**Preguntas Frecuentes sobre el Sistema SMS**

Ejemplo 1

Un/una participante no recibió un mensaje del sistema SMS a la hora que debiera.

**Q:** ¿Debería intentar de enviar su contraseña al sistema de todos modos?

**A:** Sí. Si un/una participante no recibe el recordatorio en el horario establecido, él/ella puede enviar su contraseña para iniciar la sesión y reportar su uso del producto. Debería seguir reportando el uso del producto desde el último reporte por SMS, sin importar si recibió o no el recordatorio.

Ejemplo 2

Después de iniciar el sistema SMS con el personal del estudio en su primera visita, un participante comenta que no está recibiendo mensajes de texto del sistema al día siguiente.

**Q:** ¿Necesita iniciar el sistema de nuevo?

**A:** No. El programador del sistema SMS ha alocado 24 horas desde el momento en que el participante inicia el sistema para programar los recordatorios. Para evitar confusión, favor de avisarles a los participantes que el recordatorio se programará dentro de 24 horas de iniciar el sistema (esto significa que podría tomar más de 24 horas para que reciban el primer recordatorio). Si han usado más de una dosis desde su reporte en la clínica, deberían indicar el número total de veces que han usado el producto desde su primer reporte SMS.

Ejemplo 3

Un/una participante tiene un problema con su teléfono celular y no recibe un mensaje de texto durante unos días. Cuando obtiene un teléfono nuevo, empieza a recibir los recordatorios de nuevo.

**Q:** ¿Cómo debería reportar el uso del producto al sistema?

**A:** El/la participante debería reportar el número total de veces que él/ella ha usado el producto desde la última sesión de SMS que completó. Si él/ella está usando el producto todos los días y han pasado tres días, por ejemplo, debería reportar 3.

Ejemplo 4

El primer participante viene para su primera visita “mid-period” mañana.

**Q:** ¿Qué deberíamos hacer para asegurar que tengamos todos los datos necesarios para la Entrevista de Convergencia de Datos?

**A:** Notifique al mtn017sms@mtnstopshiv.org el día anterior a la visita “mid or end-period” para avisarle al equipo que suba el calendario del uso del producto del participante para la consejería de adherencia. La hoja de resumen SMS (“SMS Summary Sheet”) se sube a diario de lunes a viernes. Contiene el número total de veces que se reportó uso del producto por SMS, el número total de reportes completados e indica si el/la participante debería recibir el bono.

**Q:** ¿Cómo accedo al calendario y la hoja de resumen SMS?

**A:** Iniciar la sesión en la página web Atlas de SCHARP, elija MTN-017, seleccione “SMS and Audio Files”, seleccione su sitio, desplace hacia abajo y haga doble-clic en la carpeta “SMS” para encontrar el calendario de uso del producto y la hoja de resumen SMS.

Ejemplo 5

Un/una participante ingresa un número equivocado al reportar el uso del producto al sistema SMS.

**Q:** ¿Cómo corrige el error?

**A:** El/la participante debería enviar un texto con la frase “cambiar respuesta a” y el número correcto que indica cuántas veces usó el producto antes de recibir el próximo recordatorio. El/la participante NO debe enviar múltiples respuestas iguales.

Ejemplo 6

Un/una participante se da cuenta que la hora que seleccionó para recibir el recordatorio no es la mejor hora para él/ella.

**Q:** ¿Cómo podemos cambiar la hora del recordatorio?

**A:** El/la participante debería enviar un texto que dice “hora de recordatorio” y la nueva hora en la cual le gustaría recibir los recordatorios. El cambio se hará en el sistema dentro de 24 horas de recibir el texto, de lunes a viernes.

Ejemplo 7

Un/una participante cambia su número de teléfono celular durante el estudio.

**Q:** ¿Qué debería hacer para seguir recibiendo los recordatorios?

**A:** El/la participante debería avisarle al personal del estudio, quienes pueden avisar al programador del SMS. Hasta que empiece a recibir los recordatorios al nuevo número, el/la participante puede seguir reportando con enviar su contraseña al número de acceso al sistema SMS.

Ejemplo 8

Un/una participante completa el primer período del estudio.

**Q:** ¿Cómo avisa al sistema para que deje de recibir mensajes de textos durante la semana en que no usa el producto?

**A:** Una vez que el personal avisa al mtn017sms@mtnstopshiv.org que un participante viene para su visita “end-period”, nosotros programamos una pausa en los recordatorios después de la visita.

**Q:** ¿Cómo iniciamos los recordatorios de nuevo una vez que el/la participante inicie el segundo período del estudio?

**A:** El/la participante debería iniciar al sistema de nuevo en cada visita “initiate period” enviando un texto que dice “INGRESA [contraseña] [hora de recordatorio]. Esto causará que los recordatorios inicien otra vez a la hora que elija él/ella.