

# Phonak

# Fundamentos de eAudiología

## Diez pasos hacia la atención centrada en la familia para eAudiología

Joseph Montano, Ed.D.

La atención centrada en la familia (ACF) y la eAudiología son la combinación perfecta. Ya sabemos que las pruebas han demostrado que los resultados mejoran cuando los miembros de la familia participan en los servicios relacionados con la salud auditiva. Por lo tanto, puesto que los esfuerzos en eAudiología aumentan con rapidez en todos los campos de los sectores de audiológia y audífonos, ¿no parecería lógico que una combinación de estas dos propuestas atendiera mejor las necesidades de nuestros pacientes con pérdida auditiva? La disponibilidad generalizada de tecnologías de eAudiología hace que la inclusión de la familia en todos los aspectos del proceso de rehabilitación auditiva sea una realidad actual.

Es simple, no requiere capacidades tecnológicas avanzadas, es normalmente accesible y tiene sentido. A continuación, ofrecemos diez pasos para que pueda empezar a implementar la ACF en su consulta con los sistemas tecnológicos cotidianos.

### ¿Por dónde comenzar?

#### Paso 1: Aceptación

Desarrolle una filosofía de atención centrada en la familia dentro de su consulta. Involucre a todos en el proceso; a todos los profesionales y personal administrativo. Una vez que obtiene la aceptación de los empleados, el resto es sencillo.

#### Paso 2: Consiga los equipos

Es probable que ya cuente con los equipos necesarios en su consultorio para comenzar el proceso de ACF/eAudiología. Los fabricantes de audífonos ahora proporcionan productos y servicios para conectarse con los pacientes de forma remota. Pero, por lo general, estos servicios pueden configurarse mediante Wi-Fi estándar o datos móviles con teléfonos inteligentes, tabletas u ordenadores que usan programas ya disponibles, como FaceTime, WhatsApp y Skype, incluso sin necesidad de intervención de compleja tecnología de la información (TI).

### **Paso 3:** Programe la cita

Al programar citas, pida al personal que aiente al paciente a invitar a su familia para que asista. Permitales que expliquen la ventaja de involucrar a la familia en el proceso. Esté preparado para ofrecer soluciones cuando el paciente identifique problemas como:

Mi hijo trabaja y no puede asistir a la cita; mi hija vive a dos horas de distancia; mi marido está fuera de la ciudad.

### **Paso 4:** Pregunte al paciente quién le gustaría que participe

Si el paciente está de acuerdo en incluir a la familia en sus citas de audiología, averigüe a quién le gustaría traer. ¿Podrá asistir en persona? En caso contrario, sugiera que la asistencia virtual es factible.

### **Paso 5:** Explique la participación virtual de la familia

Informe a su paciente que si el familiar puede usar un teléfono inteligente o tableta, se lo puede invitar para que asista a la sesión y esté presente mediante el uso de programas de software que ya están disponibles. Esté preparado para explicar el proceso.

### **Paso 6:** Consiga la información de contacto de la familia

Pida a los pacientes que proporcionen los nombres y la información de contacto de las personas que desean incluir en la cita.

### **Paso 7:** Comuníquese con los familiares o amigos que ha sugerido el paciente

Comuníquese con las personas recomendadas por el paciente y explique la importancia de la atención centrada en la familia, invitándolos a participar en la cita. Intente programar un horario de cita que sea lo más inclusivo posible.

### **Paso 8:** Determine cuál es el método preferido de videoconferencia de la familia/amigo

Averigüe a qué software pueden acceder, el tipo de teléfono móvil (Apple/Android), la comodidad con la tecnología y medios alternativos para comunicarse con ellos en caso de que surjan problemas. Si una videoconferencia no es posible, el uso de un teléfono con altavoz también puede incluirlos en el proceso.

### **Paso 9:** Prepare la sala

Prepare la sala de la cita de una forma cómoda que facilite la comunicación (tal vez alrededor de una mesa redonda) y la visualización sencilla de la fuente de vídeo. Intente disponer la visualización de tantas personas como sea posible en la sala.

### **Paso 10:** Salude al paciente y déle la bienvenida junto a su familia a la cita

Una vez que el paciente ha llegado, llame por teléfono al miembro de la familia virtual para confirmar su disponibilidad. Dé la bienvenida al paciente, acompañelo al consultorio, comuníquese con la familia, conceda tiempo para los saludos y las presentaciones y comience la rehabilitación auditiva.

## ¿Está preparado para el desafío?

Si sigue estos diez simples pasos, podría ofrecer servicios de atención centrada en la familia y eAudiología mañana mismo. Así que, inténtelo. Sin duda, ya cuenta con la tecnología y el software es probablemente una aplicación que ya tiene en su teléfono o tableta. Por lo tanto, organice una reunión en su consultorio hoy y haga participar al personal. Programe su primera consulta de atención centrada en la familia se dará cuenta rápidamente de los beneficios para sus pacientes, su consulta y usted mismo.

## Autora



El Dr. Joseph Montano es profesor adjunto de Audiología en Otorrinolaringología clínica y director de Audición y Habla del Weill Cornell Medical College, New York Presbyterian Hospital. Obtuvo su doctorado en educación en Audiología en el Teacher's College de la Universidad de Columbia y la maestría en la Universidad de Nueva York. El Dr. Montano está autorizado por el estado de Nueva York para ejercer la audiología y cuenta con la certificación (CCC-A) de la American Speech Language Hearing Association (ASHA, asociación estadounidense para el habla, el lenguaje y la audición). Actualmente, ejerce como vicepresidente de Estándar y Ética en Audiología para ASHA y fue presidente de la Academy of Rehabilitative Audiology y la New York State Speech Language and Hearing Association (NYSSLHA). El Dr. Montano es profesor adjunto de Audiología en la City University of New York y en la Montclair State University y, actualmente, es miembro del Comité asesor de la Hearing Rehabilitation Foundation (HRF) y de la Hearing Education and Awareness for Rockers (HEAR).