Phonak
eAudiológia

Klinikai alkalmazási irányelvek

Remote Support – Távoli támogatás

A Remote Support funkcióval a páciensek virtuális (videóhívásos) konzultáción vehetnek részt, valamint kérhetik hallókészülékük beállításainak valós idejű módosítását anélkül, hogy el kellene utazniuk a hallásgondozó szakember rendelőjébe. A Remote Support konzultáció az interneten keresztül zajlik, az ügyfél okostelefonja csatlakozik a hallásgondozó szakember rendelőjében található számítógépre telepített hallókészülék-illesztő szoftverhez. A hallásgondozó szakemberek az ügyfél saját környezetében végezhetik el a hallókészülék beállításainak módosítását, valamint a konzultáció során karbantartási, használati és általános tanácsokat is adhatnak.

A rendelői infrastruktúrára vonatkozó követelmények

WiFi-/LAN-kapcsolat 5 Mbit/s-os sávszélességgel:

- Ez biztosítja a lehető legjobb felhasználói élményt az audió- és/vagy videóhívások során.
- Az internetkapcsolat sebességének ellenőrzéséhez látogasson el a https://fast.com/en/ weboldalra vagy a https://www.speedtest.net/ webhelyre, vagy használja a Phonak Target szoftvert.

Hardver:

- Fülhallgató/fejhallgató, asztali számítógép, kamera

Környezet:

- Egy csendes, diszkréciót biztosító szoba

Szabályozási követelmények

Az eAudiológia új módszert biztosít az ügyfelekkel való kapcsolattartásra és a hallásszükségleteik kiszolgálására, ezért fontos, hogy tisztában legyen az országában érvényes szabályozással, mielőtt belevág a folyamatba. Azt javasoljuk, hogy egyeztessen a szakmai irányító/engedélyező szervvel az alábbiakkal kapcsolatos helyi információkról:

- Engedélyezés és tanúsítás:
  Az Ön praxisa helyén, valamint az ügyfél konzultáció alatti tartózkodási helyén érvényes országos engedélyezési jogszabályok.

- Számlázás:

Amennyiben külön számlát szeretne kiállítani ezekről a szolgáltatásokról, ügyeljen arra, hogy naprakész információkkal rendelkezzen a visszatérítési szabályokról és az adatgyűjtésre vonatkozó követelményekről.

- Nyilvántartások vezetése:
  Milyen adatokat kell megőrizni és hogyan, valamint hogyan dokumentálandó a tájékoztatáson alapuló beleegyezés.

- Adatvédelem és biztonság:
  Szükséges az adatok titkosítása a biztonság és az ügyféladatok bizalmas kezelésének biztosításához?

Időpont-egyeztetés

Az online távoli konzultációs időpontok megvalósításához többek között az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

- Egy adott időpont lefoglalása a hét egy (vagy több) adott napján

- A napi időbeosztásába való beillesztés

- A konzultációk hossza:
  A Remote Support konzultáció általában nem hosszabb a személyes találkozóknál, ezért érdemes a szokásos időtartamot szánni egy-egy utógondozási konzultációra. Azonban mint minden új készségnél, itt is számolni kell a tanulási folyamattal – fontos tehát, hogy adjon magának néhány percet az eljárás megismerésére (pl. összesen 45 percet).
  Ügyfelei hálásak lesznek azért a megtakarított időért és kényelemért, amelyet a távoli támogatási szolgáltatással biztosít a számukra.

A munkatársak felkészültsége:

- Szakemberek bevonása:
  Minden hallásgondozó szakembert és ügyfélszolgálati munkatársat megfelelően fel kell készíteni.

- Belső próbák:
  Érdemes kezdetben házon belül tesztelni a távoli támogatást, és meggyőződni arról, hogy mind technológiai, mind szolgáltatási szempontból teljes mértékben készen állnak az ügyfelekkel folytatott távoli konzultációkra.

A páciensek kiválasztása

Bár a távoli támogatás szinte minden ügyfél számára hasznos lehet, a lehető legjobb eredmény érdekében célszerű figyelembe venni az alábbi szempontokat:

- A Remote Support funkcióval kompatibilis hallókészülék

- Technológiai affinitás:
  Az eAudiológiai Ügyfélprofilozó eszköz használható a kórtörténeti/ügyfélfelvételi űrlap mellékleteként.

- Infrastruktúra: Okostelefon és 5 Mbit/s sebességű WiFi- vagy 4G-kapcsolat szükséges.
  - Az ügyfelek letölthetik a Speedtest alkalmazást, vagy ellenőrizhetik internetkapcsolatuk sebességét online, a http://www.speedtest.net/ webhelyen vagy a https://fast.com/en/ weboldalon.

Köszönetnyilvánítások:
Glista, D. (2018). Looking to get into eAudiology? The 10 things to consider first. A https://audiologyblog.phonakpro.com oldalról lekérve.

V1.00/2018-10 © Sonova AG All rights reserved