

Phonak

Fundamentos de eAudiología

Diez pasos para la selección de usuarios y otros aspectos que deben tenerse en cuenta en la eAudiología

Dra. Evelyn Davies-Venn

A fin de elegir usuarios adecuados para la eAudiología, es necesario tener en cuenta algunos aspectos, por ejemplo, a QUÉ persona va dirigida, o quién se beneficiará más de este tipo de prestación de servicio.

Conforme pasa el tiempo, hay más posibilidades de mejorar o refinar las características de los usuarios. No obstante, al igual que con la atención cara a cara, no siempre tendremos la fórmula para seleccionar al candidato ideal. En este documento hablaremos sobre las preguntas clave y las características más importantes de aquellos candidatos que muy posiblemente se beneficiarán de este tipo de prestación de servicio.

¿Por dónde comenzar?

Paso 1

Examine su clínica y su organización y pregúntese si tiene la herramientas listas para ofrecer servicios de eAudiología a los usuarios.

1. ¿Tiene en su clínica las herramientas necesarias para ofrecer servicios de eAudiología?
 - a. Ordenadores, software, Internet y herramientas de adaptación (consulte los artículos de Glista y Schnittker en esta serie)
2. ¿Tiene el soporte necesario para ofrecer servicios de eAudiología?
 - a. Soporte informático para asuntos relacionados con la privacidad y la seguridad en Internet. Es posible que algunas organizaciones necesiten un acceso directo especial para permitir conexiones y ajustes (consulte el artículo de Campbell en esta serie).

Paso 2

¿Tiene el usuario necesidades desatendidas que puedan solucionarse con los servicios de eAudiología?

En general, una encuesta, un cuestionario o una charla en persona son los mejores métodos para determinar lo siguiente del usuario (enlace a la [Herramienta del perfil del usuario](#)).

1. ¿El usuario tiene que desplazarse desde sitios lejanos para asistir a las citas personalmente?
2. ¿Tiene su cliente una agenda apretada, limitaciones físicas o restricciones de movilidad o de transporte que limiten la posibilidad de reunirse con usted para las citas de seguimiento?

Paso 3

¿De qué manera trata la eAudiología las necesidades desatendidas del usuario?

Determine las ventajas de este servicio e intercambie opiniones con el usuario

1. ¿Los servicios de eAudiología, como los ajustes a distancia, facilitarán las citas de seguimiento para el usuario?
2. ¿Cuál será el ahorro en costes que estos servicios de eAudiología proporcionarán a su clínica y al usuario?

Paso 4

¿Puede mejorar en su trabajo diario si ofrece los servicios de eAudiología?

Determine la población con la que está trabajando ahora y evalúe si hay segmentos de usuarios no atendidos a quienes pueda atender con la eAudiología. Una encuesta o un grupo de estudio puede desvelar estos segmentos.

1. ¿Hay usuarios que irán a su consulta si ofrece servicios fuera del horario de oficina?
2. ¿Hay usuarios que irán a su consulta si ofrece servicios en línea sin cita previa?

Paso 5

¿Qué tipo de servicios de eAudiología puede ofrecer?

Esto se basará en la evaluación de sus necesidades, la infraestructura disponible en su clínica y el sistema de asistencia, como el personal y el entorno informático.

1. ¿Ofrecerá citas a distancia durante el día?
 - a. Si es así, ¿de qué tipo? ([enlace a las opciones relacionadas de Phonak](#))
2. ¿Ofrecerá citas a distancia después del horario de oficina?
 - a. De ser así, ¿cuenta con el personal y el soporte necesarios para ofrecer estos servicios?
 - b. ¿De qué tipo? ([enlace a las opciones relacionadas de Phonak](#))

Paso 6

¿Tiene el usuario las herramientas y el conocimiento necesarios para aprovechar los servicios de eAudiología?

Una vez que haya definido con el usuario que los servicios de eAudiología le serán de utilidad, recurra a este paso para ofrecer asistencia y programe una cita para encontrar lo más adecuado para él o ella. Esto puede incluir instalar el software necesario y realizar una prueba o un simulacro en persona.

1. ¿Tiene el usuario un teléfono con servicios de Internet y conectividad Bluetooth? (consulte el artículo 6 y la [Herramienta del perfil del usuario](#))
2. ¿Se sienten cómodos los usuarios con las herramientas que tienen o necesitan para las citas de eAudiología?

Paso 7

¿Tiene el usuario el sistema de asistencia necesario para completar con éxito las citas de eAudiología que tiene con usted? Quizá desee preguntar al usuario si cuenta con alguna persona que pueda ayudarle en caso necesario. Esta persona también podría beneficiarse del paso 6.

1. Si es necesario, ¿tiene el usuario familiares o amigos que puedan ayudarle a solucionar problemas de conectividad o de otro tipo que puedan presentarse antes de la cita o en el transcurso de ella?
2. Si es necesario, ¿cuenta el usuario con alguien que esté disponible y familiarizado con la tecnología para ayudar y determinar si están usando las herramientas correctamente?

Paso 8

¿Está dispuesto el usuario a probar los servicios de eAudiología que va a ofrecerle?

1. ¿Es consciente el usuario de las ventajas que los servicios de eAudiología le ofrecen y las entiende?
2. ¿Está el usuario listo y dispuesto a probar una cita de eAudiología con usted?

- a. Es importante formular esta pregunta a los usuarios, ya que no todos aquellos que podrían beneficiarse de estos servicios están dispuestos a probarlos.

Paso 9

¿Tiene el usuario el perfil de un candidato ideal para una cita de eAudiología?

1. Teniendo en cuenta toda la información obtenida en los pasos anteriores, ¿concluye que el usuario es un candidato ideal para los servicios de eAudiología?
2. Si necesita más información, complete las herramientas del perfil del usuario de Phonak ([herramienta del perfil del usuario de Phonak](#))

Paso 10

Prepare los temas de conversación para las citas que muestren las ventajas y las oportunidades que los servicios de eAudiología ofrecen a los usuarios. (Consulte el artículo 7).

¿Está preparado para el desafío?

Le invito a realizar estos pasos con el usuario que llegue la próxima vez para determinar si la eAudiología puede ayudarle y, en caso de ser así, ¿qué servicios en particular le serían de utilidad a ese usuario en concreto?

De manera anticipada, podría evaluar a sus usuarios en la siguiente semana a fin de descubrir cuáles de los usuarios nuevos y de aquellos que regresan podrían beneficiarse de los ajustes a distancia.

Autora



La Dra. Davies-Venn es profesora adjunta en la Universidad de Minnesota e imparte cursos de ciencias de la audición, amplificación y audiología diagnóstica. También es directora del Laboratorio de percepción y dispositivos sensoriales (Sensory Aids and Perception Lab). Su programa de investigación se centra en comprender los factores que hacen que los resultados de la rehabilitación difieran en las personas con pérdida auditiva, sobre todo en entornos auditivos complejos, como los restaurantes llenos, las fiestas o las recepciones. Su investigación está dirigida a mejorar el acceso al cuidado de la audición y a optimizar los resultados de la amplificación en personas con pérdida auditiva.