

Fundamentos de eAudiología

Diez pasos para hablar con los usuarios acerca de la eAudiología

Gina Angley, doctora en Audiología.

Como proveedores de soluciones auditivas, siempre estamos aprendiendo acerca de los nuevos productos y cómo pueden beneficiar a nuestros pacientes. Todos tenemos experiencia en presentar nuevas funciones, audífonos y accesorios a los pacientes, y quizá porque se trata de objetos tangibles que podemos mostrar con facilidad en la consulta, no nos resulta difícil encontrar las palabras para expresarlo. La eAudiología, en cambio, es un tema más abstracto. ¿Cómo le explico esto a mi paciente? ¿A quién le explico lo que es la eAudiología?

¿Por dónde comenzar?

Paso 1

Antes de la cita, determine qué factores evidentes pueden motivar al paciente a probar la eAudiología (como la distancia a la clínica, la edad del paciente o la dependencia de otras personas para transportarse, entre otros).

Paso 2

Determine si el paciente vive en una ciudad diferente a la suya. Es necesario tener en cuenta las certificaciones profesionales para no cometer el error de ofrecer este producto a un paciente que vive en una comunidad o provincia donde usted no está certificado para hacerlo.

Paso 3

Escuche a su paciente. A medida que manifiesta sus preocupaciones y frustraciones, el paciente puede darle señales que le permitan saber si la eAudiología servirá para abordarlas. También puede usar esas señales como punto de partida.

Paso 4

Si el paciente ha manifestado una necesidad que la eAudiología puede satisfacer, ofrézcale información sobre los productos que pueden lograr que eso ocurra. "Sra. Jones, usted mencionó que tiene una agenda apretada y entiendo que venir aquí para las citas de seguimiento puede resultarle difícil y frustrante. Tenemos un producto que nos permitirá reunirnos para las citas de seguimiento sin que tenga que desplazarse hasta aquí. Puede permanecer en su oficina y yo atenderé sus

inquietudes desde mi consultorio. Creo que este nuevo dispositivo es una buena opción para usted y su apretada agenda. Permítame mostrarle de qué se trata."

Paso 5

Si el paciente no ha manifestado ninguna necesidad, recurra a la investigación realizada en el Paso 1 para iniciar la conversación. "Sr. Edwards, veo que tuvo que viajar bastante para venir a nuestra clínica. Ahora tengo un audífono que le permitirá permanecer en su casa u oficina para las citas de seguimiento. Permítame mostrarle de qué se trata."

Paso 6

Considere configurar uno o dos pares de audífonos en la clínica que estén vinculados con el teléfono móvil de uno o dos especialistas para demostrar cómo sería una cita de eAudiología. Esto ayudará a que el concepto sea más tangible tanto para usted como para el paciente.

Paso 7

Si todavía no se decide a ofrecer este producto a los pacientes, comience a pensar en sus pacientes que tienen audífonos con capacidades para la eAudiología. ¿Quién de ellos podría ser un buen candidato para ensayar con una sesión de práctica de eAudiología? Todos tenemos esos pacientes que están ansiosos por probar lo nuevo en el mercado y que trabajan con facilidad con las tecnologías más recientes. Una persona así sería ideal para comenzar. Obtenga parte de su experiencia con estos pacientes.

Paso 8

Cuando haya completado el Paso 7, pida al paciente que comparta sus comentarios o que le proporcione un testimonio que pueda usar cuando presente la idea a otro paciente. "Sr. Smith, la semana pasada atendí a un paciente que usa la eAudiología. Después de la cita, me envió un mensaje para decir lo cómodo y sencillo que es este servicio. También se sintió contento por no tener que venir a la clínica para la cita. Como sé que para usted es difícil el tema del transporte, esta opción le permitirá permanecer en su casa y recibir la atención necesaria para dar solución a los problemas que surjan con sus audífonos. ¿Le interesaría programar una cita para probar la eAudiología en la siguiente consulta de seguimiento?"

Paso 9

Piense en crear un sistema interno de atención para los pacientes. Es posible que los pacientes no se decidan a probar este nuevo modelo de prestación de servicio porque les preocupe no tener ayuda en caso de necesitarla. Cuando muestre este producto a los pacientes, se sentirán más tranquilos si saben que pueden llamar a un integrante de su personal para que responda a las preguntas que tengan, o que alguien esté disponible en el consultorio para que les ayude con la configuración. "Sra. Williams, si desea probar una sesión de eAudiología, nuestro técnico (o el personal de recepción) le ayudará con gusto a configurar el dispositivo aquí mismo en el consultorio. ¿Les digo que está usted interesada?"

Paso 10

Use las herramientas proporcionadas por los fabricantes y considere crear algunos recursos clínicos específicos para los pacientes. Conforme explica este proceso a los pacientes y una vez que hayan aceptado probar la eAudiología, es importante asegurarse de que tengan instrucciones claras sobre los pasos a seguir y lo que va a suceder en la cita. Por ejemplo, quizá desee decirles cuál será el procedimiento para la cita. ¿Tendrán que llamar, o alguien se pondrá en contacto con ellos? "Sr. Davis, le voy a dar una hoja con una lista de pasos sencillos sobre lo que se hará durante el día de la cita. También tengo esta lista en formato electrónico si lo prefiere."

¿Está preparado para el desafío?

Busque en su agenda posibles pacientes y póngase en contacto con aquellos que tienen audífonos con capacidades para la eAudiología a fin de que asistan a sesiones de práctica, y planifique una demostración en su consultorio.

Autora



Gina Angley, doctora en Audiología, es la directora adjunta del Programa de amplificación para adultos en el departamento de Ciencias de audición y el habla del Centro médico de la Universidad Vanderbilt. Está especializada en el diagnóstico y la rehabilitación de adultos con pérdida auditiva, y ha ejercido como coordinadora de ensayos clínicos durante cinco años. La Dra. Angley es miembro de la American Academy of Audiology (Academia estadounidense de audiolología) y miembro de la American Speech Language Hearing Association (Asociación estadounidense para el habla, el lenguaje y la audición), a través de la que conserva su certificado de competencia clínica en audiolología (CCC-A, Certificate of Clinical Competence in Audiology). Consiguió su doctorado en Audiología (Au.D.) en la Escuela de Medicina de la Universidad Vanderbilt en 2010. Anteriormente se graduó en Ciencias de la comunicación y trastornos en la Universidad de Siracusa.