controlo de acesso a System Check (Verificação do Sistema)	51
Secção 4.5 -	Segregação Regional de Dados e Retenção de registos.....	52
Secção 4.6 -	Segurança e integridade dos dados.....	52
Secção 4.7 -	Resposta a incidentes de segurança	52
Capítulo 5	Canais de serviço	54
Capítulo 6	Informações legais e regulamentares	55
Capítulo 7	Histórico de revisões	58
APÊNDICE I —	Lista de verificação de início de serviço.....	59

**ATENÇÃO**

A lei federal limita a venda deste dispositivo a médicos ou mediante prescrição destes, para ser utilizado por um técnico(a) médico(a) com licença no estado onde exerce a sua atividade.
(para os Estados Unidos da América)

**ATENÇÃO**

No Brasil, este software é autorizado pela Anvisa para utilização exclusiva com um dispositivo de Imagiologia por Ressonância Magnética (RM). Não é permitida qualquer outra utilização.
(para utilização no Brasil)

**ATENÇÃO**

Antes de utilizar, certifique-se de que está ciente dos requisitos específicos do seu país ou região. O incumprimento dos regulamentos pode resultar em riscos para a saúde.

**ATENÇÃO**

Certifique-se de que a versão deste manual do utilizador corresponde à versão da plataforma em uso. Usar uma versão incompatível pode resultar no funcionamento incorreto ou na má interpretação das funcionalidades.

Capítulo 1 Introdução

Secção 1.1 - Finalidade

Este manual tem como objetivo fornecer aos técnicos de radiologia locais e remotos a compreensão abrangente das funcionalidades específicas do sistema nCommand Lite. Este documento funciona como um Manual do Utilizador ao fornecer informações concisas e práticas e ao orientar os utilizadores através das funcionalidades do sistema e resolução de problemas. Se seguirem este manual, os utilizadores poderão utilizar o nCommand Lite de forma eficiente, o que ajudará a maximizar a produtividade e a reduzir a dependência do apoio técnico.

Secção 1.2 - Glossário

**ATENÇÃO**

Esta etiqueta aplica-se a condições ou ações que podem representar um perigo potencial. Você pode provocar lesões ligeiras ou danos materiais se ignorar estas instruções.

**AVISO**

Esta etiqueta identifica condições ou ações que resultam num risco específico. Você provocará lesões pessoais graves ou danos materiais substanciais se ignorar estas instruções.

Termo da plataforma	Termo correspondente
Departamento de Radiologia	Estabelecimento médico, Unidade, Unidades móveis, Estabelecimento de saúde, Unidade de saúde
Instalações remotas	Estação de trabalho remota, Local remoto, Escritório remoto, Localização remota, Centro de comando
Plataforma	Aplicação web nCommand Lite
Sistema	nCommand Lite com todos os subsistemas
Dispositivo	Scanner médico, Scanner, Equipamento, Dispositivo médico, Dispositivo de imagiologia, Equipamento de imagiologia
Técnico de radiologia local	Utilizador local, Técnico local, Profissional de saúde local (PSL), Utilizador no local

Secção 1.3 - Descrição

O sistema nCommand Lite é um SaMD (Software as a Medical Device - software como dispositivo médico) orientado para o utilizador, que providencia acesso remoto através de uma aplicação web para visualização/revisão de imagens, bem como a capacidade de fornecer remotamente orientação em tempo real ao técnico de radiologia próximo do paciente (utilizador local) a operar os dispositivos de imagiologia médica no contexto da formação ou avaliação de procedimentos para equipamentos de RM, TAC e PET/TC.

Os utilizadores remotos são técnicos de radiologia que podem aceder a um equipamento médico de imagiologia a partir de qualquer local, utilizando um computador que cumpra as especificações mínimas exigidas, através de uma ligação de software segura que transmite vídeo e que permite o controlo remoto por teclado e rato. Isto permite que os utilizadores remotos ajudem os utilizadores locais sem que a distância seja uma limitação. Este acesso tem de ser concedido pelo utilizador local através do sistema, mas também pode ser revogado a qualquer altura pelo utilizador local, permitindo-lhe assim manter sempre o controlo total da sessão. Além disso, cada sessão remota é controlada através de uma credencial segura que é gerida pelo utilizador local. As ligações a um dispositivo médico estão limitadas a uma sessão remota de cada vez, a fim de manter um controlo rigoroso sobre quem está a interagir remotamente com o sistema. As imagens revistas remotamente não se destinam a utilização em diagnóstico.

O sistema nCommand Lite é composto por uma solução de instalação baseada em hardware e software de TI que suporta várias sessões, permitindo aos técnicos de radiologia remotos aceder a vários dispositivos de imagiologia médica conforme necessário. Os dispositivos compatíveis com o sistema nCommand Lite obedecem a um protocolo comum, permitindo a gestão de parâmetros de varrimento e o varrimento remoto.

1.3.1. Utilização prevista

O sistema nCommand Lite providencia acesso remoto para visualização/revisão de imagens, bem como a capacidade de fornecer orientação em tempo real ao técnico de radiologia que

utiliza o dispositivo remotamente. Esta orientação inclui formação, avaliação de procedimentos e gestão de parâmetros de varrimento.

1.3.2. Indicações de utilização

O sistema nCommand Lite possibilita o acesso remoto para visualização/revisão de imagens, bem como a capacidade de fornecer orientação em tempo real remotamente ao técnico de radiologia a utilizar um equipamento de RM, TAC ou PET/TC compatível. Este acesso tem de ser concedido pelo técnico de radiologia local que está a utilizar o sistema. O acesso remoto só está disponível para sistemas que suportem a capacidade de conectividade remota. As imagens revistas remotamente não se destinam a utilização em diagnóstico.

1.3.3. População de pacientes-alvo

Para qualquer paciente a quem seja prescrita a imagiologia através de um dispositivo médico de imagiologia conectado.

1.3.4. Ambiente de utilização

Departamento de radiologia que realizam exames de Ressonância Magnética (RM), Tomografia Computorizada (TAC) e Tomografia por Emissão de Positrões — Tomografia Computorizada (PET/TC) e Centros de Comando remoto.

1.3.5. Contraindicações

A plataforma não deve ser operada por utilizadores que não sejam técnicos de radiologia e que não tenham recebido formação na utilização do nCommand Lite.

1.3.6. Capacidades da plataforma

- **Digitalização remota:** apresenta o ecrã do dispositivo de imagiologia médica em tempo real, permitindo que um técnico autorizado assista a um exame.
- **Chat:** disponibiliza comunicação entre os técnicos de radiologia remotos e locais através de mensagens de texto e voz. Os técnicos de radiologia locais e remotos também podem fazer e receber chamadas de voz e vídeo.
- **Multicâmara:** facilita a observação remota dos pacientes e do departamento de radiologia durante o procedimento. O técnico de radiologia remoto pode aceder à vista das câmaras através das abas que estão divididas entre todas as câmaras juntas ou as câmaras individuais. Este mecanismo replica a supervisão visual que um profissional de saúde teria se situado perto do paciente, introduzindo assim uma camada aumentada de segurança.
- **A digitalização remota multi-sessão** permite ao técnico de radiologia remoto aceder a vários dispositivos de imagiologia médica, conforme necessário.
- **Modo de acesso:** permite ao técnico de radiologia remoto escolher entre vistas ou controlar o dispositivo. No modo de visualização, os técnicos de radiologia remotos só podem ver o que está a ser transmitido. No modo de controlo, tem controlo sobre o rato e o teclado.
- **Gerir o acesso do técnico de radiologia remoto:** Permite ao técnico de radiologia local controlar o acesso do técnico de radiologia remoto e o seu modo de acesso (View [Visualização] ou Control [Controlo]). Para permitir a ligação do técnico de radiologia remoto, o acesso deve ser concedido pelo técnico de radiologia local utilizando a

plataforma, podendo também ser revogado a qualquer momento pelo técnico de radiologia local, permitindo-lhe assim manter o controlo completo da sessão a qualquer momento.

- **Resolução da transmissão:** o técnico de radiologia remoto pode ver a resolução original da transmissão e a resolução atual da transmissão em píxeis. Também é notificado quando a resolução de transmissão atual é menor do que o original.
- **Estado do rato e do teclado:** o técnico de radiologia remoto tem feedback se o rato e o teclado do dispositivo de imagiologia médica estiverem a funcionar corretamente.
- **Detalhes da sessão:** os técnicos de radiologia locais e remotos podem aceder a detalhes sobre a sessão.

1.3.7. Benefícios clínicos

nCommand Lite melhora a imagiologia de diagnóstico, permitindo o funcionamento remoto dos sistemas de **RM, TAC e PET-TC**, assegurando uma qualidade de imagiologia consistente e a adesão aos protocolos. Permite que técnicos de radiologia experientes supervisionem e ajudem com digitalizações em tempo real, otimizando a eficiência do fluxo de trabalho e reduzindo erros que poderiam afetar a precisão do diagnóstico. O sistema facilita a colaboração entre técnicos de radiologia, melhorando a consistência do exame e permitindo uma tomada de decisões mais rápida em casos complexos. Ao permitir que profissionais remotos dêem apoio a várias instalações, o **nCommand Lite** aumenta a **disponibilidade, a variedade e a qualidade** dos exames imagiológicos, garantindo que mais pacientes têm acesso a diagnósticos avançados enquanto otimiza os recursos de cuidados de saúde. Além disso, ajuda a reduzir a falta de pessoal, reduzindo a dependência de especialistas no local, mantendo a conformidade com normas regulamentares e de segurança de dados rigorosas.

1.3.8. Utilizadores previstos

- **Técnico de radiologia local**
O técnico de radiologia local é o utilizador no local responsável por ajudar e orientar os pacientes pessoalmente na instalação médica. Tem de ter o conhecimento necessário para realizar procedimentos de exame para um determinado dispositivo imagiológico. Além disso, controla o modo de acesso do técnico de radiologia remoto (View [Visualização] ou Control [Controlo]) e o acesso remoto tem de ser concedido pelo técnico de radiologia local através da plataforma e pode ser revogado a qualquer momento.
- **Técnico de radiologia remoto**
Um profissional que realiza operações remotamente, com acesso e controlo do computador do dispositivo. Tal como o técnico de radiologia local, o técnico de radiologia remoto também tem de ter o conhecimento necessário para realizar procedimentos de exame para um determinado dispositivo imagiológico.
- **Apoio/Utilizador de TI**
Profissional responsável pela configuração da plataforma (não incluída neste Manual do Utilizador).

1.3.9. Ambiente de funcionamento

As especificações seguintes referem-se aos requisitos ambientais do computador e-KVM.

- **Altitude máxima (sem pressurização)**
 - Funcionamento: De 0 m (0 pés) a 3048 m (10.000 pés)
 - Armazenamento: De 0 m (0 pés) a 12.192 m (40.000 pés)
- **Temperatura**
 - Funcionamento: De 10 °C (50 °F) a 35 °C (95 °F)
 - Armazenamento: De -10 °C (14 °F) a 50 °C (122 °F)
- **Humidade relativa**
 - Funcionamento: 20%–80% (sem condensação)
 - Armazenamento: 10%–90% (sem condensação)

1.3.10. Ambiente da instalação

A plataforma nCommand Lite tem dois tipos de localização de ambiente diferentes:

- **Instalação de imagiologia:** Instalações que realizam exames de imagiologia por Ressonância Magnética (RM), Tomografia Computorizada (TAC) ou Tomografia por Emissão de Positrões — Tomografia Computorizada (PET/TC).
- **Instalação remota:** Local onde os técnicos de radiologia remotos podem aceder e gerir dispositivos (equipamentos de RM, TAC ou PET/TC) remotamente. Esta estação de trabalho pode ser utilizada em vários ambientes, tais como gabinetes, centros de comando, localizações remotas ou até localizações secundárias dentro das instalações de cuidados de saúde. A estação de trabalho remota pode estar localizada em qualquer espaço que proporcione ao utilizador as condições adequadas para concentração e conectividade mínima, bem como os requisitos para a configuração do computador.

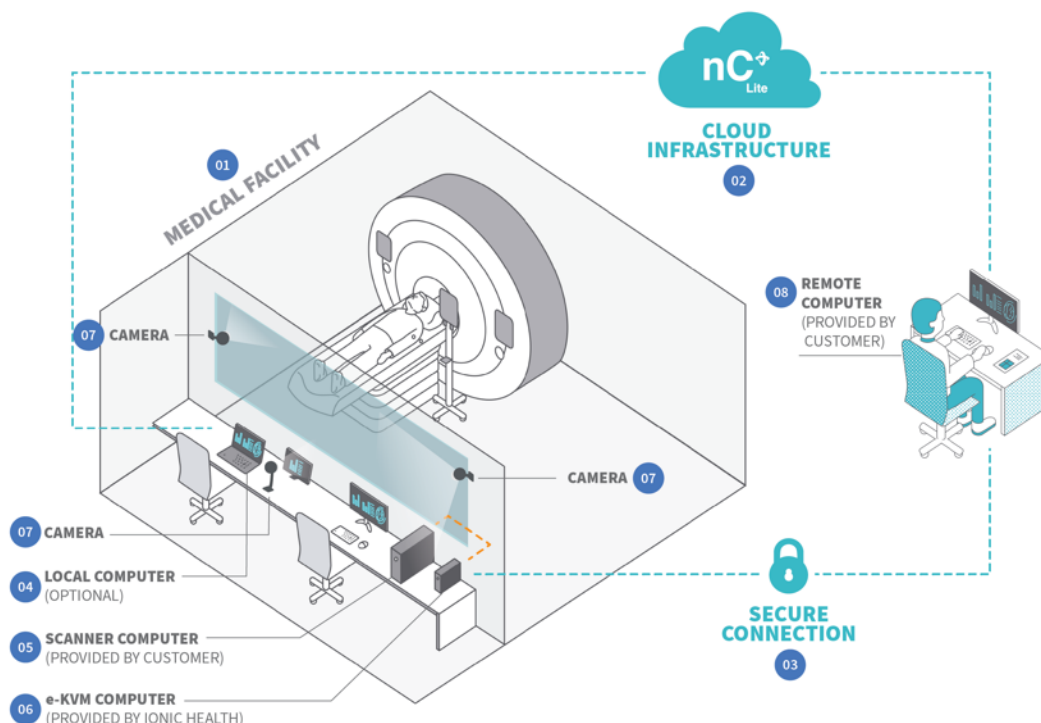


Figura 01: Descrição geral do produto e das suas ligações por meio de uma ligação segura (por exemplo, VPN).

01 – Instalações médicas; **02** – Infraestrutura na nuvem; **03** – Ligação segura; **04** – Computador local (opcional); **05** – Computer com digitalizador (fornecido pelo cliente); **06** – e-KVM (fornecido pela IONIC Health); **07** – Câmara; **08** - Computador remoto (fornecido pelo cliente)



AVISO!

Compatibilidade com digitalização remota

A IONIC Health (IH) valida a funcionalidade de digitalização remota nos dispositivos compatíveis listados. A IH realiza uma avaliação completa dos requisitos de digitalização remota da IH e testa o sistema no ambiente de destino durante a instalação. Isto garante a compatibilidade e o desempenho adequado naquele momento para a digitalização remota. Esta verificação não implica que todos os requisitos do dispositivo OEM (Original Equipment Manufacturer [Fabricante de Equipamento Original]) sejam cumpridos nesta configuração. Qualquer desvio dos requisitos do OEM é da responsabilidade do utilizador final.

As modificações no sistema ou ambiente após a instalação devem ser comunicadas à IH para verificar a continuação da compatibilidade. A IH não pode garantir o desempenho nem assumir a responsabilidade por configurações diferentes daquelas validadas durante a instalação.

1.3.11. Requisitos mínimos

- **Computador local**

Este computador é utilizado pelo **técnico de radiologia local** para autorizar e dar apoio ao acesso remoto do dispositivo através do nCommand Lite®. Também possibilita a comunicação direta com o **técnico de radiologia remoto** através da funcionalidade de chat na plataforma.

As especificações técnicas mínimas exigidas são:

- Processador: AMD® A4-9120C ou superior, ou similar
- Memória: 4GB ou superior
- Armazenamento: SSD com 128 GB ou mais
- Periféricos: microfone e altifalante, ou auscultadores e webcam
- Monitor: FHD (1920 x 1080) de 14" ou superior
- Sistema operativo: SO Chrome, SO Windows ou SO MAC
- Local de instalação: este computador deve estar perto do computador do scanner
- Rotina de TI: Criar atalho do nCommand Lite no ambiente de trabalho de cada utilizador.
- Compatibilidade do navegador: Google Chrome ou Microsoft Edge.

- **Estação de trabalho remota**

Esta estação é utilizada pelo **técnico de radiologia remoto** para aceder e controlar o dispositivo através do nCommand Lite®. A estação de trabalho remota tem de estabelecer uma ligação segura ao computador e-KVM (fornecido pela IONIC HEALTH®).

O cliente é responsável por fornecer o computador remoto e optará por um dos dois cenários: o primeiro é uma operação 24 horas e o segundo é uma operação com horário de expediente.

Para cada cenário, encontrará abaixo as especificações adequadas para escolher os modelos de computador:

Cenário 1 (operação 24 horas) — Tem de cumprir as seguintes especificações:

- Intel Xeon W-2223 (4 núcleos, 8 threads, 8,25 MB de cache, 3,90 GHz Turbo) ou superior.
- RAM: 16GB ou superior.
- Placa gráfica: NVIDIA RTX A2000 6GB ou superior, ou similar.
- Armazenamento: SSD com 128 GB ou mais.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro 64B ou superior.
- Requisitos mínimos do ecrã: Tamanho 27", proporção 16:9, resolução 4K.
- Auscultadores: BLACKWIRE 3200 ou similar.
- Compatibilidade do navegador: Google Chrome ou Microsoft Edge.

Cenário 2 (funcionamento em horário de expediente) — Tem de cumprir as seguintes especificações:

- Intel® Core™ i7-12700k vPro® ou superior.
- RAM: 16GB ou superior.
- Placa gráfica: NVIDIA T400 GB ou superior, ou similar.
- Armazenamento: SSD com 128 GB ou mais.
- Sistema operativo: Windows 11 Pro 64B ou superior.
- Requisitos mínimos do ecrã: Tamanho 27", proporção 16:9, resolução 4K.
- Auscultadores: BLACKWIRE 3200 ou similar.

- Compatibilidade do navegador: Google Chrome ou Microsoft Edge.

**AVISO!**

O não cumprimento da configuração adequada e dos requisitos mínimos pode resultar numa comunicação inadequada ou com falhas/sem sucesso entre os utilizadores.

- **Configurações de rede (requisitos mínimos)**

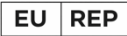
Para estabelecer a sessão entre o utilizador remoto e o computador e-KVM, tem de ser garantida a comunicação de rede entre os dois dispositivos. O sistema nCommand Lite usa peer-to-peer (P2P) para estabelecer ligação entre o utilizador local, o utilizador remoto e o computador e-KVM. Existem três cenários compatíveis:

- **Cenário 1** — Rede empresarial que utiliza um dos seguintes protocolos: LAN, LAN-to-LAN, MPLS ou VPN;
- **Cenário 2** — Rede empresarial que utiliza uma WAN de confiança (rede externa) e não utiliza qualquer um dos seguintes protocolos: LAN, LAN-to-LAN, MPLS ou VPN;
- **Cenário 3** — Rede pública do lado do computador remoto (utilizador remoto).

As configurações para cada cenário estão detalhadas na documentação técnica.

1.3.12. Símbolos

Símbolo	Descrição	Referência
	Fabricante	ISO 15223-1, ISO 7000-3082
	Data de fabrico	ISO 15223-1, ISO 7000-2497
	O símbolo indica que este produto é um dispositivo médico	ISO 15223-1
	Identificador único do dispositivo	ISO 15223-1
	Referência do modelo	ISO 15223-1, ISO 7000-2493
	Importador	ISO 15223-1, ISO 7000-3725
	Consulte o manual do utilizador	ISO 15223-1, ISO 7000-1641
	Distribuidor	ISO 15223-1, ISO 7000-3724
	Atenção	ISO 15223-1, ISO 7000-0434A

	Aviso	ISO 7010-W001
	Número de série <i>(ou versão de software)</i>	ISO 15223-1, ISO 7000-2498
	Representante autorizado na Comunidade Europeia	ISO 15223-1
	Representante autorizado na Suíça (CH-REP)	ISO 15223-1
	CE — Marcação de Conformidade Europeia; 2803 — Designação do Organismo Notificado	Regulamento UE 2017/745

1.3.13. Vida útil

A vida útil prevista do produto é de 5 anos, considerando a vida útil dos componentes que constituem o produto. Esta avaliação abrangente garante que a vida útil de cada componente crítico está alinhada com a vida útil global, garantindo um desempenho consistente e fiabilidade ao longo da duração prevista do produto.

1.3.14. Atualizações/melhorias

A IONIC Health atualizará o sistema nCommand Lite como parte da manutenção planeada ou das versões de atualização. Estas atualizações são concebidas para garantir desempenho e fiabilidade contínuos sem interromper a versão atualmente implementada nos locais dos clientes. Consoante a natureza da atualização, o produto pode ser atualizado remotamente ou poderá exigir a visita de um engenheiro de campo ao local.

Capítulo 2 Lista de advertências e precauções gerais



AVISO!

Leia todas as advertências abaixo antes de utilizar o sistema nCommand Lite.



ATENÇÃO

O sistema nCommand Lite não pode ser sujeito a reparação ou manutenção enquanto estiver a ser utilizado para controlar um equipamento de RM, TC ou PET-TC na presença de um paciente.

- Preste muita atenção a todos os alertas do sistema, uma vez que são cruciais para operações seguras.
- Dê prioridade à segurança e à atenção durante todas as operações.
- A lei federal limita a venda deste dispositivo a médicos ou mediante prescrição destes, para ser utilizado por técnicos de radiologia com licença no estado onde exercem a sua atividade.
- O sistema nCommand Lite só deve ser utilizado por técnicos de radiologia que tenham recebido formação sobre a utilização da plataforma.
- Use este sistema apenas com navegadores Web compatíveis. Os navegadores suportados são o Google Chrome e o Microsoft Edge.
- Em caso de emergência, um técnico de radiologia qualificado deve permanecer no departamento de radiologia para realizar a operação de RM, TAC ou PET/TC sem o nCommand Lite.
- Aceder a vários dispositivos simultaneamente requer um foco intenso e comunicação com as equipas locais.
- Evitar aceder a dispositivos com layouts ou exames idênticos da mesma região anatómica ao mesmo tempo.
- Pode visualizar vários ecrãs, mas o controlo está limitado a um dispositivo de cada vez.
- Inicie sempre um chat quando estiver ligado a um dispositivo para uma comunicação clara.
- Os alertas de chamada aparecem no ecrã do dispositivo associado; apenas uma chamada pode estar ativa de cada vez.
- Teste a comunicação de vídeo ao aceder à aplicação (antes do início de uma sessão de trabalho) para verificar se existe alguma falha na ligação de saída de vídeo dos dispositivos de RM, TAC ou PET/TC ou qualquer dispositivo relacionado com a transmissão de vídeo.
- O dispositivo não deve ser ligado à tomada e/ou à fonte de alimentação ininterrupta e estabilizada através de cabos de extensão ou “fichas”.
- Se ocorrerem falhas de vídeo, verifique a ligação de vídeo entre o sistema do dispositivo e o computador e-KVM.
- Se a aplicação estiver lenta no seu acesso remoto, atualize a página com os comandos Ctrl+F5 no navegador do computador do técnico remoto. Se o problema persistir, contacte a assistência técnica.
- Sempre que a página do navegador é atualizada, a ligação ao dispositivo é interrompida, exigindo que o processo de aprovação seja realizado novamente.
- Não inicie sessão num navegador diferente quando já tiver sessão iniciada.

- O departamento de radiologia do cliente deve ter uma ligação à Internet redundante com um fornecedor diferente do principal para mudança imediata em caso de perda de comunicação do sistema/plataforma.
- Em caso de perda de comunicação ou lentidão do rato, realize um “mouse resync” (ressincronização do rato) na página utilizada no navegador.
- Certifique-se de que os computadores utilizados para o controlo do sistema nCommand Lite, tanto no departamento de radiologia como no centro de comando, cumprem os requisitos mínimos; caso contrário, pode haver uma perda no desempenho da aplicação.
- A QoS (Qualidade de Serviço) deve ser aplicada à ligação principal e à ligação redundante para transmissão da plataforma, e o desempenho da ligação deve ser monitorizado.
- Antes de utilizar, verifique os níveis de volume do áudio e do microfone, bem como as permissões de áudio e microfone no navegador Web.
- Antes de utilizar, verifique o funcionamento do teclado e do rato; se estiverem lentos ou dessincronizados, ative o botão “mouse resync” (ressincronizar rato). Verifique se o computador e-KVM está ligado e conectado.
- Certifique-se de que o esquema do teclado nas instalações remotas é idêntico ao esquema do teclado nos departamentos de radiologia.
- Se for necessário alterar o local onde a plataforma é utilizada, o cliente tem de contactar a assistência técnica para efetuar uma nova instalação. Não reinstale sem contactar a assistência técnica.
- Antes de iniciar o processo de acesso remoto do dispositivo de RM, TAC ou PET/TC, é importante que as equipas de técnicos verifiquem todos os itens necessários para o desempenho adequado da plataforma, para não prejudicar o exame. Estes itens estão listados no documento “Lista de verificação de início de serviço”.
- A configuração da firewall do departamento de radiologia tem de ser verificada mensalmente com a equipa de TI, verificando se não existem problemas com a versão da firewall que possam comprometer a utilização do nCommand Lite.
- Qualquer anomalia observada na utilização da aplicação deve ser imediatamente comunicada à equipa de assistência antes de iniciar o acesso ou de o cancelar caso já tenha sido iniciado.
- A aplicação só deve ser operada por técnicos de radiologia com formação na utilização do nCommand Lite.
- O acesso remoto através da plataforma não substitui nem compete com qualquer outro procedimento operacional para o funcionamento de RM, TAC ou PET/TC estabelecido pelos protocolos e procedimentos do fabricante do dispositivo médico e da instituição de cuidados de saúde.
- Evite dobrar ou esticar os cabos de hardware.
- Se ocorrerem problemas com a comunicação por voz ou chat, utilize a função de chamada telefónica para estabelecer a comunicação entre o técnico de radiologia local no departamento de radiologia e o técnico de radiologia remoto no centro de comando. Siga as instruções descritas na secção “Diretrizes no caso de falha” e, se necessário, contacte a assistência técnica para realizar a reparação.
- Se for necessário substituir um computador ou qualquer outro equipamento que influencie diretamente a instalação do nCommand Lite, ative a assistência técnica, garantindo a preservação do funcionamento do sistema.
- Apenas uma pessoa de cada vez pode aceder remotamente ao dispositivo de RM, TAC ou PET/TC.

- Não toque em quaisquer cabos de vídeo físicos enquanto o computador do dispositivo e o Sistema nCommand Lite estiverem ligados.
- Ao aceder a um dispositivo adicional, abre-se um novo separador. Arraste este separador para um segundo monitor, uma vez que o sistema foi concebido para ser utilizado com um ecrã separado para cada dispositivo.
- Qualquer incidente grave relacionado com a utilização deste dispositivo deve ser comunicado tanto ao fabricante como à autoridade de saúde/autoridade competente onde o dispositivo está instalado (*consulte mais detalhes no capítulo "Canais de serviço"*).

Capítulo 3 Utilização da plataforma em cada localização

Secção 3.1 - Acesso e utilização do nCommand Lite

**AVISO!**

Em caso de quaisquer problemas, contacte a assistência técnica para obter ajuda.

**AVISO!**

Verifique o esquema do teclado e certifique-se de que é idêntico em ambos os locais (instalação médica e instalação remota). Diferentes esquemas de teclado podem prejudicar a experiência do utilizador.

Este capítulo contém tudo o que precisa de saber para aceder e começar a utilizar a plataforma nCommand Lite. Encontrará instruções simples e passo a passo para iniciar sessão, navegar pela interface e compreender as principais funcionalidades. Quer esteja a trabalhar no local ou remotamente, este guia irá ajudá-lo a começar de forma rápida e confiante.

Alterar o idioma — O sistema está predefinido para inglês por predefinição, mas pode alterar facilmente o idioma de acordo com a sua preferência. No ecrã de início de sessão, clique no canto superior direito onde é apresentado “English (en-US)” (Inglês [en-US]). Isto irá abrir uma lista pendente de idiomas disponíveis para seleccionar.

Depois de iniciar sessão, também pode alterar o idioma clicando no idioma atualmente seleccionado no lado direito da barra superior. Isto irá abrir uma lista pendente de idiomas disponíveis para seleccionar.

Tenha em atenção que se alterar o idioma enquanto estiver ligado a um dispositivo, a ligação actual será automaticamente terminada e terá de voltar a ligar-se.

Ao aceder à plataforma, pode escolher o seu idioma preferido no ecrã de início de sessão. No entanto, algumas mensagens apresentadas durante o processo de início de sessão podem aparecer no idioma definido no seu navegador Web, independentemente do idioma seleccionado na plataforma. Para uma experiência consistente, recomendamos alinhar as configurações de idioma do navegador com o idioma da sua plataforma preferida.

Secção 3.2 - Aceder à plataforma pela primeira vez

O processo de início de sessão na plataforma pode ser feito de duas maneiras: através do nCommand Lite ou através de um provedor de identidade externo (External IdP). O utilizador pode iniciar sessão utilizando um dos métodos pré-configurados. Se o método configurado for o provedor de identidade externo (External IdP), o método nCommand Lite não funcionará e vice-versa. Para iniciar sessão através do External IdP, aceda directamente ao **sub-item 3.2.2**.

3.2.1. Iniciar sessão através de nCommand Lite

Nota: Esta secção não se aplica a utilizadores que iniciam sessão através de um provedor de identidade externo (External IdP).

Ligue o computador e clique duas vezes no ícone de atalho nCommand Lite, que normalmente se encontra no ambiente de trabalho. Também pode aceder ao URL diretamente no navegador.

O seu primeiro acesso é um passo crucial para começar a utilizar a plataforma de forma segura e eficiente. Eis o que precisa de saber:

1 — E-mail de boas-vindas: Irá receber um e-mail com os seus dados de acesso, incluindo o e-mail pessoal associado, uma palavra-passe temporária e uma ligação direta à plataforma do cliente. Este e-mail é fundamental para iniciar o seu percurso no nCommand Lite.

2 — Criação da palavra-passe: Ao aceder à ligação, terá de introduzir o seu e-mail associado e a palavra-passe recebida no e-mail de boas-vindas. Ao clicar em “Sign in” (Iniciar sessão), será encaminhado para uma página para criar uma nova palavra-passe. Tem de introduzir a palavra-passe antiga, a nova e a confirmação da nova palavra-passe. Esta tem de ser forte e segura, incluindo pelo menos 3 dos seguintes itens: uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um número e um símbolo e ter pelo menos 8 caracteres de comprimento. Ao clicar em “Continue” (Continuar), será redirecionado para uma página para confirmar novamente o seu e-mail. Ao clicar em “Continue” (Continuar), será agora redirecionado para o ecrã inicial, que é personalizado de acordo com o seu perfil de utilizador específico.

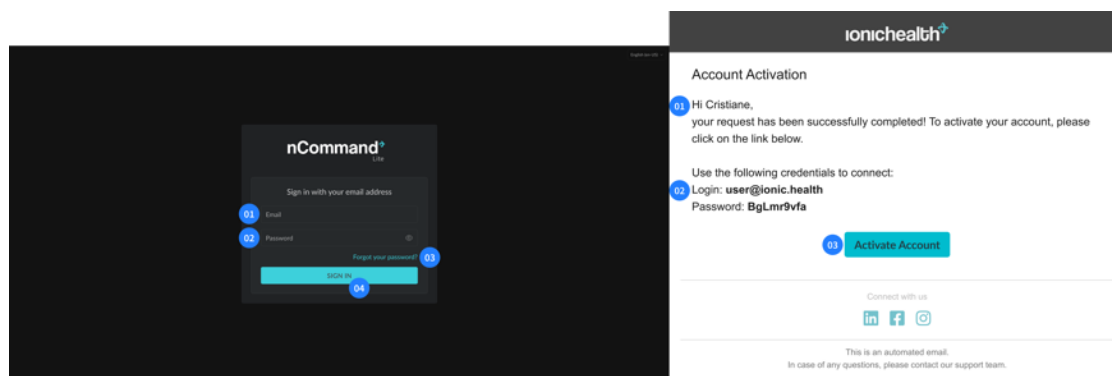


Figura 02: Primeiro acesso

Lado esquerdo - Página de início de sessão: **01** -Email Adress (Endereço de e-mail); **2**- Password (Palavra-passe); **03** - "Forgot your password" ("Esqueceu-se da palavra-passe"); **04** - Sign In button (Botão de início de sessão)
Lado direito — E-mail de boas-vindas: **01** – Texto do e-mail de ativação da conta; **02** – Credenciais de início de sessão; **03** – Botão de conta ativa

Este procedimento inicial foi concebido para garantir a máxima segurança para a sua conta desde o início. A partir do seu segundo acesso, o processo será simplificado, mas igualmente seguro, com o envio de um código de autenticação de 2 fatores para o e-mail associado a cada início de sessão para garantir a segurança contínua da sua conta.

Depois de iniciar sessão no nCommand Lite, o sistema irá direcioná-lo automaticamente para o ecrã inicial, que é personalizado de acordo com o seu perfil de utilizador específico. Quer seja

um técnico de radiologia local ou um técnico de radiologia remoto, a interface foi concebida para satisfazer as necessidades e o acesso relevantes para a sua função. Este design intuitivo garante que tem todas as ferramentas e informações necessárias para uma experiência do utilizador eficaz e eficiente a partir do momento em que inicia sessão.

Nota: Quando o método de início de sessão estiver configurado como *nCommand Lite*, o início de sessão deverá ser sempre feito através desta opção. Mesmo que um botão *External IdP* apareça no ecrã de início de sessão, este não funcionará para esses utilizadores. Cada conta de utilizador está registada na plataforma com um método de autenticação específico - sejam credenciais *nCommand Lite* ou um serviço *External IdP*. Se um utilizador tentar iniciar sessão utilizando um método diferente do atribuído à sua conta, o sistema irá apresentar uma mensagem de erro a indicar que a conta não está autorizada para esse tipo de autenticação.

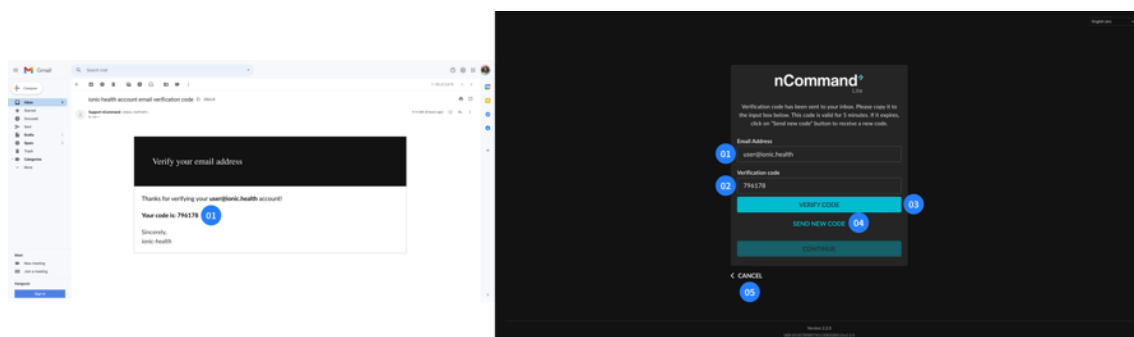


Figura 03: Autenticação de Dois Fatores (2-FA)

Lado esquerdo – E-mail: 01 – Código 2-FA

Lado direito - Página de autenticação de 2 fatores: 01 - Endereço de E-mail; 02 — Código de Verificação; 03 – Botão de confirmação do código de verificação; 04 – Enviar novo código; 05 – Cancelar

3.2.2. Iniciar sessão através de External IdP

Em alguns casos, os utilizadores podem iniciar sessão na plataforma através de um provedor de identidade externo (IdP), o que lhes permite usar o serviço de autenticação existente da sua organização, um mecanismo também conhecido como Single Sign On (SSO). Por este método, o utilizador pré-registado não receberá um e-mail de boas-vindas. O serviço de TI local deve verificar a compatibilidade, configurar o método e informar o utilizador que e-mail (External IdP) deve ser utilizado.

Quando esta opção estiver disponível, o utilizador deve sempre iniciar sessão utilizando o External IdP (por exemplo, Amazon Cognito, Microsoft Entra ID, Microsoft AD B2C). O método de início de sessão através do *nCommand Lite* não estará disponível para utilizadores External IdP.

Para iniciar sessão utilizando o External IdP, clique no botão com o nome do IdP e siga as instruções fornecidas pelo autenticador externo. Se a sua instituição tiver mais do que um External IdP integrado, certifique-se de que confirma com que fornecedor está registado. Outros fornecedores não funcionarão. Se tiver alguma dúvida ou tiver dificuldades, contacte o serviço de TI local.

Em situações em que os utilizadores partilham a mesma máquina e utilizam o Single Sign-On (SSO), recomenda-se que cada utilizador selecione a opção «não permanecer com sessão iniciada» durante o início de sessão no External IdP (se disponível) ou termine a sessão no fornecedor externo após terminar a sessão no nCommand Lite.

Para esta opção de início de sessão, todo o processo de início e fim de sessão — incluindo políticas de criação e expiração de palavras-passe, autenticação multifator (MFA) e bloqueios de conta — é gerido inteiramente pela equipa de TI do cliente que configurou o External IdP.

Ao iniciar sessão através do External IdP, as funções “Esqueci a palavra-passe” e “Alterar palavra-passe” devem ser executadas de acordo com o processo do External IdP.

Nota: A opção “Esqueci-me da palavra-passe” continuará a aparecer no ecrã de início de sessão, mas não funcionará para esses utilizadores. Poderá direccionar para os passos seguintes do processo, mas não o concluirá. Se precisar de recuperar a palavra-passe, siga as instruções do seu External IdP.

Importante: Mesmo ao usar um External IdP, o utilizador deve estar pré-registado na plataforma nCommand Lite para obter acesso.

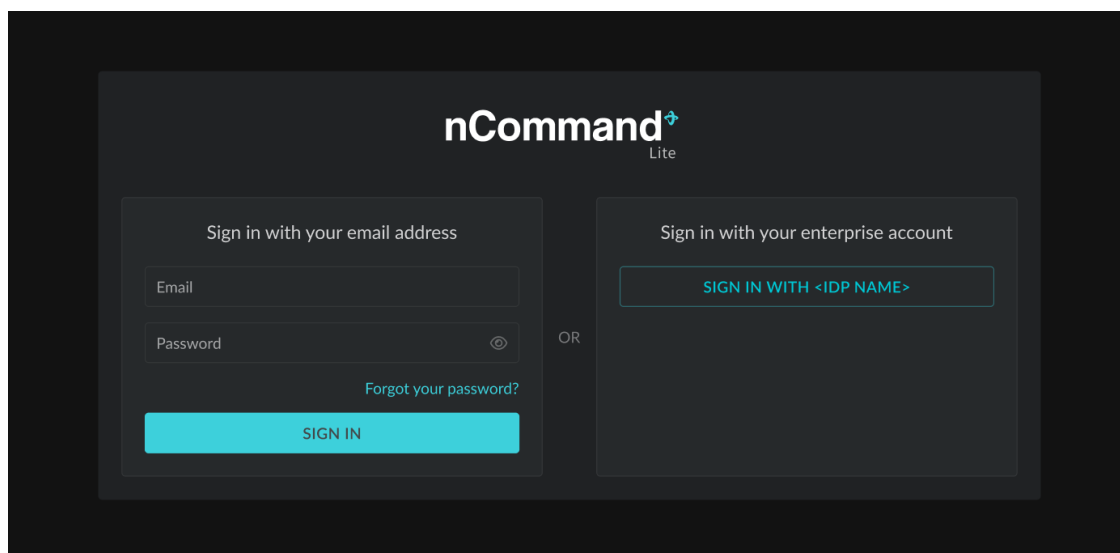


Figura 04: Ecrã de início de sessão através de External IdP (Exemplo)

Secção 3.3 - Gestão de palavras-passe

Depois de aceder à plataforma pela primeira vez, os utilizadores podem alterar a sua palavra-passe ou, caso se tenha esquecido, definir uma nova palavra-passe.

Nota: Ao iniciar sessão através do External IdP, as funções **Esqueci a Palavra-passe** e **Alterar palavra-passe** devem ser executadas de acordo com o processo do External IdP.

- **Recuperar palavra-passe:** Permite aos utilizadores recuperar o acesso à conta em caso de esquecimento da sua palavra-passe. Basta clicar em “Forgot your password?” (Esqueceu-se da palavra-passe?) na página de início de sessão, introduza o endereço de e-mail associado e envie as informações. O sistema irá então enviar um e-mail com um código de verificação. Ao preencher o código e clicar em “Verify code” (Verificar código), será pedido aos utilizadores que confirmem o e-mail associado. Ao clicar em “Continue” (Continuar), os utilizadores são direcionados para uma página onde podem introduzir uma nova palavra-passe e confirmar a nova palavra-passe. Se a nova palavra-passe cumprir os requisitos do sistema, os utilizadores podem registá-la com sucesso e iniciar sessão subsequentemente com as credenciais atualizadas.

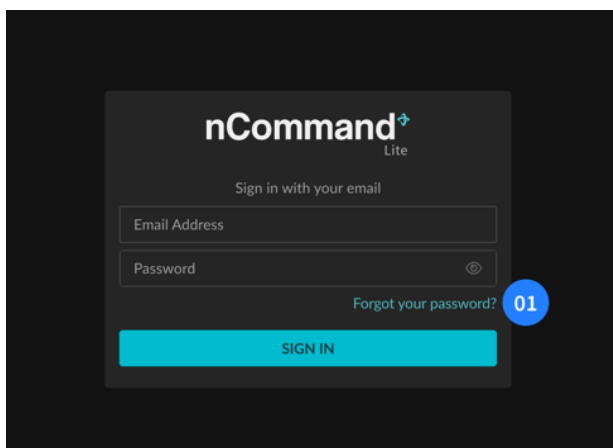


Figura 05: Ligação para a página de redefinição de palavra-passe
01 — Forgot your password? (Esqueceu-se da palavra-passe?)

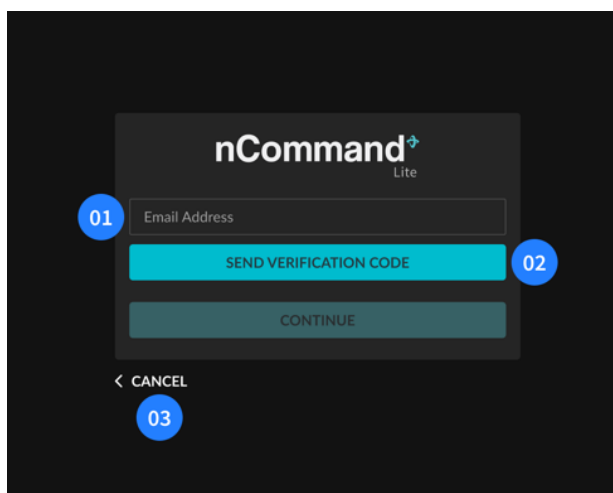


Figura 06: Página de redefinição de palavra-passe
01 – Endereço de e-mail; 02 – Enviar código de verificação; 03 – Cancelar

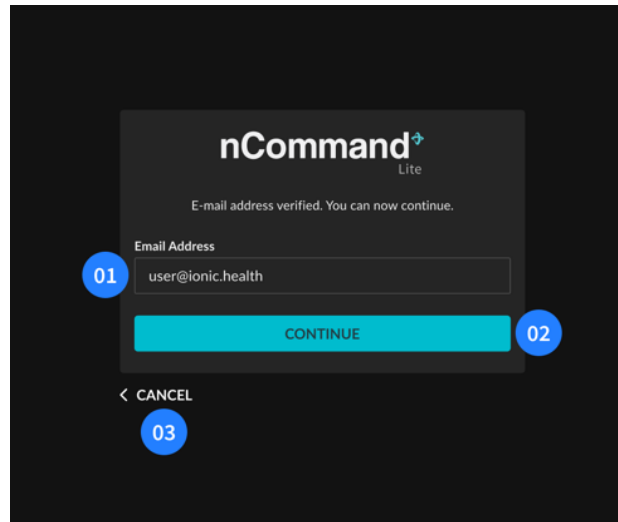


Figura 07: Confirmação por e-mail

01 — E-mail Address (Endereço de E-mail); **02** — Botão Continue (Continuar); **03** — Cancel (Cancelar)

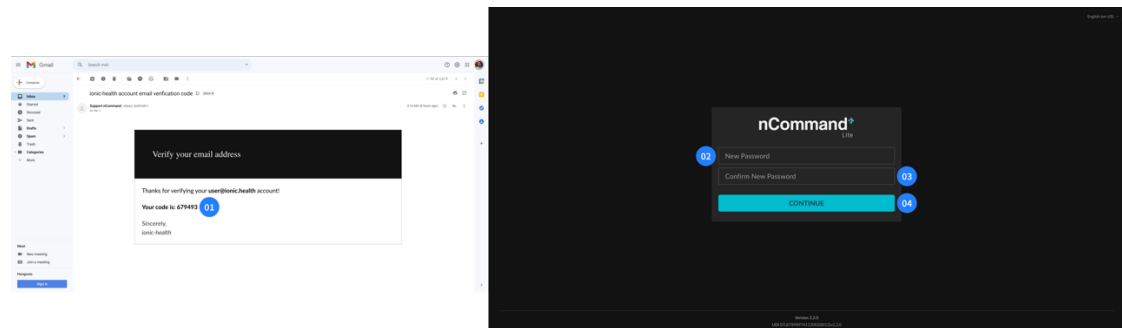


Figura 08: E-mail com código para registar nova palavra-passe (lado esquerdo) - 01 – Código 2-FA
Página de alteração da palavra-passe (lado direito) - 02 - New Password (Nova palavra-passe); 03 - Confirm New Password (Confirmar nova palavra-passe); 04 - Continue Button (Botão Continuar)

- Alterar palavra-passe:** Permite que os utilizadores atualizem a sua palavra-passe cumprindo critérios específicos, incluindo pelo menos 3 itens do seguinte: uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um número e um símbolo, e ter pelo menos 8 caracteres de comprimento. O sistema verifica se a nova palavra-passe cumpre estes critérios e solicita ao utilizador uma mensagem, caso contrário. Além disso, os utilizadores têm de confirmar a nova palavra-passe para evitar erros de introdução. Para alterar a palavra-passe, o utilizador, após o processo de início de sessão, tem de clicar no ícone do canto superior direito e escolher o menu “Change Password” (Alterar palavra-passe). Será desligado da plataforma e encaminhado para uma página para confirmar o e-mail associado. O sistema irá então enviar um e-mail com um código de verificação. Ao preencher o código e clicar em “Verify code” (Verificar código), os utilizadores são redirecionados para um ecrã onde podem introduzir uma nova palavra-passe.

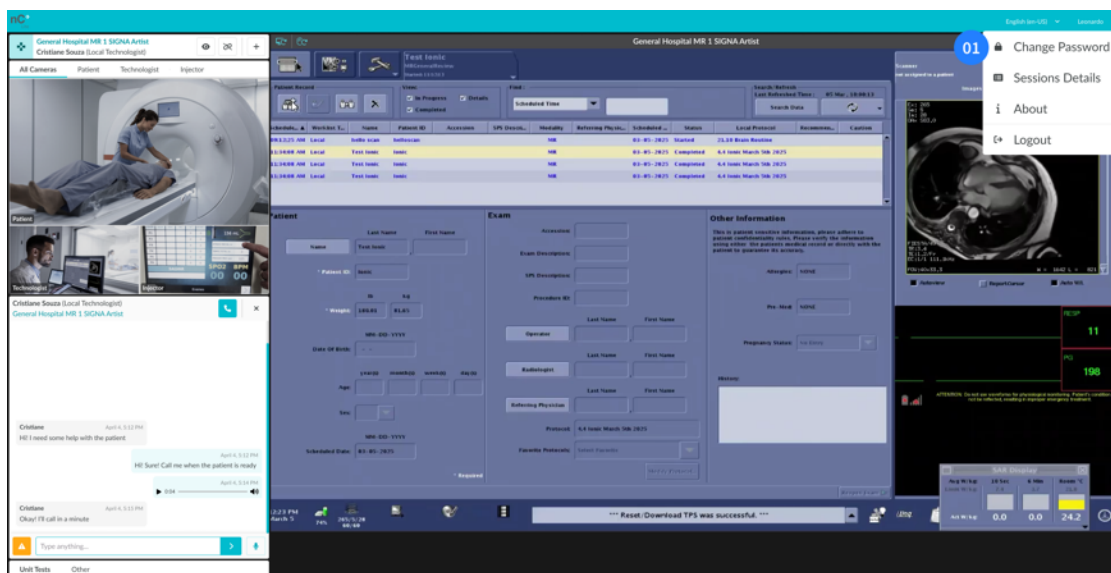


Figura 09: Elemento do menu pendente para alterar a palavra-passe
01 – Change password (Alterar palavra-passe)

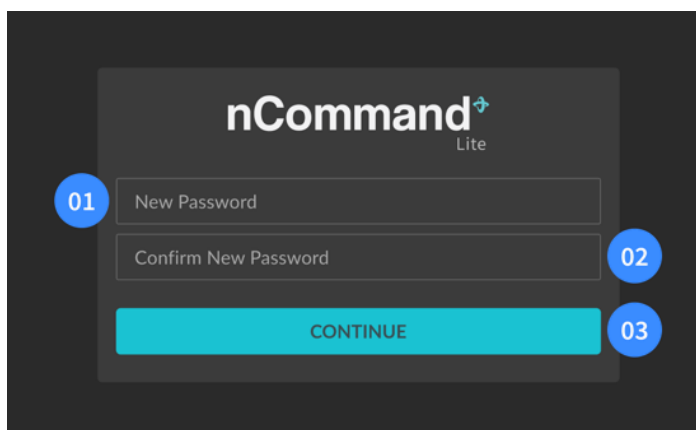


Figura 10: Página de alteração da palavra-passe
01 – New Password (Nova palavra-passe); 02 – Confirm New Password (Confirmar nova palavra-passe); 03 – Continue button (Botão Continuar)

Secção 3.4 - Acesso com o perfil do técnico de radiologia local



AVISO!

Antes de utilizar a plataforma, contacte telefonicamente o técnico de radiologia remoto.



AVISO!

Para evitar o sobreaquecimento, não coloque quaisquer objetos em frente ao arrefecedor do computador e-KVM e, para evitar danos, não coloque quaisquer objetos em cima do mesmo.

**AVISO!**

Durante sessões remotas, o técnico de radiologia local é responsável por gerir e aplicar regras de segurança locais para cada tipo de exame e seus requisitos específicos. Permaneça sempre presente na sala de controlo e/ou na sala de exames para garantir a segurança do paciente e dos profissionais envolvidos.

**AVISO!**

Os movimentos da mesa durante a sessão só devem ser realizados pelo técnico de radiologia local quando solicitado pelo sistema. Antes de sair do bloco operatório, o técnico de radiologia local deve revogar sempre o acesso do técnico de radiologia remoto.

**AVISO!**

Apenas o técnico de radiologia local pode mover a mesa para posicionar o paciente dentro do dispositivo e libertar o paciente em segurança. Antes de sair da sala de operações, o técnico de radiologia local deve revogar sempre o acesso do utilizador remoto.

Depois de iniciar sessão na plataforma, prossiga para seleccionar o dispositivo pretendido na caixa Device Selection (Seleção de dispositivos). Será responsável por este dispositivo, para que possa rever o pedido do técnico de radiologia remoto para aceder ao dispositivo. Quando um técnico de radiologia remoto pretender aceder ao dispositivo, aparece uma janela instantânea que lhe permite rever todas as informações apresentadas antes de conceder ou negar o acesso. Mantenha-se atento a um pedido recebido de um técnico de radiologia remoto. É de extrema importância verificar cuidadosamente cada detalhe. Nos casos em que as informações fornecidas não sejam reconhecidas, não conceda acesso.

O técnico remoto pode aceder ao dispositivo utilizando um de dois modos de acesso: **Controlo** ou **Visualização**:

- **Modo de controlo** — permite ao técnico de radiologia remoto controlar o rato e o teclado, bem como visualizar o streaming do dispositivo. No entanto, o técnico de radiologia local não perde o controlo do rato e do teclado locais e pode recuperar o controlo a qualquer momento.
- **Modo de visualização** — permite ao técnico de radiologia remoto apenas visualizar o ecrã do dispositivo e utilizar o chat para comunicação

Depois de seleccionar o dispositivo, o utilizador tem acesso à função de chat, permitindo a comunicação através de mensagens de texto e de áudio, chamada de voz e vídeo com os outros utilizadores.

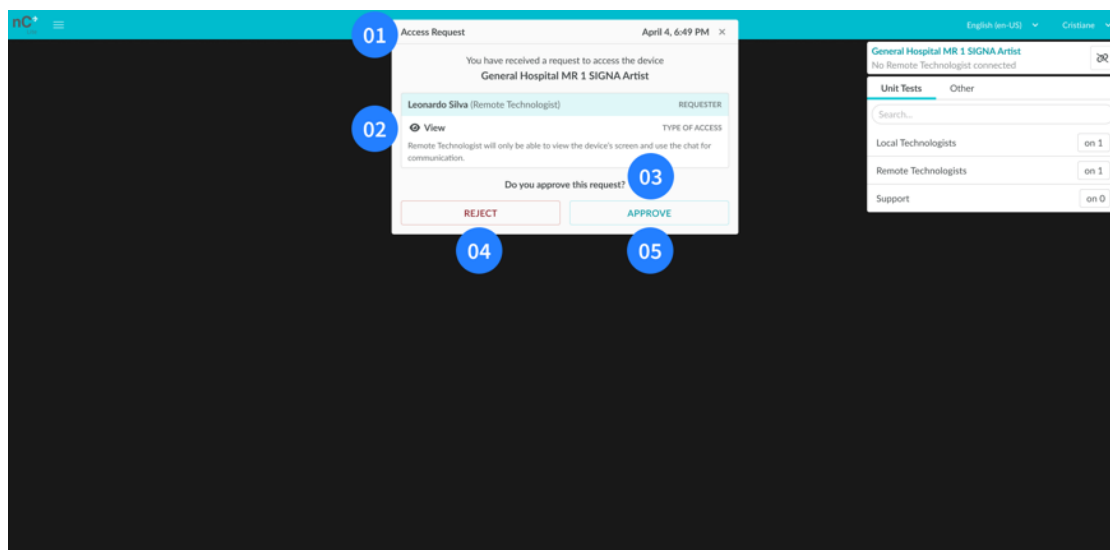


Figura 11: Ecrã principal do Técnico local com notificação de pedido de acesso
01 – Título (Pedido de acesso); 02 - Nome e Função do Requerente, Descrição do Tipo de Acesso;
03 — Comando: "Aprova este pedido?"; 04 — Botão Rejeitar; 05 — Botão Aprovar

Após a aprovação, o técnico de radiologia local pode revogar o acesso do técnico de radiologia remoto a qualquer momento, bastando clicar no botão REVOKE (REVOGAR).

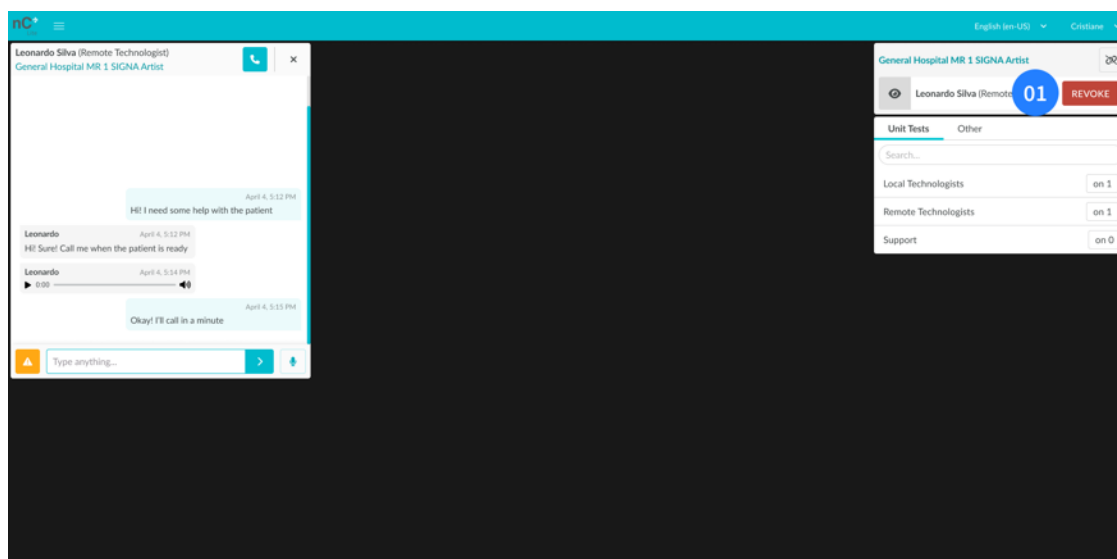


Figura 12: Ecrã principal do Técnico local ao ligar-se a um dispositivo
01 – Botão Revoke (Revogar)

Durante a sessão remota, o técnico de radiologia remoto pode solicitar uma alteração do modo de acesso. Aparecerá uma janela pop-up de pedido no ecrã. Pode aprová-lo ou rejeitá-lo. Tenha em atenção as prerrogativas que cada modo de acesso permite ao técnico de radiologia remoto.

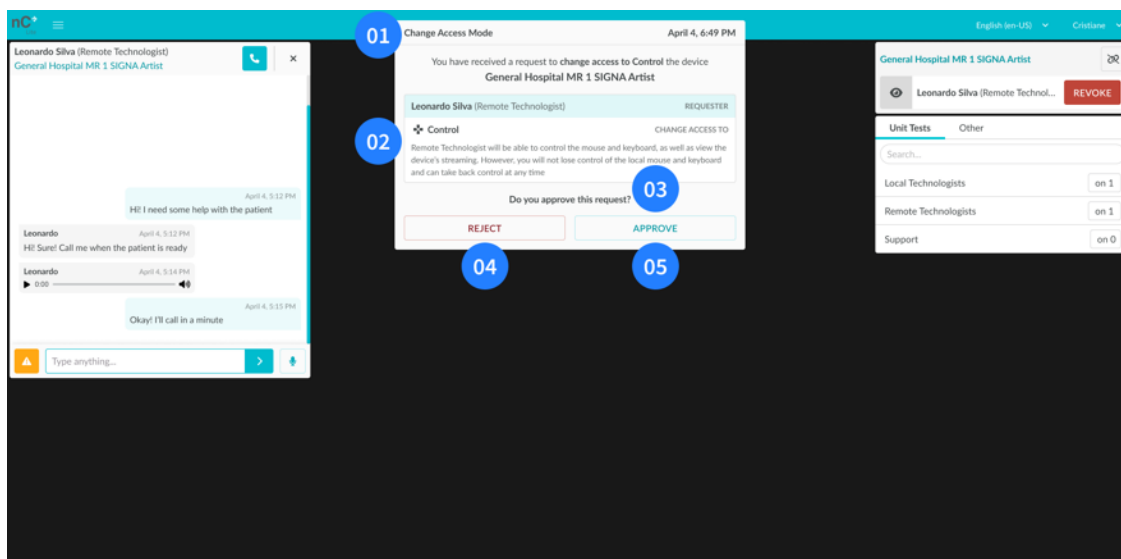


Figura 13: Ecrã principal do Técnico local com Pedido para Alterar o Modo de Acesso
01 – Título (Modo de Alteração de acesso); **02** - Nome e Função do Requerente e Descrição do Tipo de Acesso;
03 — Comando: "Aprova este pedido?"; **04** - Botão "Rejeitar"; **05** - Botão "Aprovar"



AVISO!

Em caso de perda de ligação no computador local, o técnico de radiologia remoto ainda tem acesso ao *dispositivo*. Contacte **imediatamente** o técnico de radiologia remoto e peça-lhe para **desligar** o início de sessão noutro computador e **revogar o acesso** do técnico de radiologia remoto OU **prima o botão de alimentação** para encerrar o computador e-KVM.



AVISO!

Em caso de manutenção do scanner:

Antes de o engenheiro de campo iniciar quaisquer procedimentos (no dispositivo ou na sala de controlo), informe o técnico de radiologia remoto e revogue o acesso clicando no botão “REVOKE ACCESS” (REVOGAR ACESSO). Em seguida, termine a sessão na plataforma nCommand Lite.

Se nenhum técnico de radiologia remoto estiver ligado, termine a sessão na plataforma nCommand Lite antes de iniciar a manutenção.

Secção 3.5 - Acesso com perfil de técnico de radiologia remoto



AVISO!

Utilizador do computador do dispositivo e palavra-passe raiz: ambos têm de ser mantidos pelo anfitrião no local que irá receber a equipa de instalação.



AVISO!

Os movimentos da mesa durante a sessão só devem ser realizados pelo técnico de radiologia local quando solicitado pelo sistema. Antes de sair do bloco operatório, o técnico de radiologia local deve revogar sempre o acesso do técnico remoto.

**AVISO!**

Apenas o técnico de radiologia local pode mover a mesa para posicionar o paciente dentro do dispositivo e libertar o paciente em segurança. Antes de sair da sala de operações, o técnico de radiologia local deve revogar sempre o acesso do utilizador remoto.

**AVISO!**

Esteja sempre atento à sala através da câmara de vídeo e certifique-se de que comunica com o técnico de radiologia local antes de realizar quaisquer atividades.

**AVISO!**

Em caso de perda de ligação no computador local, contacte imediatamente o técnico de radiologia local e desligue-o.

**AVISO!****Em caso de manutenção do digitalizador:**

Depois de ser notificado do início da manutenção do dispositivo, certifique-se de que o acesso foi revogado pelo técnico de radiologia local e termine a sessão na plataforma nCommand Lite. Se o acesso não tiver sido revogado, termine a sessão na plataforma nCommand Lite e contacte imediatamente o técnico de radiologia local para o notificar.

**AVISO!**

Para controlar o rato e o teclado remotamente, o modo de acesso selecionado tem de ser Control (Controlo); no modo View (Visualização), o técnico de radiologia remoto só tem autorização para ver a transmissão e as câmaras locais.

**AVISO!**

Se a resposta ao seu pedido demorar mais do que o esperado, contacte o técnico de radiologia local por chat ou telefone.

O local de trabalho do técnico de radiologia remoto incluirá equipamento como um computador, monitores (normalmente três), um rato, um teclado e um auricular.

No fluxo de trabalho clínico, os *técnicos de radiologia locais* têm contacto direto com o paciente. São responsáveis pela interação com os pacientes, pelo posicionamento e por garantir a segurança e o cumprimento dos protocolos durante os procedimentos de RM, TAC ou PET/TC, de acordo com as normas institucionais e regulamentares.

3.5.1. Modo de acesso

Depois de iniciar sessão na plataforma, selecione o dispositivo ao qual pretende ligar-se na caixa Device Selection (Seleção de Dispositivos). Será aberta uma janela pop-up com a opção de escolher o modo de acesso entre **Controlo** e **Visualização**:

- **Modo de controlo** — Neste modo, o controlo do rato e do teclado está ativado, para além da visualização do ecrã. Os profissionais locais mantêm acesso total ao rato e ao teclado locais e podem recuperar o controlo a qualquer momento.
- **Modo de visualização** — Só é possível visualizar o ecrã do dispositivo e utilizar o chat para comunicação.

Ao selecionar o modo de acesso, é apresentada uma caixa de “Waiting for approval” (A aguardar aprovação), indicando que é necessária a aprovação do técnico de radiologia local ligado para prosseguir. Este técnico de radiologia local tem autoridade total para aprovar ou

rejeitar o acesso e revogar o acesso a qualquer momento, se considerado necessário. Esta medida é essencial para garantir um controlo rigoroso e manter a segurança ao utilizar o dispositivo.

Depois de seleccionar o dispositivo, o utilizador tem acesso à função de chat, permitindo a comunicação através de texto, mensagens de áudio, voz e chamada de vídeo com os outros utilizadores. O utilizador não precisa de ser aprovado para aceder ao chat.

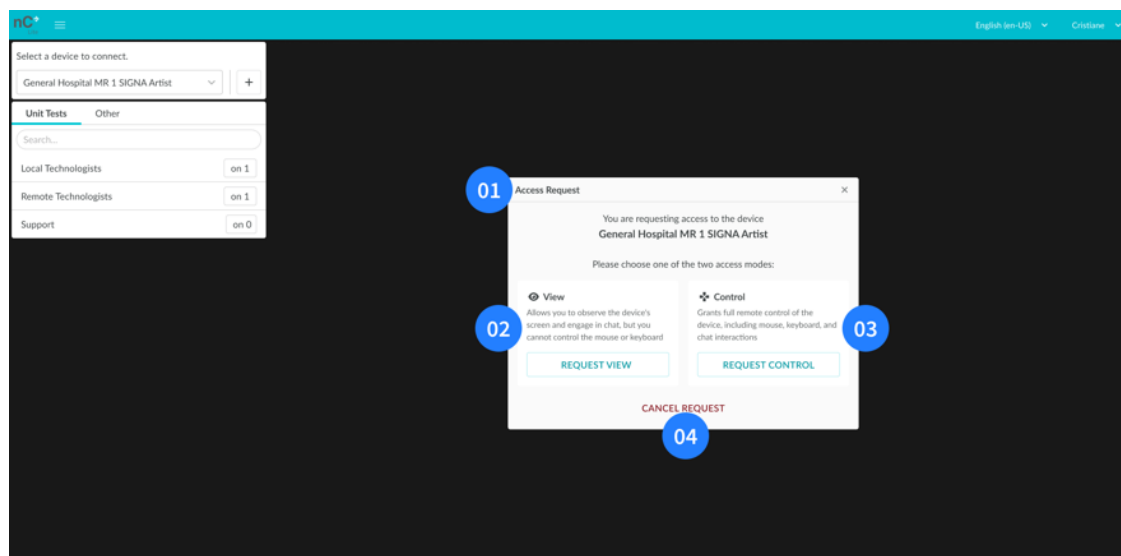


Figura 14: Caixa de diálogo de pedido de acesso para o Técnico remoto

01 – Título (Pedido de Acesso); **02** - Ver Descrição do Modo e botão Pedir visualização; **03** – Descrição do Modo de controlo e botão Pedir controlo; **04** – Cancelar pedido

Assim que o acesso ao dispositivo tiver sido autorizado pelo técnico de radiologia local, a interface do técnico de radiologia remoto será atualizada para apresentar a alimentação em tempo real do dispositivo e das suas câmaras associadas. Se o modo de acesso escolhido for Controlo, a capacidade de funcionamento remoto do dispositivo será ativada.

Este processo garante uma interação eficaz e segura, permitindo a utilização remota segura do dispositivo sem comprometer a sua integridade ou a segurança dos pacientes.

Para solicitar uma alteração no modo de acesso durante uma sessão remota, clique no ícone correspondente. O técnico de radiologia local pode aceitar ou rejeitar o pedido:

- **Aceitar** — o streaming será recarregado, mas o conteúdo do chat não será perdido. Se estiver numa chamada de voz e vídeo, ela terminará e terá de ser reiniciada por um dos utilizadores.
- **Recusar** — uma janela pop-up aparecerá notificando-o sobre a rejeição do técnico de radiologia local e o acesso atual permanecerá ativo

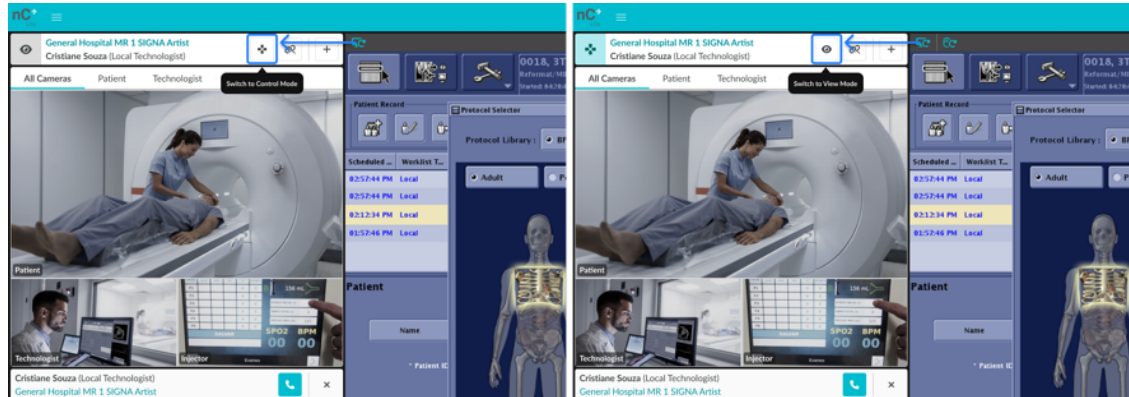


Figura 15: Alterar Modo de acesso

Lado esquerdo - Mudar para o ícone e dica do Modo de controlo / **Lado direito** - Mudar para o ícone e dica do Modo de visualização

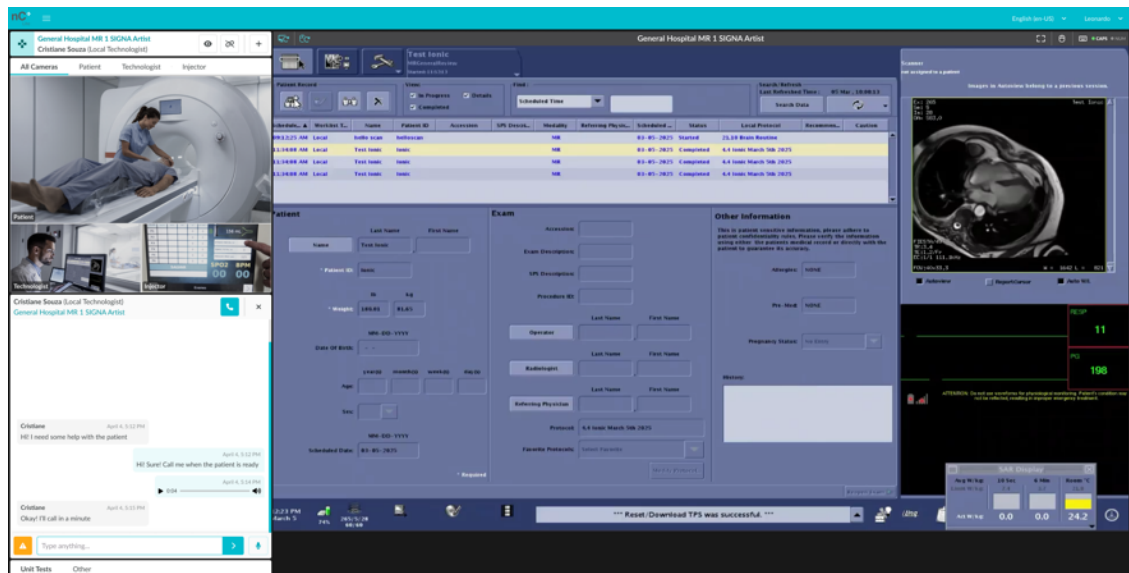


Figura 16: Ecrã principal do técnico remoto ao ligar-se a um dispositivo

Quando o técnico de radiologia remoto solicita acesso e não existe nenhum técnico de radiologia local ligado ao dispositivo, a plataforma apresenta uma janela pop-up de aviso. Assim que o técnico de radiologia local se ligar, a plataforma informa o técnico de radiologia remoto de que pode solicitar novamente acesso.

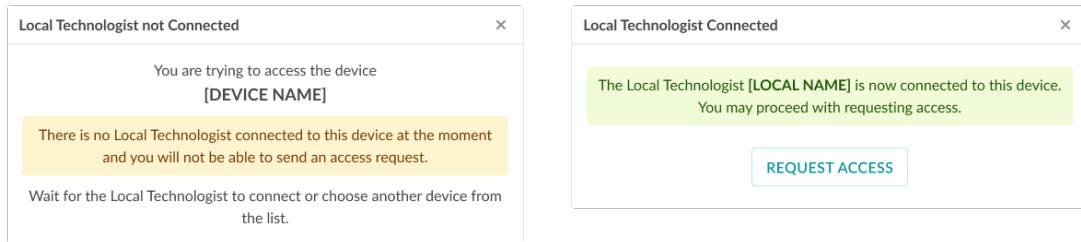


Figura 17: Advertências do Técnico remoto sobre o estado da ligação do Técnico local

Lado esquerdo - Notificação a indicar que foi feita uma tentativa de acesso ao dispositivo, mas que nenhum Técnico local está atualmente ligado.

Lado direito - Notificação que confirma que o Técnico local se ligou ao dispositivo depois de não estar previamente ligado.

3.5.2. Barra do streaming

A barra do streaming apresenta informações essenciais e controlos relacionados com a sessão de transmissão do dispositivo. Inclui os botões “Reload Streaming” (Recarregar streaming) e “Mouse Resync” (Resincronizar rato), o nome do dispositivo, a resolução do ecrã e o estado atual do rato e do teclado do computador remoto.

1 — Recarregar streaming

Esta funcionalidade permite que os técnicos de radiologia remotos recuperem o acesso aos dispositivos em caso de falha da ligação ou lentidão de desempenho. Se tiver algum tipo de falha de ligação ou lentidão no ecrã do computador do dispositivo, pode clicar no ícone "Reload Streaming" (Recarregar streaming) localizado na barra de streaming. Isto fará com que a plataforma se volte a ligar ao computador do dispositivo e recarregue também as câmaras do sistema.

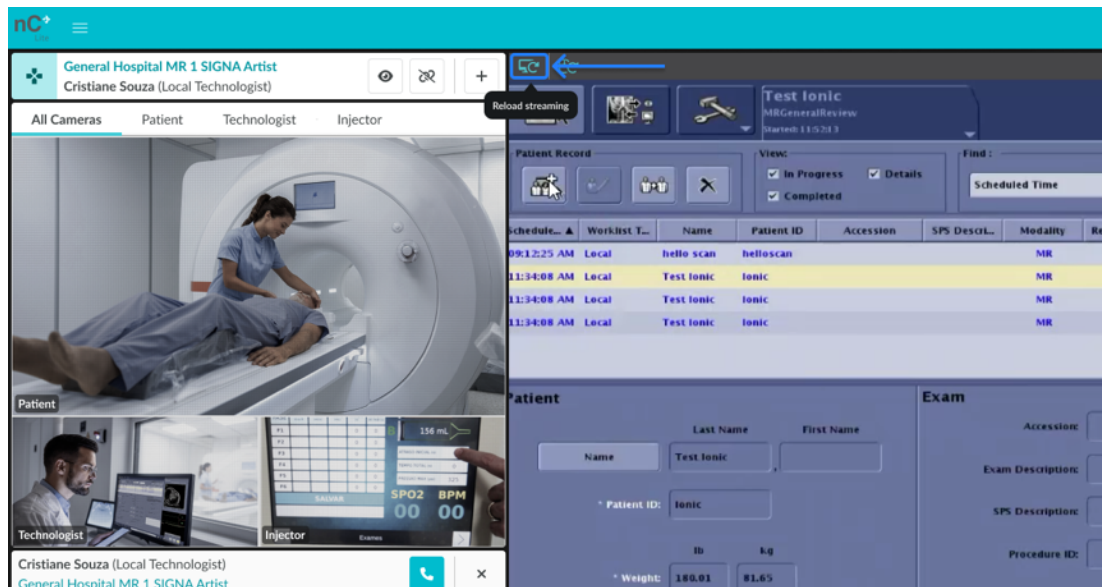


Figura 18: Botão Recarregar transmissão

2 — Resincronização do rato

Em caso de lentidão ou desalinhamento do rato, clique no botão “Mouse Resync” (Sincronização rato) localizado na barra acima da janela de transmissão para ressincronizar o rato do dispositivo com o computador e-KVM.

Uma alternativa é mover o ponteiro do rato para fora da área de transmissão e depois trazê-lo novamente para dentro, o sistema irá sincronizar automaticamente o rato sem necessidade de qualquer medida adicional. Também pode clicar e soltar o botão da roda do rato (quando disponível) para ativar automaticamente a resincronização. No entanto, este método pode não funcionar em dispositivos com dois ou mais ecrãs se os ponteiros do rato local e remoto estiverem em ecrãs diferentes.

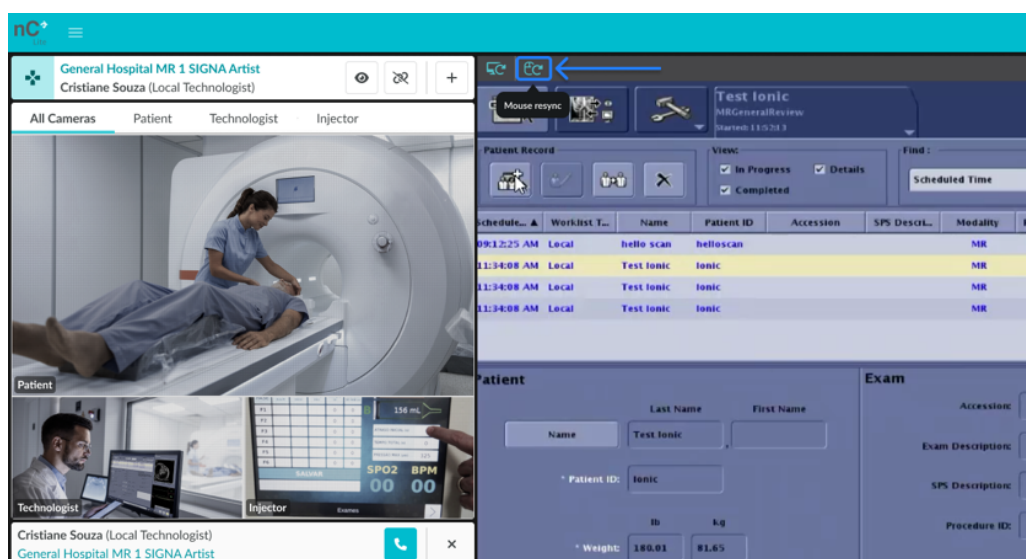


Figura 19: Botão Resincronização do rato

3 — Ecrã de streaming

Esta funcionalidade fornece ao técnico de radiologia remoto informações sobre a resolução de streaming original (do dispositivo) e a resolução atual em píxeis que está a ser apresentada na estação de trabalho remota.

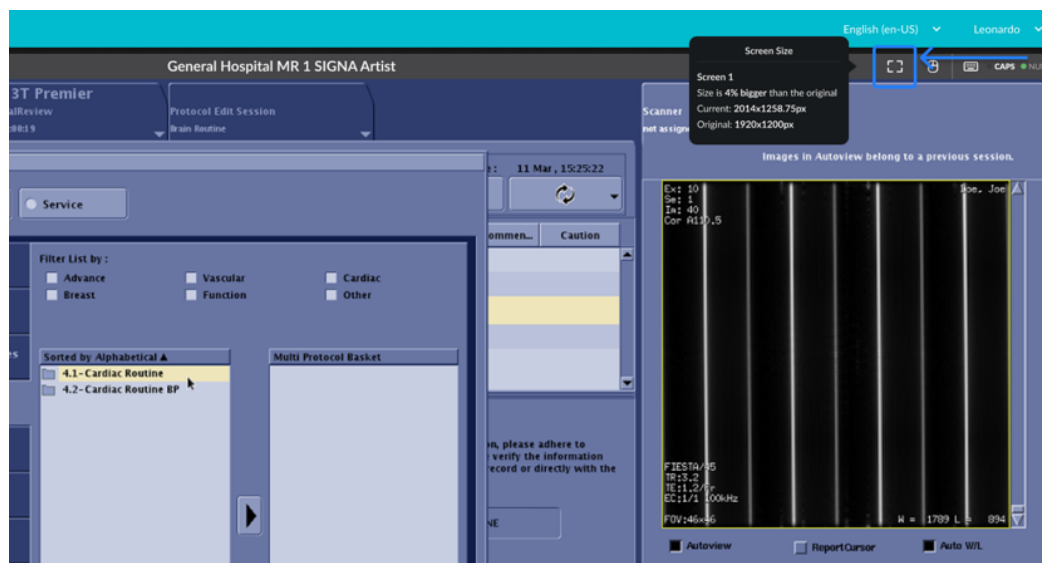


Figura 20: Dica de informação da transmissão

4 — Estado do rato e do teclado

Esta funcionalidade informa o técnico de radiologia remoto sobre se o rato e o teclado estão a funcionar corretamente. Juntamente com o estado do teclado, o utilizador pode ver se as teclas **Caps Lock** e **Num Lock** do teclado do computador do dispositivo estão ligadas ou desligadas. No entanto, esta funcionalidade depende do computador do dispositivo que fornece estas informações; nos cenários em que estas informações não são disponibilizadas pelo sistema do dispositivo, o estado das teclas **Caps Lock** e **Num Lock** não será apresentado. Os estados do rato e do teclado só são apresentados quando o utilizador tem o tipo de acesso Controlo.

Ao ligar a um dispositivo, uma discordância entre os indicadores **Caps Lock** e **Num Lock** no computador remoto e o dispositivo pode levar a um comportamento de tipagem inconsistente. Se os indicadores aparecerem ativados no dispositivo, mas não estiverem efetivamente ativos no computador remoto, o utilizador pode digitar maiúsculas no dispositivo enquanto o texto aparece em minúsculas no chat ou vice-versa. Da mesma forma, se **Caps Lock** estiver ativado no computador remoto mas desativado no dispositivo, o mesmo problema ocorrerá no sentido inverso.

Para evitar este problema, certifique-se de que as opções **Caps Lock** e **Num Lock** estão simultaneamente ativadas ou desativadas antes de iniciar sessão no dispositivo. Se ocorrer uma incompatibilidade, o utilizador deve desligar-se do dispositivo, ajustar o estado da chave no computador remoto e, em seguida, voltar a ligar.

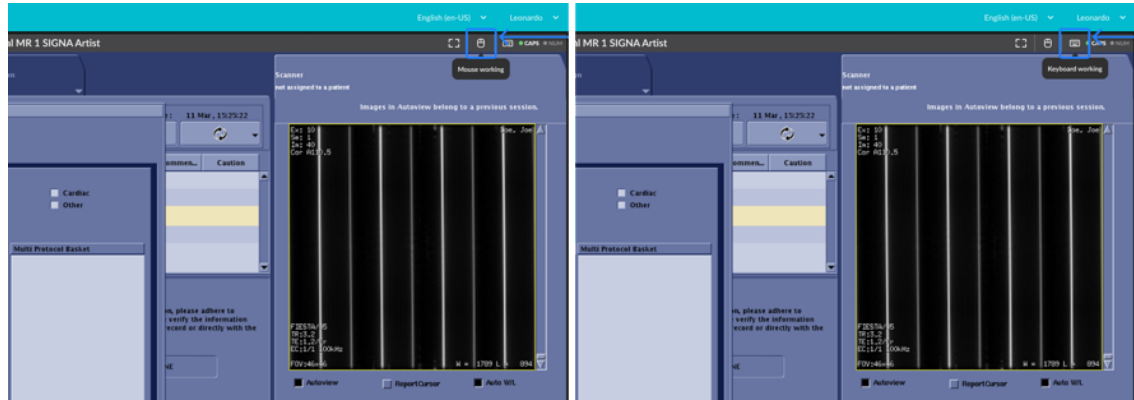


Figura 21: Barra de transmissão

Lado esquerdo - Informação da dica sobre o estado do rato

Lado direito - Informação da dica sobre o estado do teclado

3.5.3. Multicâmara

Esta funcionalidade permite que o técnico de radiologia remoto visualize várias câmaras ao mesmo tempo. Se estiver disponível mais do que uma câmara, é possível visualizar apenas uma e alternar entre elas clicando no menu com o nome designado para cada câmara. Ao selecionar “ALL CAMERAS” (TODAS AS CÂMARAS), todas as câmaras disponíveis serão apresentadas na estrutura, com uma delas destacada. Para mudar a câmara realçada, basta passar com o rato sobre uma das câmaras no fotograma mais pequeno e clicar em “SWITCH CAMERA” (TROCAR CÂMARA).

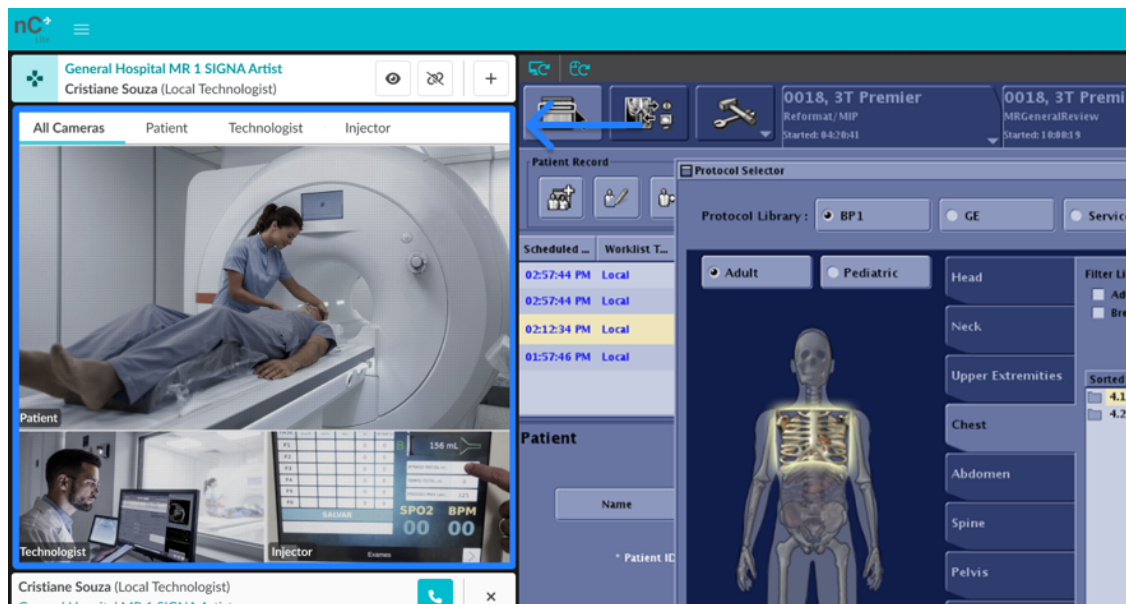


Figura 22: Vista da moldura multicâmara

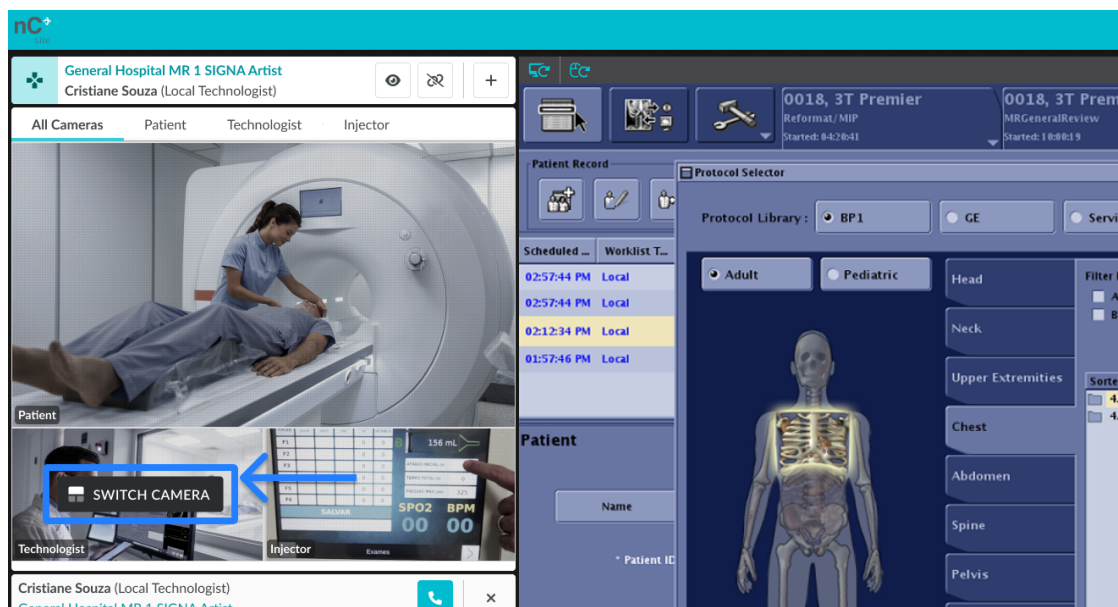


Figura 23: Botão da multicâmara de pairar para “SWITCH CAMERA” (TROCAR CÂMARA)

Durante uma sessão remota ativa, se o técnico de radiologia remoto estiver a aceder como **View (Visualização)**, existe a opção de desligar uma ou mais câmaras, colocando o rato sobre a câmara escolhida e clicando em “TURN OFF CAMERA” (DESLIGAR CÂMARA). Para visualizar novamente a câmara, basta repetir o processo e clicar em “TURN ON CAMERA” (LIGAR CÂMARA).

NOTA: A opção de desligar as câmaras só está disponível no Modo View (Visualização); no Modo Control (Controlo) não é possível desligar as câmaras.

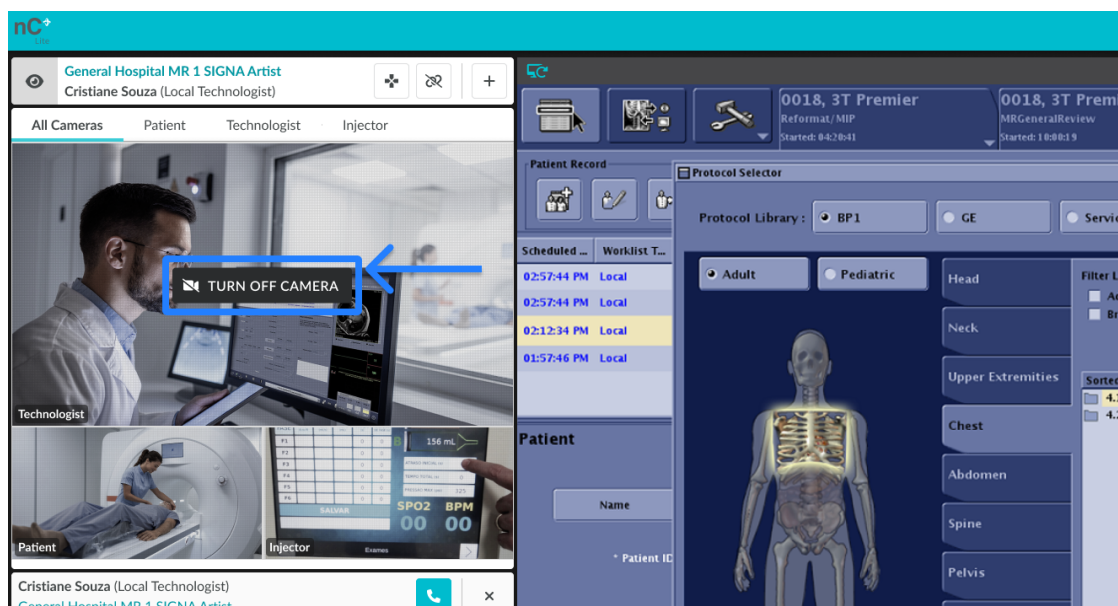


Figura 24: Botão da multicâmara de pairar para “TURN OFF CAMERA” (DESLIGAR CÂMARA) no modo View (Visualização)

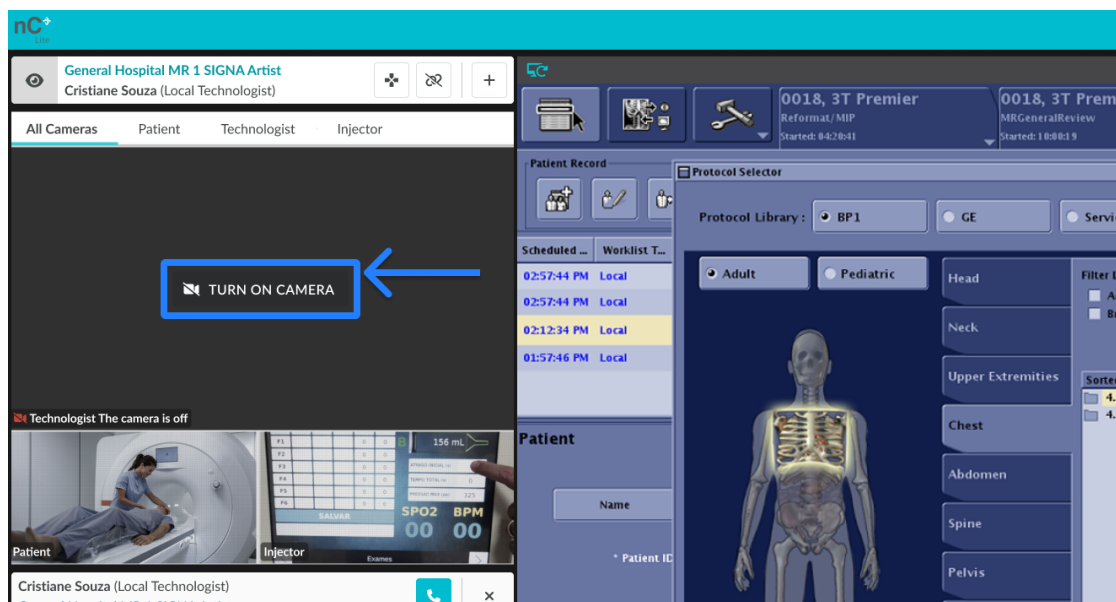


Figura 25: Botão da multicâmara de pairar para “TURN ON CAMERA” (LIGAR CÂMARA) no modo View (Visualização)

3.5.4. Abrir outro dispositivo

Permite ao técnico de radiologia remoto abrir um novo separador do navegador do nCommand Lite, permitindo assim ao utilizador seleccionar um novo dispositivo para realizar mais do que um exame remoto em simultâneo. Para abrir um novo dispositivo para aceder, basta clicar no botão “Open Another Device” (Abrir outro dispositivo) e é fornecido um aviso para que possa executar esta operação simultânea em segurança. Deve ler o aviso antes de aceder a esta nova janela.

NOTA: Para uma melhor visualização durante o acesso simultâneo, recomenda-se que, depois de clicar em “OPEN ANOTHER DEVICE” (ABRIR OUTRO DISPOSITIVO) e clicar em “OK” nos avisos, arraste o novo separador para outro monitor disponível.



AVISO!

Aviso de segurança para acesso a múltiplos digitalizadores

- **Exigência de foco intenso:** O acesso simultâneo exige foco intenso e comunicação com as equipas locais.
- **Escolher layouts diferentes:** Evite aceder a dispositivos com layouts ou exames idênticos da mesma região anatómica ao mesmo tempo.
- **Arrastar separador para outro monitor:** Ao aceder a um dispositivo adicional, abre-se um novo separador. Arraste este separador para um segundo monitor, uma vez que o sistema foi concebido para ser utilizado com um ecrã separado para cada dispositivo.
- **Preste atenção aos alertas:** Preste especial atenção a todos os alertas do sistema, uma vez que são cruciais para a segurança das operações.
- **Controlar um de cada vez:** Pode visualizar vários ecrãs, mas o controlo está limitado a um dispositivo de cada vez.

- **Chat aberto:** Inicie sempre o chat quando estiver ligado a um dispositivo para uma comunicação clara.
- **Uma chamada de cada vez:** Os alertas de chamada de voz aparecem no ecrã do dispositivo associado; apenas pode estar ativa uma chamada de cada vez.
- **Segurança e alerta:** Dê prioridade à segurança e mantenha-se alerta durante todas as operações.

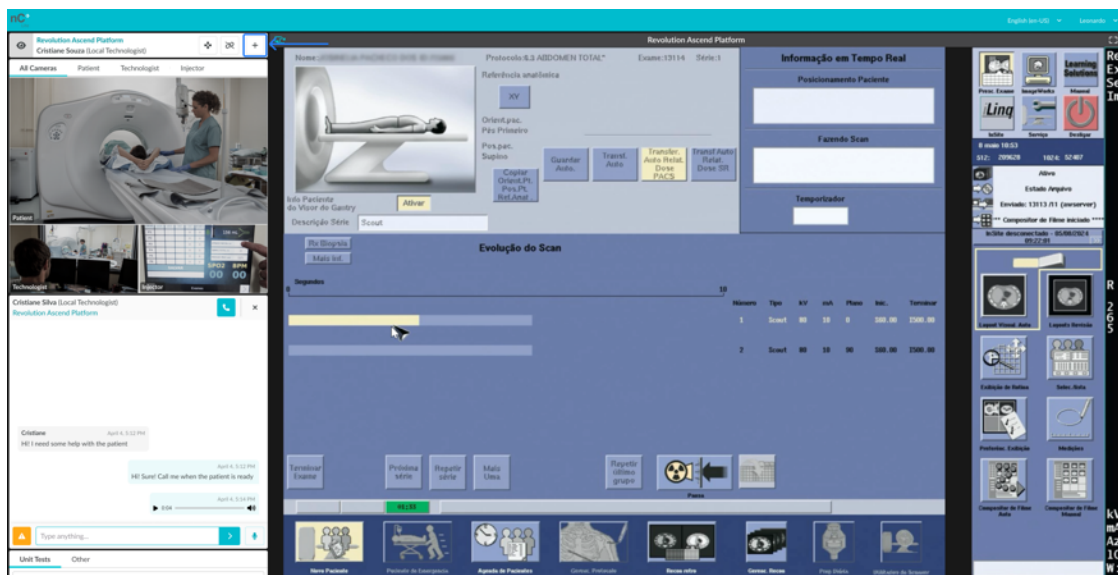


Figura 26: Botão Abrir outro dispositivo (+)

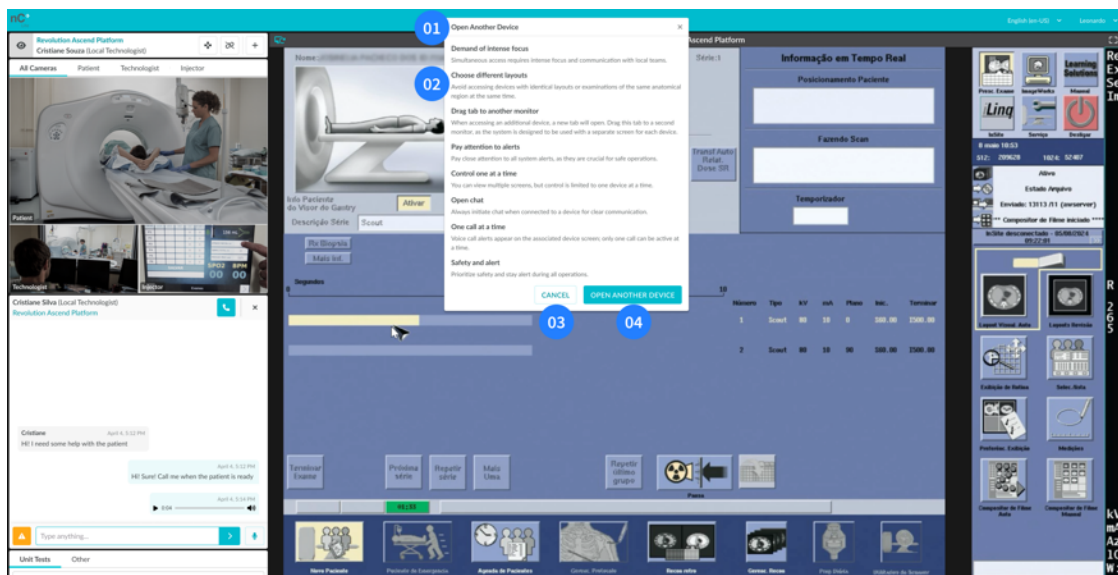


Figura 27: Avisos de acesso de múltiplos dispositivos

- 01 - Título (Abrir outro dispositivo); 02 - Avisos de segurança operacional; 03 - Botão Cancel (Cancelar); 04 — Botão abrir outro dispositivo**

3.5.5. System Check (Verificação do Sistema)

A funcionalidade System Check (Verificação do Sistema) ajuda a verificar se o dispositivo, a rede e a ligação à internet existentes cumprem os requisitos para usar corretamente o nCommand Lite. Realiza um teste automático rápido que verifica elementos essenciais como a qualidade da internet, o acesso aos servidores necessários e a estabilidade da ligação. Esta ferramenta pode ser usada antes de iniciar uma sessão, durante a instalação ou quando se suspeita de qualquer problema de ligação. Ajuda a garantir que a plataforma irá funcionar como esperado e ajuda a equipa técnica caso seja necessário resolver problemas.

Nota: A System Check (Verificação do sistema) deve, preferencialmente, ser utilizada com o apoio ou a pedido de um profissional de TI. Executar esta ferramenta sem orientação técnica pode levar a uma má interpretação dos resultados.

Para aceder à System Check (Verificação do sistema), os técnicos de radiologia locais e remotos devem seleccionar a opção Session Details (Detalhes da sessão) no menu pendente disponível em baixo do respetivo nome de utilizador, localizado no canto superior direito do ecrã principal. Depois, clicar em **Open (Abrir)** ao lado da ferramenta System Check (Verificação do sistema). Assim que a página da ferramenta for exibida, clique em **Run Test (Fazer teste)** para iniciar o processo de verificação.

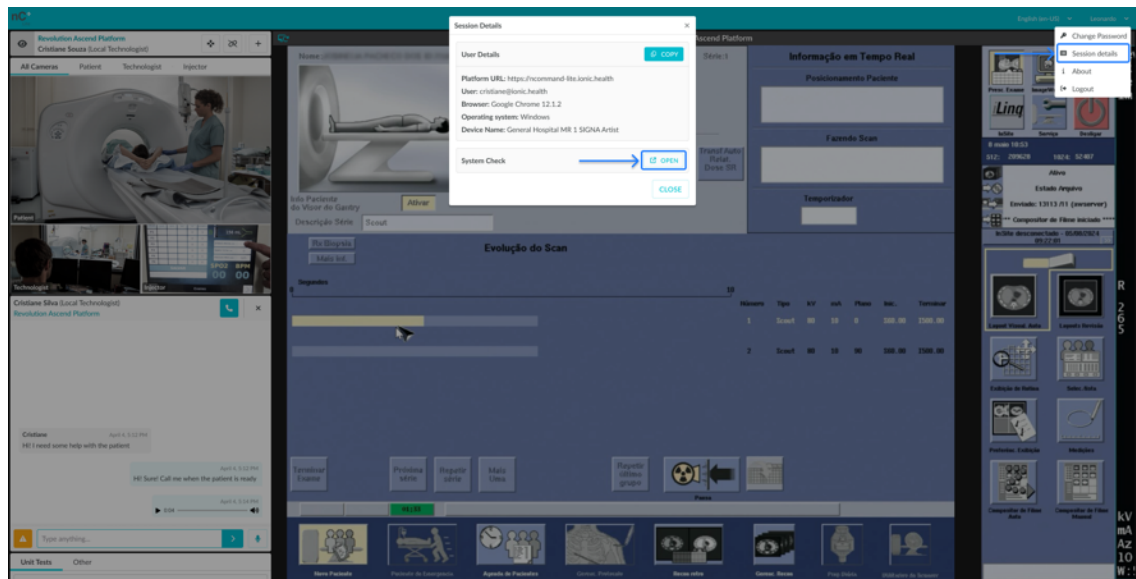


Figura 28: Aceder à System Check (Verificação do Sistema)

Quando o técnico de radiologia remoto for utilizar, é possível seleccionar um dispositivo no ecrã principal da ferramenta para que seja incluído nos resultados do teste.



AVISO!

Antes de iniciar o teste, certifique-se de que o dispositivo seleccionado não está a ser usado.

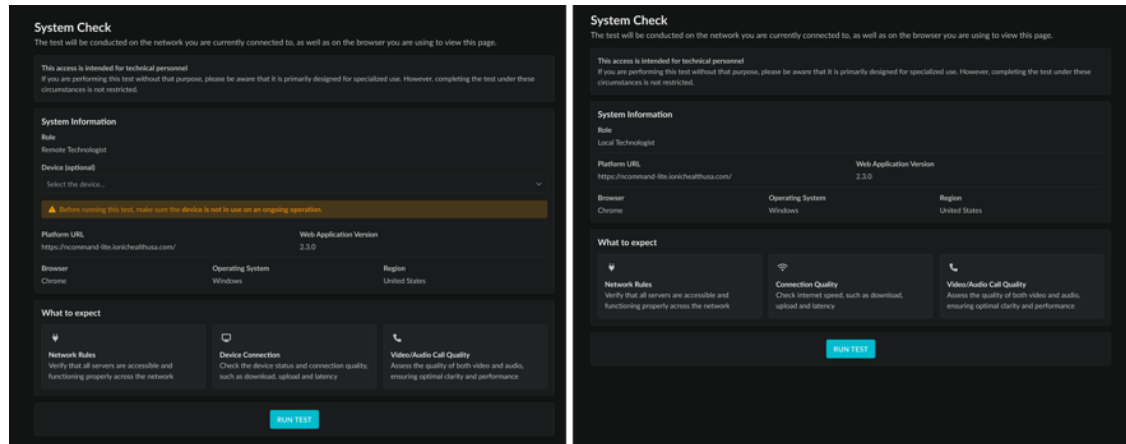


Figura 29: Ecrã principal da System Check (Verificação do Sistema)
Lado esquerdo - Técnico remoto / Lado direito - Técnico local

Após a conclusão do teste, é mostrado um resumo dos resultados no ecrã. Os profissionais de TI podem analisar esta informação para identificar possíveis problemas que afetem o desempenho do sistema.

Secção 3.6 - Chat

A plataforma fornece um chat e chamada em tempo real com funcionalidades de voz e vídeo, que são utilizados para uma comunicação eficaz entre técnicos de radiologia com licença. Através destas funcionalidades, os técnicos de radiologia podem interagir em todos os assuntos relacionados com o fluxo de trabalho da sessão.



AVISO!

Em caso de falha, telefone para o técnico de radiologia local.

Ao ligar-se a um dispositivo, terá acesso imediato à lista de utilizadores do chat, organizada em dois separadores. Para clientes de várias localizações, cada filial pode ser configurada como um contrato separado. Quando ativado, os utilizadores são agrupados por contrato, com os utilizadores de outros contratos a aparecerem no separador "Outros".

Para iniciar uma conversa, faça duplo clique no nome de um utilizador para abrir a interface de chat, que é compatível com mensagens de texto e chamadas de voz. Verifique se a sessão selecionada corresponde ao dispositivo correto. A plataforma notifica os utilizadores se a ligação de rede se tornar lenta ou instável.



AVISO!

Antes de iniciar o contacto, verifique o nome do dispositivo apresentado abaixo do nome do utilizador, pois alguns técnicos de radiologia remotos podem estar ligados a vários dispositivos.

Eis as ferramentas disponíveis para comunicação na plataforma:

1. **Chamadas de voz e vídeo:** Clique no ícone para iniciar uma chamada de voz e vídeo de até 60 minutos entre um técnico de radiologia remoto e um técnico de radiologia local. Não há compatibilidade com ligações entre utilizadores com o mesmo perfil (local-local ou remoto-remoto).

Quando um técnico de radiologia local inicia uma chamada, o técnico de radiologia remoto pode optar por aceitar ou recusar. Por outro lado, quando um técnico de radiologia remoto inicia a chamada, fica ligado automaticamente e o técnico de radiologia local é notificado - isto funciona como um mecanismo de segurança para garantir que o técnico de radiologia remoto possa sempre comunicar com quem estiver fisicamente presente no local, como se estivesse lá pessoalmente.

Por predefinição, o microfone está ativo no início da chamada, enquanto a câmara permanece desligada. Cada técnico de radiologia pode ligar ou desligar manualmente o microfone e a câmara a qualquer momento.

Para estabelecer uma chamada com sucesso, ambos os utilizadores devem ter um microfone funcional e uma saída de áudio, com as permissões do navegador devidamente ativadas. Se algum destes componentes estiver em falta, o sistema notificará ambos os utilizadores e a chamada não será realizada. Uma câmara é opcional — se não estiver disponível ou não for detetada, o sistema atualizará o ícone para refletir que o vídeo não é suportado.

Só é permitida uma chamada ativa por utilizador. Se um técnico de radiologia tentar iniciar uma nova chamada enquanto já está numa, o sistema irá bloquear a tentativa e apresentar uma notificação. Da mesma forma, se um utilizador já estiver numa chamada e receber outra chamada, o autor da chamada será informado de que o destinatário está indisponível de momento, e o utilizador na chamada em curso receberá um alerta a indicar que alguém tentou contactá-lo.

2. **Fechar chats:** Quando um dos utilizadores fecha o chat clicando no botão Close (Fechar), é enviada uma mensagem automática para o outro utilizador e o separador chat é fechado. Isto garante que ambas as partes são informadas de que a conversa terminou. Quando a janela de chat é fechada, todas as mensagens desaparecem. Se a reabrir durante a sessão, o chat é reiniciado sem mensagens anteriores.
3. **Mensagens de texto:** Envie mensagens de texto no campo designado. Quando uma mensagem é enviada, é apresentado um ícone com um sinal de visto cinzento e, quando a mensagem é recebida pelo destinatário, é apresentado outro ícone com dois sinais de visto azuis. Isto permite uma comunicação escrita segura, clara e concisa entre as duas partes.
4. **Chamar a atenção:** Atraia a atenção do outro utilizador clicando no botão com um ponto de exclamação. Esta ação aplica um efeito de vibração visual à janela do outro utilizador durante alguns segundos e é enviada automaticamente uma mensagem, indicando urgência ou importância.

5. **Mensagens de áudio:** Envie mensagens áudio clicando no botão do microfone. Utilizado quando pretende transmitir uma mensagem mais pessoalmente ou quando não é conveniente digitar.

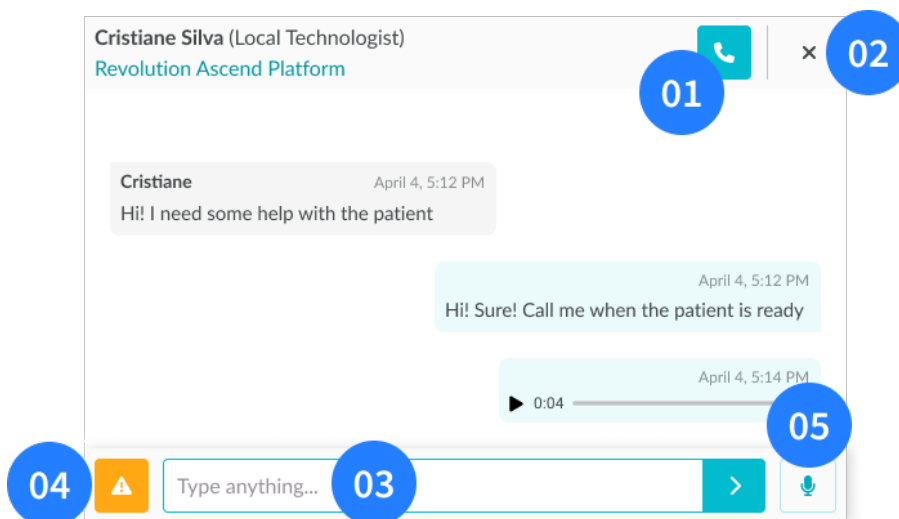


Figura 30: Vista da janela de chat

- 01** — Botão Voice and Video Call (Chamada de Voz e de Vídeo); **02** — Botão Close Chat (Fechar chat); **03** — Caixa Message Text (Mensagem de Texto);
04 — Botão Call for attention (Chamar a atenção); **05** — Record (Gravar) Botão Audio Message (Mensagem de áudio)

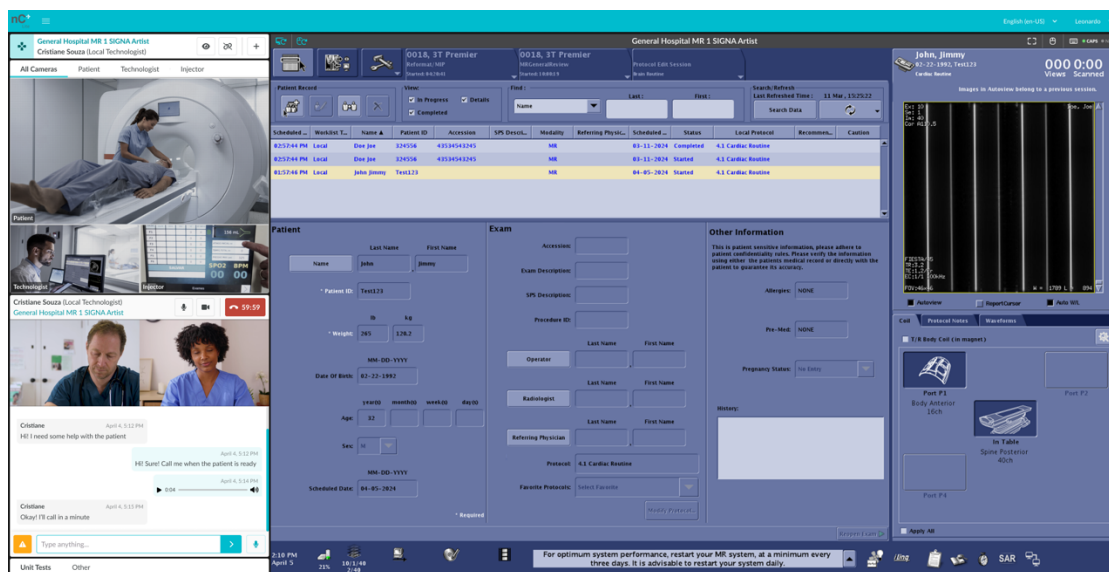


Figura 31: Ecrã principal do Técnico remoto - Janela de chat (canto inferior esquerdo)

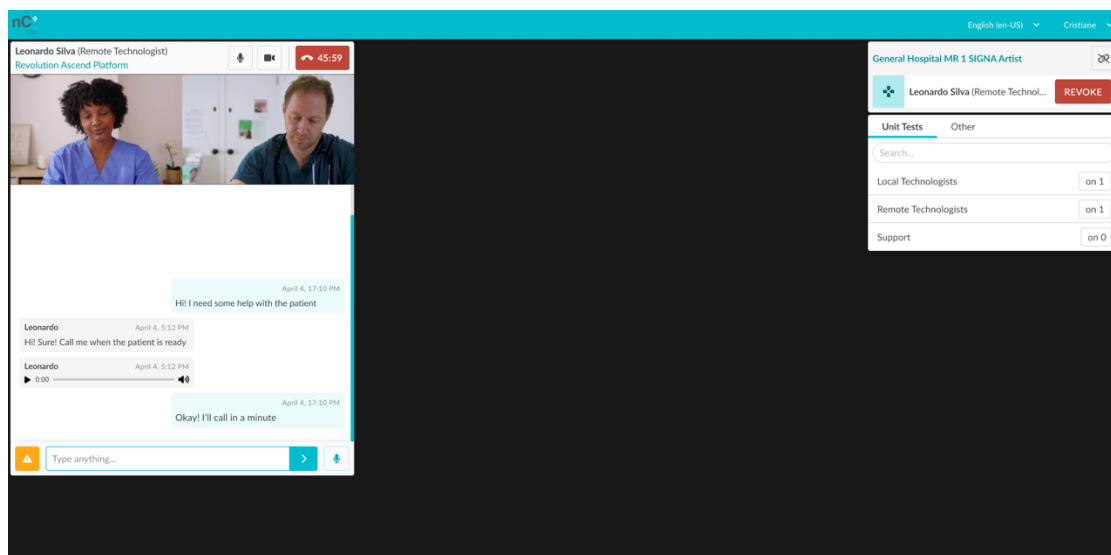


Figura 32: Ecrã principal do Técnico local – janela de chat

Problemas de ligação à Internet — Quando um dos técnicos tiver problemas de ligação à rede, o sistema apresentará uma mensagem e tentará restabelecer a ligação. Se a ligação for restaurada, o sistema apresentará uma mensagem **ONLINE** e a sessão remota continuará como habitualmente. No entanto, após várias tentativas de reconexão, se a ligação não for restabelecida, o sistema terminará a sessão ativa e notificará o técnico de que foi desconectado devido a problemas de Internet. Ao mesmo tempo, também notificará o outro técnico de que a sua contraparte foi desligada devido a problemas com a Internet.

Secção 3.7 - Terminar a sua sessão na plataforma

No final do seu dever, o técnico de radiologia deve desligar-se do dispositivo e terminar a sessão na plataforma.



AVISO!

Os técnicos licenciados não devem esquecer-se de terminar a sessão na plataforma antes do fim do seu dever.

Para desligar do dispositivo, tem de clicar no ícone de desligar localizado na caixa do dispositivo. Nota: Se estiver a trabalhar como técnico de radiologia local, certifique-se de que revogou qualquer acesso do técnico de radiologia remoto antes de desligar do dispositivo.

Para garantir a segurança, receberá uma notificação para confirmar que pretende desligar-se do dispositivo. Depois de confirmar, será redirecionado para o ecrã inicial, sem qualquer dispositivo selecionado.

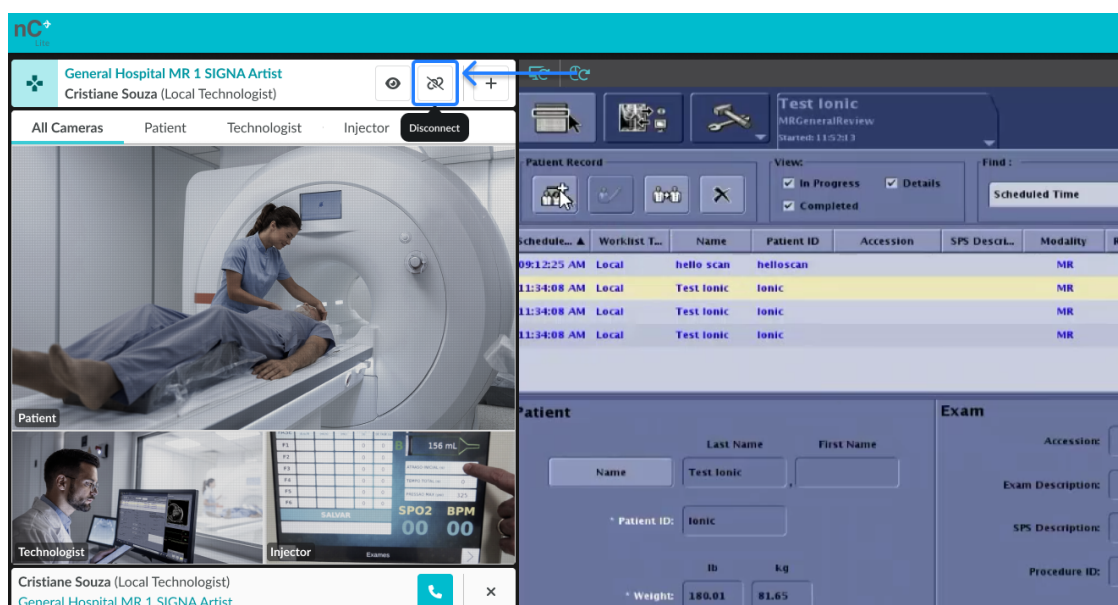


Figura 33: Botão Desligar - ecrã principal do Técnico remoto

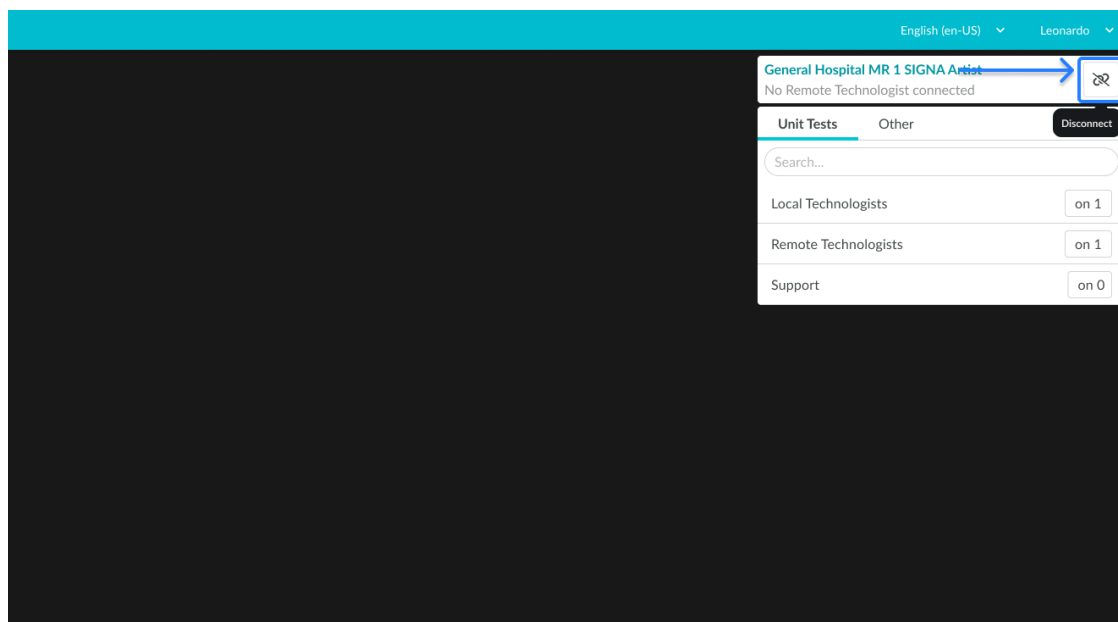


Figura 34: Botão Desligar - ecrã principal do Técnico local



AVISO!

Antes de terminar a sessão, certifique-se de que todos os separadores adicionais que foram abertos estão fechados.

Para terminar a sua sessão na plataforma, clique no seu nome de utilizador localizado no canto superior direito do ecrã e selecione a opção “Logout” (Terminar sessão). Irá receber uma notificação para confirmar que pretende sair do centro médico onde estava a trabalhar. Depois de confirmar, será redirecionado para a página de início de sessão da aplicação, concluindo assim o seu percurso de trabalho em segurança.

O nCommand Lite não controla a sessão do utilizador no External IdP e, por isso, não pode efetuar um término de sessão ao nível do IdP. Em situações em que os utilizadores partilham a mesma máquina e utilizam o Single Sign-On (SSO), recomenda-se que cada utilizador selecione a opção “não permanecer com sessão iniciada” durante o início de sessão no External IdP (se disponível) ou termine a sessão no IdP após terminar a sessão no nCommand Lite. Isto garante que nenhum utilizador subsequente no mesmo dispositivo possa reutilizar involuntariamente uma sessão ativa.

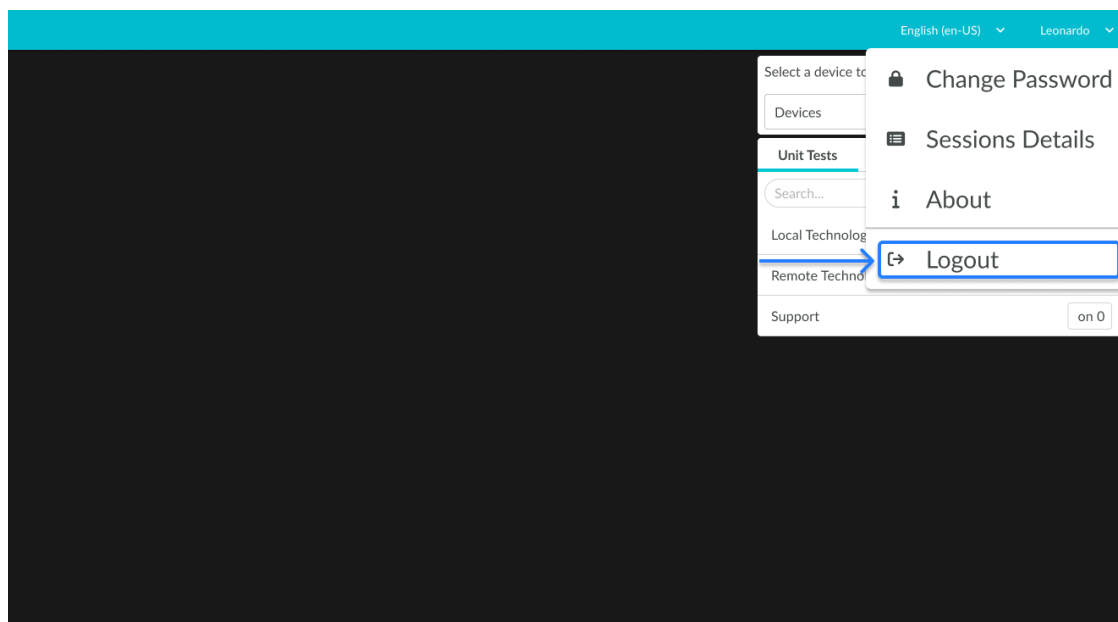


Figura 35: Elemento do menu pendente para terminar sessão



AVISO!

Ao utilizar um provedor de identidade externo num computador partilhado ou público, após sair da plataforma, saia também do provedor de identidade. Para obter mais informações sobre como proceder, contacte a equipa de assistência de TI da sua organização.

Secção 3.8 - Formação operacional

A participação no programa de formação é obrigatória para todos os utilizadores do sistema nCommand Lite. O registo do utilizador na plataforma é gerido pela equipa da IONIC Health e só é iniciado após a confirmação de que o utilizador concluiu com sucesso a formação LMS exigida e está devidamente qualificado para operar a plataforma. Este processo garante que todos os utilizadores têm um conhecimento profundo das funcionalidades do sistema e estão preparados para utilizar a plataforma de forma eficiente e segura. Para iniciar o processo de inscrição na formação, contacte o representante de vendas.

Secção 3.9 - Diretrizes de resolução de problemas

UTILIZADOR E PALAVRA-PASSE	
Alteração da palavra-passe	Confirme que os requisitos da palavra-passe foram cumpridos; a palavra-passe tem de ser forte e segura, incluindo pelo menos uma letra minúscula, uma letra maiúscula, um carácter especial e pelo menos 8 caracteres de comprimento.
Esqueci-me da minha palavra-passe	Veja a sua caixa de entrada de e-mail: Certifique-se de que está a utilizar o endereço de e-mail correto e que o e-mail de recuperação da palavra-passe não foi filtrado para a sua pasta de spam ou lixo. Tente novamente: Aguarde alguns minutos e solicite outro e-mail de recuperação da palavra-passe clicando em “Did you Forget your password?” (Esqueceu-se da palavra-passe?). Verifique a ligação à Internet: Certifique-se de que está ligado à Internet.
E-mail de boas-vindas não recebido	Verifique se o e-mail está na sua pasta de spam. Se não existir, contacte um utilizador administrador para garantir que o e-mail fornecido no seu registo está correto. Se não estiver correto, o administrador deve atualizá-lo e reenviar o e-mail de boas-vindas.
Código de autenticação de dois fatores não recebido	Clique em “Resend Code” (Reenviar código) e verifique a sua pasta de spam. Se não o receber, contacte um utilizador administrador para verificar se o e-mail registado no Controlo de Acesso está correto.
Excedeu as tentativas de início de sessão	Se exceder o número permitido de tentativas de início de sessão, tem de aguardar por um período antes de tentar novamente.
PROVEDOR DE IDENTIDADE EXTERNO	
Problemas ao iniciar sessão no produto	Se tiver problemas de início de sessão ao utilizar um Provedor de Identidade (IdP) externo, tenha em atenção que o processo de autenticação é gerido

	inteiramente pelo IdP e não pelo fornecedor do produto, ou seja: Ionic Health. Como tal, o produto não pode ajudar com credenciais de conta, políticas de acesso, erros de autenticação ou bloqueio de conta. Nesses casos, deve contactar a equipa de assistência de TI da sua organização, que pode rever a configuração do IdP e ajudar a resolver o problema.
Problemas de credenciais	Quaisquer problemas relacionados com credenciais (<i>por exemplo</i> , palavra-passe esquecida, alteração de palavra-passe) devem ser resolvidos diretamente com a equipa de assistência de TI da sua organização. Eles podem rever a configuração do IdP e prestar a assistência necessária.
Problemas com a autenticação multifator (MFA)	Quaisquer problemas relacionados com a autenticação multifator (MFA) (<i>por exemplo</i> , problemas de expiração da MFA, MFA que não funciona, início de sessão sem solicitar MFA) devem ser resolvidos diretamente com a equipa de assistência de TI da sua organização. Eles podem rever a configuração do IdP e prestar a assistência necessária.
Credenciais que não funcionam na plataforma	Ao usar provedores de identidade externos (IdP), inicie sessão no produto utilizando apenas o IdP. A utilização das credenciais do IdP diretamente na página de início de sessão do produto resultará num início de sessão mal sucedido.
MONITOR DE COMPUTADOR DO SCANNER	
Não liga	Verifique as ligações do monitor ao computador e à tomada elétrica. Podem ocorrer desconexões. Prima novamente o botão de alimentação do monitor.
PLATAFORMA	
Inatingível	Verifique a ligação de rede. Verifique se a plataforma foi iniciada e se o início de sessão ocorreu.
Latência da plataforma	Atualize a página premindo Ctrl+F5. Verifique se o chat da unidade (instalação médica) está aberto em mais

	do que um separador. Em caso afirmativo, feche o separador que não está a ser utilizado. Se o problema persistir, tente terminar sessão na plataforma, limpar a cache, fechar o navegador e voltar a iniciar sessão.
Funcionalidades com mau funcionamento	Antes de tentar outros procedimentos de resolução de problemas, limpe a cache do navegador (procure as instruções no seu navegador atual) após o início de sessão, feche e reabra o navegador, inicie sessão novamente na plataforma e tente novamente a ação.
Atualização	Após a atualização da plataforma, limpe a cache do seu navegador (consulte as instruções do seu navegador) antes de iniciar sessão na nova versão.
ÁUDIO	
Sem som	Certifique-se de que os volumes do microfone e do altifalante da unidade (instalações médicas) estão ajustados para os níveis adequados. Verifique se o navegador tem permissão para utilizar áudio e microfone. Verifique se o capacete está ligado e a funcionar corretamente.
Latência do som	Verifique as ligações elétricas e de rede do equipamento. Atualize a página do navegador premindo Ctrl+F5 e inicie sessão novamente. Se o problema persistir, tente terminar sessão na plataforma, limpar a cache, fechar o navegador e voltar a iniciar sessão.
CHAT	
O chat não aparece	Certifique-se de que o navegador não está minimizado. Caso contrário, abra o chat depois de iniciar sessão na plataforma nCommand Lite.

	Verifique se a unidade (instalação médica) foi selecionada e se o utilizador está autorizado a ativar a comunicação por chat. Certifique-se de que as permissões de áudio e microfone do seu navegador são aceites. Verifique as ligações do cabo, que podem estar desligadas. Atualize a página do navegador premindo Ctrl+F5 e volte a ligar à plataforma. Verifique se o chat do local está aberta em mais do que um separador. Em caso afirmativo, feche o separador que não está a ser utilizado.
Atraso no chat	Atualize a página do navegador premindo Ctrl+F5 e volte a ligar à plataforma. Se o problema persistir, tente terminar sessão na plataforma, limpar a cache, fechar o navegador e voltar a iniciar sessão. Verifique as ligações do cabo, que podem estar desligadas.
Dificuldade em enviar mensagens áudio	Verifique as permissões do navegador quanto a áudio e microfone, e certifique-se de que tanto o microfone como os dispositivos áudio estão ligados ao computador. Se for necessário ajustar as permissões do navegador, prima Ctrl+F5 para solicitar ao navegador que reconheça as alterações ao carregar novamente a página.
Falha ao iniciar a chamada de voz	Verifique a sua ligação à Internet e verifique se foi apresentada alguma notificação explicando o motivo pelo qual a chamada não começou. Certifique-se de que tem um dispositivo de áudio ligado e que as permissões de áudio e microfone são permitidas no navegador.

	Se o problema persistir, atualize a página com Ctrl+F5 para tentar novamente.
Utilizador não encontrado no Chat	Se não conseguir localizar um utilizador no chat, clique no separador “Others” (Outros) para garantir que não estão listados. Os utilizadores associados a outros contratos aparecem separadamente na lista de contactos. Se o seu utilizador não aparecer na lista de contactos depois de selecionar o dispositivo, prima Ctrl+F5 para atualizar o ecrã e selecionar novamente. Certifique-se de que tem uma ligação à Internet.
SOLICITAR ACESSO AO DISPOSITIVO	
A plataforma não reconheceu que o técnico local está ligado	Assinale a opção “Others” (Outros) para confirmar se o utilizador local está ligado. Se o utilizador estiver efetivamente ligado, mas ainda estiver a receber a mensagem de que o utilizador local não está ligado ao scanner, atualize o ecrã premindo Ctrl+F5 e peça ao utilizador local para repetir a mesma instrução. Em seguida, selecione novamente o dispositivo e peça ao utilizador local que selecione novamente o dispositivo. Se o problema persistir, contacte a assistência para verificar a rede.
O pedido de acesso não está a ser enviado	Atualize a página premindo Ctrl+F5 e confirme com o utilizador local através de chat se o pedido de acesso está a ser recebido. Se o problema persistir, contacte a assistência para obter mais assistência.
DISPOSITIVO DE ARMAZENAMENTO (COMPUTADOR e-KVM)	
Dispositivo de transmissão (COMPUTADOR e-KVM) não está a funcionar	Clique no botão “Reload streaming” (Recarregar transmissão) na plataforma. Certifique-se de que a fonte de alimentação ininterrupta e estabilizada (instalação médica) e/ou o dispositivo de transmissão estão corretamente ligados e ligados.

	Desligue o dispositivo de transmissão e todo o outro equipamento e volte a ligá-lo. Atualize a plataforma.
Dispositivo de transmissão lento	Clique no botão “Reload streaming” (Recarregar transmissão) na plataforma. Atualize a página com Ctrl+F5 e volte a ligar à plataforma. Verifique a qualidade da sua ligação de rede. Para validar o estado da rede, é possível realizar um teste ping ao dispositivo para verificar se há perda de pacotes. Após problemas com a Internet, a plataforma pode não funcionar conforme previsto. Atualize a página Web e solicite novamente acesso ao utilizador local.
Perda de saída de vídeo	É admissível que uma descarga eletrostática provoque perda de imagem. Depois de reiniciar o sistema, a comunicação e a transmissão de vídeo devem ser automaticamente restabelecidas.

Secção 3.10 — Métodos de limpeza do hardware

- Antes de iniciar o processo de limpeza, certifique-se de que todo o equipamento está desligado da tomada elétrica.
- Não utilize produtos abrasivos.
- Não mergulhe qualquer equipamento ou periférico em qualquer tipo de líquido.
- Elimine os materiais de limpeza de acordo com os regulamentos para eliminação de resíduos perigosos.
- Não é aconselhável utilizar um desinfetante por pulverização, uma vez que o vapor pode entrar no equipamento e causar um curto-circuito ou corrosão.
- Este produto não é estéril

Capítulo 4 Cibersegurança e privacidade

Secção 4.1 - Riscos de segurança e privacidade

O **sistema nCommand Lite** implementa múltiplas medidas técnicas e organizativas para proteger as informações tratadas.

O sistema foi certificado pelas normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701 e segue uma abordagem de privacidade desde a conceção. Está em conformidade com as leis de proteção de dados de saúde e regulamentos de cibersegurança aplicáveis na UE, EUA, Reino Unido, Suíça, Brasil, Emirados Árabes Unidos, Arábia Saudita, Austrália e Nova Zelândia.

Contudo, os utilizadores têm de adotar as melhores práticas para evitar a exposição desnecessária de dados sensíveis.

- Evite partilhar informações pessoais ou sensíveis, a menos que seja estritamente necessário.
- Garanta que as comunicações e o acesso ao sistema ocorrem em ambientes seguros.
- Se suspeitar de qualquer atividade maliciosa, notifique imediatamente a equipa responsável.

Secção 4.2 - Proteção de dados pessoais (conformidade com o RGPD/HIPAA)

O Sistema **nCommand Lite** cumpre todas as leis e regulamentos aplicáveis de privacidade e proteção de dados nas regiões onde opera, incluindo, mas não se limitando aos requisitos do RGPD, HIPAA, LGPD, e ISO/IEC 27701. Todas as atividades de processamento de dados são realizadas sob as funções de "**Responsável pelo Processamento**" e "**Subresponsável pelo processamento**" conforme definido pelo RGPD, com segregação regional rigorosa de dados para garantir a conformidade e prevenir transferências transnacionais não autorizadas de dados

Que dados são recolhidos?

- **Utilizadores:** Nome, e-mail e empresa (estritamente para autenticação e gestão de acessos).
- **Dados do paciente:** Apenas comunicações de exames médicos através de streaming em tempo real, sem armazenamento de dados

Como são usados e protegidos os dados?

- Os dados são utilizados exclusivamente para **autenticação, controlo de acesso e rastreabilidade da sessão**.
- A transmissão de informação é protegida por **encriptação AES-256 para armazenamento e TLS 1.3 para dados em trânsito**.
- **O acesso é restrito** e segue o **princípio de menor privilégio (RBAC)**.
- Criptografia de ponta a ponta garantida para vídeo P2P e fluxos de controlo via WebRTC.

- Os fornecedores de nuvem autorizados (por exemplo, Microsoft Azure) tratam dados limitados sob rigorosas garantias contratuais.

São concedidos aos utilizadores os seguintes direitos:

- **Acesso e correção** de dados pessoais.
- **Pedido de apagamento de dados**, se for caso disso.

Se tiver alguma dúvida, envie um e-mail para privacy@ionic.health para contactar o DPO da Ionic Health. Todos os pedidos são tratados no prazo de 30 dias, prorrogáveis de acordo com o RGPD.

Secção 4.3 - Gestão de acesso e autenticação

Os utilizadores são responsáveis pela definição das **funções e permissões de acesso** para as suas equipas, assegurando revisões periódicas e a documentação do acesso concedido.

Boas práticas e controlos

- Seguir o **princípio de menor privilégio (RBAC)**, garantindo que os utilizadores têm apenas o acesso necessário.
- A **autenticação multifator (MFA)** é obrigatória para o acesso administrativo e recomendada para todos os utilizadores.
- São obrigatórias **palavras-passe fortes**, com pelo menos **8 caracteres, incluindo letras maiúsculas e minúsculas, números e símbolos**.
- **Não partilhe as credenciais**.
- As permissões de acesso são monitorizadas e revistas periodicamente.

Monitorização: O acesso, as modificações de permissões e as atividades importantes são documentados nos registos de segurança do sistema. Os registos são conservados por um período mínimo de 7 anos, em conformidade com a HIPAA, o RGPD e outros regulamentos aplicáveis. Eles servem de base a auditorias internas, análises forenses e relatórios regulamentares. Os registos são protegidos contra adulteração e armazenados em ambientes seguros com controlo de acesso.

Secção 4.4 - Controlo de acesso a System Check (Verificação do Sistema)

A funcionalidade System Check (Verificação do Sistema) pode aceder-se exclusivamente através da Aplicação Web **nCommand Lite Web Application** e requer credenciais válidas para iniciar sessão. O acesso está limitado apenas a pessoas com funções autorizadas — *Técnico remoto, Técnico local, Admin, Supervisor do Cargo e Utilizador de System Check (Verificação do Sistema)*.

A função de Utilizador de System Check (Verificação do Sistema) foi concebida com permissões limitadas, permitindo o acesso apenas a funcionalidades de diagnóstico relacionadas com a validação de rede e a verificação da ligação. Isso garante que os detalhes da rede, informações de lista de permissões e métricas do sistema nunca sejam expostos a indivíduos não autorizados.

Todos os pedidos de acesso são autenticados via Azure AD B2C, com Autenticação Multifator (MFA) e políticas de acesso condicional adaptativo geridas pelo ID Microsoft Entra. A complexidade da palavra-passe segue a política de segurança da organização, exigindo pelo menos oito caracteres, incluindo letras maiúsculas e minúsculas, números e símbolos. As palavras-passe expiram a cada 90 dias e as sessões encerram automaticamente após 24 horas de inatividade, podendo ser prolongadas até 90 dias com utilização continuada

Secção 4.5 - Segregação Regional de Dados e Retenção de registos

A plataforma **nCommand Lite** mantém uma segregação regional rigorosa dos dados para evitar transferências transnacionais não autorizadas ou desnecessárias. Os ambientes são isolados por região, garantindo a conformidade com os regulamentos aplicáveis.

Todos os registos de acesso, registos de atividade e eventos de segurança são mantidos durante um mínimo de sete (7) anos, de acordo com os regulamentos aplicáveis de proteção de dados e de cuidados de saúde. Os registos são armazenados em ambientes seguros, com controlo de acesso e protegidos contra adulterações. Esta informação apoia investigações forenses, auditorias de conformidade e relatórios regulatórios.

Secção 4.6 - Segurança e integridade dos dados

O **sistema nCommand Lite** garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados através de práticas de segurança padrão da indústria.

Os utilizadores deverão garantir o cumprimento dos protocolos de segurança, rever regularmente as políticas de acesso e comunicar quaisquer anomalias. O sistema monitoriza continuamente as atividades e os administradores têm de aplicar políticas de segurança para manter uma defesa robusta contra potenciais ameaças.

O sistema é protegido por monitorização contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, realizada por um Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center - SOC) dedicado, com funcionalidades SIEM para deteção e resposta a ameaças.

Secção 4.7 - Resposta a incidentes de segurança

O sistema inclui um Plano de Resposta a Incidentes documentado, alinhado com a ISO 27035 e o NIST CSF.

Em caso de incidentes de segurança, como acesso não autorizado ou falhas no sistema, os utilizadores têm de seguir estes passos:

Como identificar um incidente?

- **Acesso não autorizado** detetado nos registos de atividade.
- **Tentativas de início de sessão suspeitas** ou falhas de autenticação repetidas.
- **Comportamento invulgar do sistema**, como ações inesperadas ou mau funcionamento.

Como comunicar um incidente?

Comunicar imediatamente a ocorrência através dos canais de apoio disponíveis (capítulo 5).

Se for confirmada uma violação de dados pessoais, a IONIC, atuando como Responsável pelo subprocessamento, notificará a GE como Responsável pelo Processamento no prazo de 48 horas, fornecendo todas as provas relevantes, detalhes do impacto e medidas de mitigação. A GE, por sua vez, é responsável por notificar o Controlador (o cliente) de acordo com os requisitos legais e contratuais aplicáveis.

Capítulo 5 Canais de serviço

Quer precise de ajuda com um problema técnico, um passo pouco claro no processo ou mais orientações, a nossa equipa está pronta para ajudar. Pode contactar-nos por telefone, e-mail ou através da plataforma ITSM, o que for mais conveniente para si. Os nossos especialistas recebem formação para oferecer assistência personalizada, garantindo que qualquer problema é resolvido rápida e eficientemente.

Números de telefone

Estados Unidos	+1 (216) 2421223
Brasil	+55 12 3600 0181
Europa (Portugal)	+351 (300) 528 410
Austrália	+1 (216) 2421223
Nova Zelândia	+1 (216) 2421223

Plataforma ITSM

<https://ionichealth.desk.ms/?LoginPortal>

E-mail

helpdesk@ionic.health



AVISO!

Qualquer incidente grave relacionado com a utilização deste dispositivo deve ser comunicado ao fabricante e à autoridade de saúde/autoridade competente onde o dispositivo está instalado.

Para comunicar ao fabricante: contacte o seu representante de assistência local ou comunique para: helpdesk@ionic.health

Forneça as seguintes informações:

- O número da versão do sistema, apresentado no ecrã de início de sessão;
- Data do incidente;
- Descrição do incidente, incluindo qualquer impacto/lesão no paciente ou utilizador;
- As suas informações de contacto (instalação, endereço, nome de contacto, cargo e número de telefone).

Capítulo 6 Informações legais e regulamentares

Fabricante



REF

nCommand Lite

IONIC HEALTH TECHNOLOGIES S.A.

Estrada Dr. Altino Bondesan, 500, Sala 1103-A
Eugênio De Melo
São José Dos Campos-SP
12247-016
Brasil

CNPJ: 35.594.747/0001-08
+55 12 3600-0181
contato@ionic.health

Técnico Responsável

Alexandre Seiji Fukuda Ribas
CREA-SP: 5071085437

ANVISA

82585300004

Importador (EUA)



REF

nCommand Lite System

IONIC HEALTH USA INC.

11201 Cedar Avenue, STE 600
Cleveland, OH 44106
EUA

+1 (216) 242 1223

Representante/Importador na UE



EU REP

REF

nCommand Lite



Número de identificação do organismo
notificado: 2803

EUROPE IONIC HEALTH DIGITAL TECHNOLOGIES, LDA

Rua de Raimundo Durães Magalhães, Lote 6/9
4475-189 Maia
Portugal

+351 (300) 528 410

Representante autorizado na Suíça (CH-REP) / Importador**CH REP****REF**

nCommand Lite

FREYR LIFE SCIENCES GMBH

Bahnhofplatz
CH-6300 Zug
Suíça

Pessoa Responsável / Importador do Reino Unido**REF**

nCommand Lite

FREYR LIFE SCIENCES LTD

9 Greyfriars Road
Reading, Berkshire
RG1 1NU
Inglaterra, Reino Unido

Patrocinador Australiano**REF**

nCommand Lite

TAEVAS LIFE SCIENCES PTY LTD

46 Dora St
Blacktown NSW 2148
Austrália

Patrocinador Neozelandês**REF**

nCommand Lite

TAEVAS LIFE SCIENCES LIMITED

Level 3, 1 Margaret Street
Lower Hutt 5010
Nova Zelândia

UDI-DI Básico: 7898974112NCLITE2L**Pedido de uma cópia em papel**

Mediante pedido, serão fornecidas cópias em papel do Manual do Utilizador do nCommand Lite sem custos adicionais. Contacte o seu representante local e solicite uma cópia em papel do Manual do utilizador.

Data de fabrico

A data de lançamento do software encontra-se na página de início de sessão do nCommand Lite, no formato MÊS/ANO.

Capítulo 7 Histórico de revisões

Revisão	Descrição de alterações	Data
0	Versão do manual atualizada de 2.3 v1 para 2.4	25 de novembro de 2025
1	Rótulos do Capítulo 6 atualizados	04 de dezembro de 2025
2	Removido o requisito de um endereço IP estático da configuração do computador local na subseção 1.3.11 Atualizado o símbolo de Representante Autorizado da UE na subseção 1.3.12 Nota removida do subitem 1.3.14 Atualizado o conteúdo do Capítulo 2 Atualizado o símbolo do Representante Autorizado da UE no Capítulo 6	28 de janeiro de 2026
3	Revista a tradução de «Técnico Responsável» no Capítulo 6.	9 de fevereiro de 2026

APÊNDICE I — Lista de verificação de início de serviço

1. Verificar ligações elétricas e de rede:

Certifique-se de que as ligações elétricas e os pontos de rede estão devidamente estabelecidos no computador e-KVM, no computador do scanner e no computador local.

2. Verifique o estado da alimentação:

Verifique se a fonte de alimentação ininterrupta e estabilizada e o computador e-KVM estão ligados e a funcionar corretamente.

3. Acesso rápido à plataforma nC Lite:

Confirme a presença do atalho da plataforma nC Lite no ambiente de trabalho para acesso rápido.

4. Acesso e início de sessão na plataforma nC Lite:

Abra a plataforma nCommand e inicie sessão para garantir o acesso completo e a funcionalidade adequada.

5. Configuração da aplicação de chat:

Abra a aplicação de chat na plataforma nC Lite num só separador e evite minimizá-la para uma comunicação perfeita.