

Phonak

Fast Facts

Prepare a sus usuarios para una experiencia óptima con el Soporte Remoto

Una de las consideraciones a tener en cuenta al integrar la eAudiología en el plan asistencial es garantizar que los usuarios a los que identifica como candidatos ([Herramienta para determinar el perfil del usuario en eAudiología](#)) están capacitados y preparados para disfrutar de una experiencia satisfactoria. Esto resulta esencial a la hora de proporcionar asistencia en línea, como sucede con el Soporte Remoto de Phonak.

¿Qué es?

El Soporte Remoto de Phonak permite que los audioprotesistas se conecten, asistan y ofrezcan soporte a distancia a usuarios con necesidades auditivas. Se pueden ajustar y optimizar los audífonos de los usuarios a través de myPhonak app.



Soporte Remoto de Phonak mediante un software de adaptación para el audioprotesista y myPhonak app para el usuario

¿Por qué usarlo?

El tiempo y la distancia son dos factores que pueden limitar a un usuario a la hora de ir a la consulta del audioprotesista¹. Con el Soporte Remoto podrá conectarse con los usuarios y proporcionarles un servicio eficiente y efectivo de manera remota y en tiempo real.

¿Cómo se usa?

Paso 1

Asegúrese de que su ordenador tiene acceso al micrófono y a la cámara, de que dispone de una cuenta PhonakPro y de que tiene el Soporte Remoto activado, Phonak Target 6.1 (o posterior) y una buena conexión a internet (puede utilizar la prueba de velocidad de Phonak Target para comprobarlo: Vaya a Configuración > internet > Servicios online > Prueba de conexión a internet).

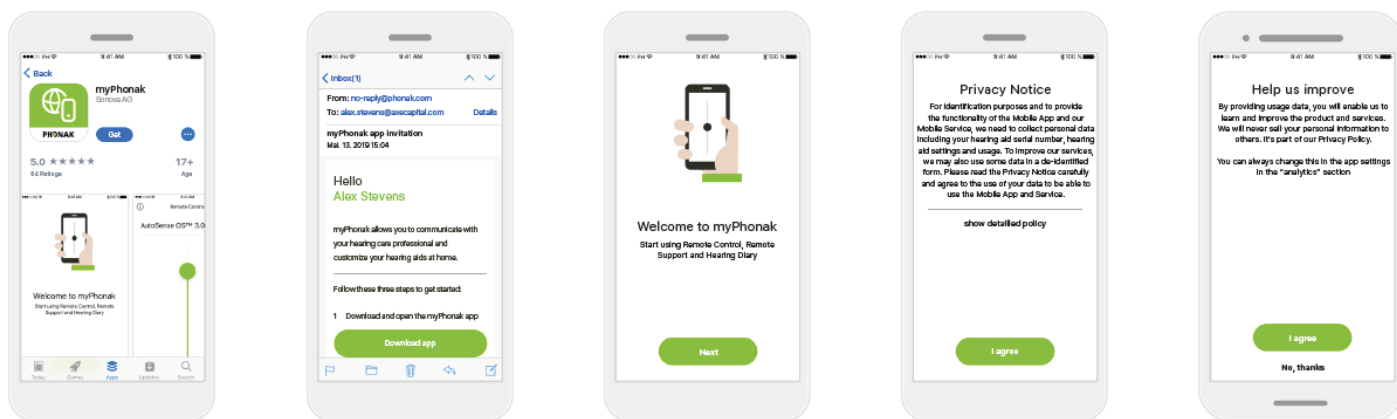
Paso 2

Asegúrese de que el usuario lleva la tecnología de audífonos Phonak Marvel™ y de que tiene acceso a un teléfono Android™ o iOS®. Puede comprobarlo con el [verificador de compatibilidad](#) en [PhonakPro.es](#)

Paso 3

Envíe una invitación por correo electrónico al usuario a través del software de adaptación de Phonak Target. Al abrir la invitación, se le pedirá al usuario que descargue myPhonak app, que acepte la invitación, que lleve a cabo la configuración de la aplicación y que empareje sus audífonos Marvel con la app. Para obtener información adicional, consulte las [Instrucciones de uso de myPhonak 3.0.0](#).

Los audioprotesistas que suelen utilizar el Soporte Remoto de Phonak recomiendan ayudar a los usuarios a configurar myPhonak app y hacer una prueba en la consulta. Pueden hacerlo los propios audioprotesistas o un auxiliar formado.



Descargar app

Invitación por correo electrónico (opcional)

Abrir myPhonak app

Aviso de privacidad

Mejora del producto

Pasos para instalar myPhonak app

Paso 4

Proporcione a los usuarios una breve lista como recordatorio de los factores que determinan que el Soporte Remoto funcione satisfactoriamente. Esta lista puede incluir factores como:

- Antes de la llamada, asegúrese de que la conexión Wi-Fi es estable y potente
- No se aleje del teléfono ni cuelgue hasta que no se haya guardado la sesión de adaptación
- Se trata de una videollamada en la que ambas partes se van a ver
- Disponga de un espacio más tranquilo para poder oír a la otra persona si su entorno se vuelve demasiado ruidoso
- Si es posible, intente que haya un miembro de la familia o un amigo durante la llamada. Así tendrá una voz familiar que escuchar cuando se estén configurando los ajustes del audífono

Para saber más sobre la configuración y el uso del Soporte Remoto de Phonak, visite [phonakpro.es](#) o póngase en contacto con su representante local de Phonak.

Referencias

¹ Angley, G. P., Schnittker, J. A. y Tharpe, A. M. (2017). Soporte remoto de audífonos: La próxima frontera. *Journal of the American Academy of Audiology*, 28, 893-900. doi: 10.3766/jaaa.16093

Apple, el logotipo de Apple, iPhone e iOS son marcas comerciales de Apple Inc., registradas en EE. UU. y en otros países. Android es una marca comercial de Google Inc.