

# Guía del cliente para la resolución de problemas de AirView



ResMed.com



# Contenido

Problemas al descargar la tarjeta .....	3
Reparar la tarjeta SD .....	4
Gestionar certificados .....	5
Gestionar certificados: Internet Explorer .....	6
Gestionar certificados: Google Chrome .....	7
Cuándo reiniciar su navegador .....	8
Mensajes de error habituales (AirView Diagnósticos).....	9
Para problemas no mencionados en esta guía.....	10
Notas.....	11

# Problemas al descargar la tarjeta

Suelen ocurrir errores al descargar la tarjeta por uno de los siguientes motivos:

- [Versión incompatible de Java](#)

Compruebe que su versión de Java es compatible. Suele solucionarse instalando la versión más reciente.

- [Lector de tarjetas defectuoso](#)

Intente utilizar un lector de tarjetas distinto. Si eso resuelve el problema, tendrá que cambiar el lector averiado.

- [Archivos de datos dañados](#)

Necesitará formatear la tarjeta SD. Consulte las instrucciones aparte.

- [La sesión de AirView ha caducado](#)

Haga clic en el botón "Atrás" de su navegador o en el logo de ResMed para volver a conectarse.

# Reparar la tarjeta SD

## **Atención: Se borrarán todos los datos de la tarjeta SD**

- Abra "Este equipo" (Win + E).
- Localice el dispositivo dañado en el menú de la izquierda y haga clic con el botón derecho.
- Seleccione "Formatear" en el menú.
- En la ventana emergente, elija "Restaurar valores predeterminados".
- Haga clic en "Iniciar" y, después, en "OK".

# Gestionar certificados

AirView necesita generar un certificado para cada usuario, que sirve como segundo elemento de autenticación al conectarse, y que aumenta la seguridad.

A veces algunos ordenadores tienen demasiados certificados y no saben cuál elegir. Otras veces, faltan certificados. Y otras, es necesario eliminarlos y reinstalarlos.

Hay distintas maneras de gestionar los certificados, dependiendo de su navegador.

# Gestionar certificados: Internet Explorer

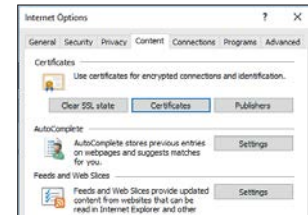
Abra Internet Explorer.

Seleccione el menú “Configuración” (ver ilustración) en la esquina superior derecha.



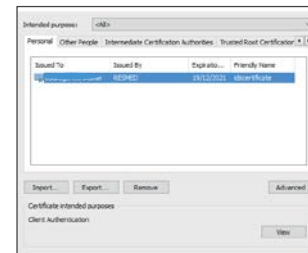
Elija “Opciones de Internet”.

En la ventana emergente, seleccione la pestaña “Contenido”.



Haga clic en “Certificados”, aparecerá una nueva ventana emergente.

El usuario puede eliminar certificados, exportarlos para instalarlos en otras máquinas o importarlos desde una máquina distinta.



# Gestionar certificados: Google Chrome

Abra Google Chrome.

Seleccione el menú “Configuración” (3 puntos) en la esquina superior derecha.

En el menú de la izquierda, elija “Configuración avanzada” y “Privacidad y seguridad”.

En “Certificados”, dispone de la opción “Ver certificados”.

El usuario puede eliminar certificados, exportarlos para instalarlos en otra máquina o importarlos desde una máquina distinta.

# Cuándo reiniciar su navegador

Muchos de los errores habituales se pueden resolver simplemente cerrando y volviendo a abrir su navegador (p. ej., Internet Explorer). Estos son algunos ejemplos:

- “La descarga del dispositivo no responde”
- “La asociación del dispositivo no responde”
- “Asociación no disponible”
- “Descarga no disponible”

Si al reiniciar su navegador no se resuelve el problema, abra el “Administrador de tareas” (Ctrl + Alt + Supr) y cierre la aplicación Java (Java.exe).

Si persiste el problema, reinicie su equipo apagándolo y volviéndolo a encender.



# Mensajes de error habituales (AirView Diagnósticos)

## “Se ha producido un error de comunicación con el dispositivo”

Si Noxturnal (u otro programa de diagnóstico) está ejecutado en segundo plano, ciérrelo y vuelva a intentarlo.

## “Se ha detectado un nuevo dispositivo”

Esto suele ocurrir cuando se retira el dispositivo antes de tiempo y se vuelve a conectar. Cancele el proceso actual y empiece de nuevo.

## “Se ha detectado un error al iniciar el dispositivo”

Retire el dispositivo del ordenador, espere 10 segundos, conéctelo otra vez y vuelva a intentarlo.

Si esto no resuelve el problema, pruebe con otro puerto USB de su ordenador.

Si esto no resuelve el problema, compruebe que su ordenador detecta el dispositivo. Pulse Win + E y búsquelo en el menú de la columna izquierda.

## “El dispositivo lleva demasiado tiempo iniciándose”

Espere unos segundos e intente asociar de nuevo el dispositivo.

Si esto no resuelve el problema, retire el dispositivo, espere 10 segundos y conéctelo otra vez.

## “No se detecta ningún dispositivo”

Retire el dispositivo, espere 10 segundos y conéctelo otra vez.

## “Conecte un dispositivo compatible”

Asegúrese de que está usando un dispositivo compatible. Retírelo, espere 10 segundos y conéctelo otra vez.

## “Se han detectado varios dispositivos”

Asegúrese de que haya un solo dispositivo conectado al ordenador.

## “SO no compatible. Imposible cargar la librería necesaria”

Compruebe la compatibilidad de su sistema operativo (p. ej.: Windows 10) y de su navegador (p. ej.: Internet Explorer).

# Para problemas no mencionados en esta guía

Puede enviar un correo electrónico a [support.airview@resmed.eu](mailto:support.airview@resmed.eu) o ponerse en contacto con su representante de ResMed.

Tenga preparada la siguiente información:

Datos de contacto.....

Descripción del problema.....

Nombre de la empresa.....

URL del problema .....

Versiones de Internet y Java.....

Modelo, número de serie y localización del dispositivo.....

Captura de pantalla del problema.....

# Notas

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

 **ResMed Ltd**  
1 Elizabeth Macarthur Drive  
Bella Vista NSW 2153 Australia  
(Todos los demás)

**ResMed Germany GmbH**  
ResMed Germany Inc. Fraunhoferstr. 16  
82152 Martinsried Alemania  
(ApneaLink Air y Stellar)

**Distribuido por:** ResMed (UK) Ltd 96 Jubilee Avenue Milton Park Abingdon Oxfordshire OX14 4RW UK.  
Para obtener información acerca de las sucursales de ResMed en todo el mundo, consulte el sitio web [www.resmed.com](http://www.resmed.com). AirView y ApneaLink Air son marcas comerciales y/o marcas registradas de la familia de empresas ResMed. La disponibilidad del producto puede variar según las regiones. Las especificaciones pueden cambiar sin previo aviso. © 2020 ResMed Ltd. 10112321/ 2020-11