



Solución de Problemas Técnicos

1. Escaneo lento:

Si experimentas lentitud durante el escaneo, sigue estos pasos:

- Verifica que el PC esté correctamente conectado a la corriente eléctrica.
- Asegúrate de que el espejo del escáner esté limpio.
- Comprueba que el escáner esté conectado a un puerto USB-C.
- Revisa el estado físico del escáner para garantizar su integridad.
- Asegúrate de que el ROI esté correctamente definido y que el escáner no esté utilizando el borde de la punta para escanear.
- Revisa la configuración del PC, incluyendo los controladores de la tarjeta gráfica Nvidia.
- Abre el Administrador de tareas mientras escaneas y verifica si la CPU está sobrecargada. Si es así, cierra otros programas que estén en segundo plano.

Si el problema persiste, contacta con el Soporte Técnico.

2. Superficie rugosa en el modelo 3D:

Este problema indica que el procesamiento no se completó correctamente. Para solucionarlo:

- Recorta una pequeña sección (unos pocos milímetros) de la arcada superior o inferior y reinicia el procesamiento utilizando el ícono de la bandera.
- También puedes clonar el caso y reiniciar el procesamiento desde la etapa de mordida con el mismo ícono.

Si ninguna de estas soluciones funciona, contacta con el Servicio Técnico.

3. El software no reconoce el escáner:

Este error suele estar relacionado con un cable USB inadecuado, un fallo en el controlador USB del ordenador o un defecto en la base del escáner. Procede con las siguientes comprobaciones:

Verificaciones físicas:

- Asegúrate de que el botón del escáner esté iluminado.
 - Si no lo está, contacta con el Servicio Técnico.
- Verifica que la fuente de alimentación muestre una luz verde.
 - Si no es así, contacta con el Servicio Técnico.

Acciones recomendadas:

- Reinicia el ordenador.
- Conecta el escáner a otro puerto USB disponible.
- Cambia el cable USB, si tienes otro compatible.
- Desinstala el software desde “Programas y características” en Windows, vuelve a instalarlo y reinicia el equipo.
- Si tienes acceso a otro ordenador, prueba el escáner en él.
- Si el escáner continúa sin ser reconocido y el software muestra un mensaje de error, ponte en contacto con el Servicio Técnico.

Solución de Problemas Técnicos

4. Aparición de luz rosa o naranja durante el escaneo:

Si el escáner muestra luces de color rosa, naranja o azul durante el escaneo:

- Posible causa: Hay demasiada luz ambiental (luz solar directa o lámpara del sillón encendida).
- Solución: Reduce la iluminación ambiental o apaga la lámpara del sillón dental.

5. Doble capa o solapamiento

Este problema ocurre cuando no se ha seguido correctamente el protocolo de escaneo.

Repite el escaneo siguiendo el procedimiento establecido, asegurándote de no omitir pasos.

6. La corona no encaja correctamente / Margen gingival mal definido

- Verifica el mapa de color o de calidad del escaneo.
- Asegúrate de que el escaneo se haya realizado con una tasa mínima de 25 FPS.
- Comprueba si se colocó hilo retractor para una mejor definición del margen.
- Utiliza la herramienta "Margen gingival" del software para dibujar correctamente la línea de margen.
- Considera si el problema podría originarse en el laboratorio.
- Si el problema persiste, contacta con el Soporte Técnico para un análisis más detallado.

7. Registro de mordida impreciso

Posibles causas:

- Registro de mordida poco preciso.
- Falta de escaneo de la encía.
- Movimiento del paciente durante el escaneo.
- Escaneo realizado solo en un lado.

Recomendaciones:

- Asegúrate de escanear no solo los dientes, sino también suficiente encía en ambas arcadas (maxilar y mandibular).
- Es necesario capturar al menos 1 cm de encía en la región molar.
- Recuerda que el escáner utiliza la encía como referencia para registrar la mordida con precisión.