

Phonak

eAudiología

Directrices de implementación clínica

Soporte Remoto

Con Soporte Remoto, los pacientes pueden acceder a citas (videollamadas) virtuales y recibir ajustes de los audífonos en tiempo real, sin necesidad de viajar al lugar de consulta del audioprotesista (HCP). Las sesiones de Soporte Remoto se llevan a cabo por Internet con el teléfono inteligente del usuario para conectarse al software de adaptación del audífono en el consultorio de los audioprotesistas. El audioprotesista puede realizar los ajustes de los audífonos en el propio entorno del usuario y el asesoramiento en cuanto al mantenimiento, el uso y la asistencia general también puede proporcionarse en la misma sesión.

Requisitos de infraestructura de las instalaciones

Ancho de banda de red Wi-Fi/LAN de 5 Mbit/s:

- Esto garantiza la mejor experiencia durante las citas por audio o videollamada.
- Para comprobar su velocidad de Internet, visite <https://fast.com/en/> o <https://www.speedtest.net/> o el software Phonak Target.

Hardware:

- Auriculares, PC, cámara

Ambiente:

- Una sala tranquila que garantice la privacidad

Requisitos normativos

La eAudiología ofrece una nueva forma de conectarse con los usuarios y de atender sus necesidades auditivas; por lo tanto, pueden existir consideraciones reglamentarias en su país que debe conocer antes de embarcarse en este servicio. Le recomendamos que consulte con su órgano directivo profesional o de concesión de licencias para obtener información específica por ubicación con respecto a lo siguiente:

- Licencias y certificación:
Leyes estatales y federales sobre concesión de licencias con respecto al lugar de su práctica, así como el lugar en el que el usuario recibirá los servicios.

- **Facturación:**
Si tiene previsto facturar estos servicios por separado, asegúrese de estar al día en cuanto a las estructuras de reembolso y los requisitos de recopilación de datos.
- **Mantenimiento de registros:**
Qué datos se deben almacenar y de qué forma, así como la documentación de consentimiento informado.
- **Privacidad y seguridad:**
¿Se requiere el cifrado de datos para garantizar la confidencialidad y la seguridad del usuario?

Concertación de citas

Las opciones para gestionar citas remotas en línea incluyen:

- Reservar un horario fijo determinados días por semana
- Integrar las citas dentro de la agenda diaria
- **Duración de la cita:**
La asistencia remota no debe tomar más tiempo que las citas en persona; por lo tanto, se recomienda programar la cantidad de tiempo estándar para una cita de seguimiento. Al igual que con cualquier nueva habilidad, existe una curva de aprendizaje al principio; por lo tanto, tal vez le convenga destinar unos pocos minutos adicionales para familiarizarse con el procedimiento (p. ej., 45 minutos en total).
Los usuarios valorarán y apreciarán los servicios de asistencia remota por el ahorro de tiempo y la comodidad que les proporcionan.

Preparación del personal

- **Integración:**
Todos los audioprotesistas y el personal de atención al público deben recibir la formación adecuada.
- **Pruebas internas:**
Se recomienda probar las citas de asistencia remota de forma interna para garantizar que la tecnología y el servicio estén totalmente preparados para ofrecerlos a los usuarios.

Selección de pacientes

Casi todos los usuarios pueden beneficiarse de los servicios de asistencia remota; sin embargo, para obtener los mejores resultados, se recomienda comprobar lo siguiente:

- Los audífonos son compatibles con la asistencia remota
- **Afinidad tecnológica:**
Puede utilizarse la herramienta del perfil del usuario de eAudiología como anexo de su historia clínica/formulario de admisión del usuario.
- **Infraestructura:** Se requiere un teléfono inteligente y red Wi-Fi o 4G de 5 Mbit/s
 - Los usuarios pueden descargar la aplicación Speedtest o consultar en línea en <http://www.speedtest.net/> o <https://fast.com/en/>

Reconocimientos:

Glista, D. (2018). Looking to get into eAudiology? The 10 things to consider first. Extraído de <https://audiologyblog.phonakpro.com>.