

Introducción al Soporte Remoto de Phonak y la adaptación durante la pandemia del coronavirus

Guía para configurar y emparejar sus audífonos



A Sonova brand

PHONAK
life is on

ATENCIÓN: Estos dispositivos los debe programar su audioprotesista antes de su uso.

Debe contar ya con una cita programada. Si no, póngase en contacto con su audioprotesista. NO se recomienda usar los audífonos hasta que la cita haya finalizado.

La finalidad de esta guía es prepararle a usted y a sus audífonos para comunicarse de forma remota con su audioprotesista mediante su dispositivo móvil. **Si lo recomienda su audioprotesista**, los capítulos 1 y 2 los puede completar por su cuenta. El capítulo 3 **se debe** completar con su audioprotesista.

Si se le recomienda continuar y no conoce la respuesta a alguna de estas preguntas, póngase en contacto con su audioprotesista.

Comience aquí

Pregunta 1

¿Ha instalado myPhonak app en su teléfono?

Si la respuesta es **SÍ**, continúe con la pregunta 2.

Si la respuesta es **NO**, omita la pregunta 2 y empiece en el capítulo 1.

Pregunta 2

¿Ha creado una cuenta de myPhonak app?

Si la respuesta es **SÍ**, continúe con la pregunta 3.

Si la respuesta es **NO**, omita la pregunta 3 y empiece en el capítulo 2.

Pregunta 3

¿Ha completado ya una cita de soporte remoto con su audioprotesista?

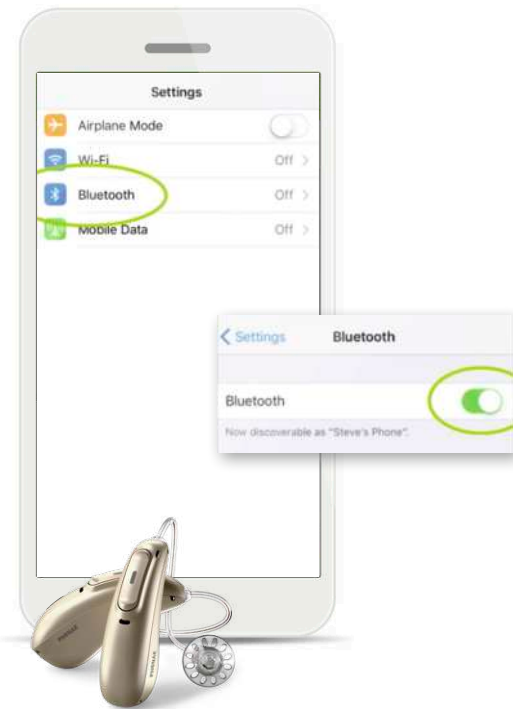
Si la respuesta es **SÍ**, continúe con el capítulo 4.

Si la respuesta es **NO**, continúe con el capítulo 3.

1. Configuración de myPhonak app*

1

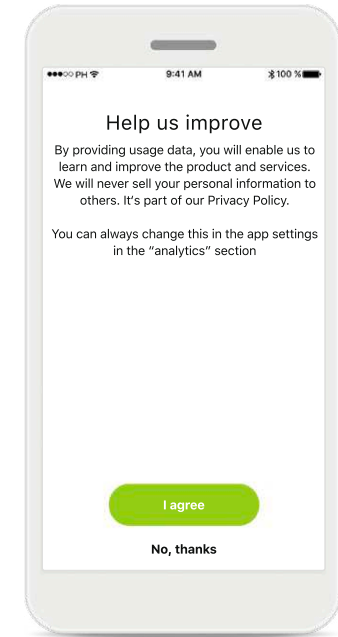
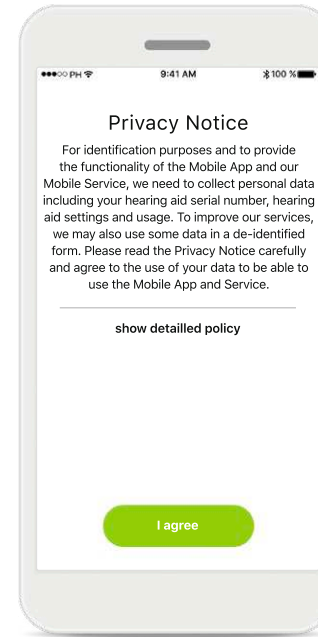
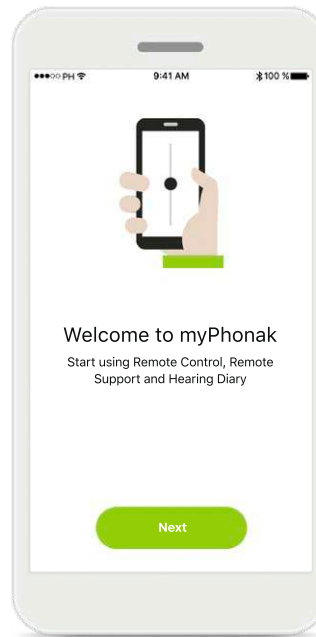
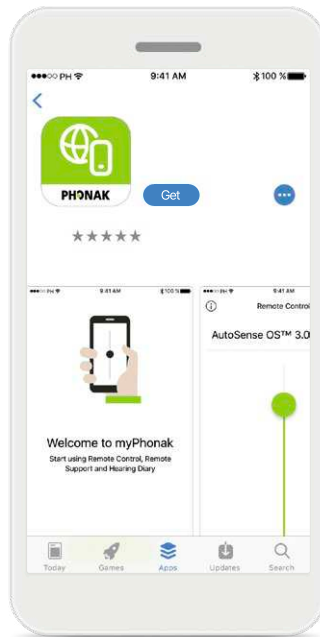
Asegúrese de que el Bluetooth® esté encendido.



2

Instale myPhonak App desde Google Play™ o Apple App Store®

- Asegúrese de que su teléfono inteligente está conectado a Internet mediante WiFi o datos móviles



1.

Descargue la aplicación. Puede que necesite introducir su contraseña antes de continuar.

2.

Abra la aplicación y pulse **Próximo**.

3.

Para usar la aplicación, debe pulsar **Acepto** para aceptar el aviso de privacidad y continuar.

4.

Mejora del producto

De manera opcional, puede compartir datos de uso, lo que nos permite aprender y mejorar nuestros productos.

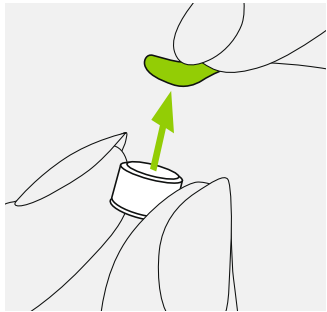
*Si necesita ayuda con la configuración, póngase en contacto con su audioprotesista

3

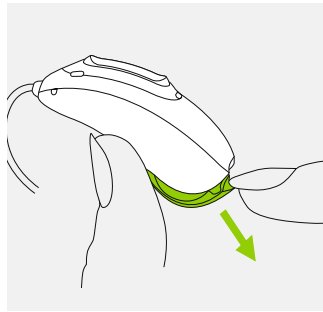
Prepare sus audífonos.

(Si sus audífonos usan pilas desechables, complete los pasos de la letra A y omita los de la letra B. Si sus audífonos son recargables, complete los pasos de la letra B y omita los de la letra A).

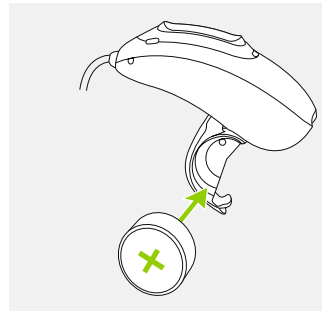
A — Audífonos con pilas desechables



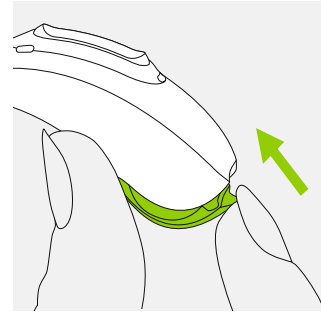
1.
Retire el plástico protector de la pila nueva y espere dos minutos.



2.
Abra la tapa del portapilas.



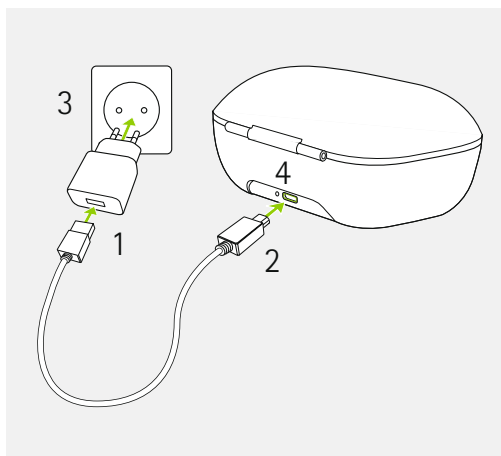
3.
Coloque la pila en la tapa del portapilas con el símbolo "+" hacia arriba.



4.
Una vez cerrada la tapa del portapilas, el audífono se enciende.

① Si le resulta difícil cerrar la tapa del portapilas:
Compruebe que la pila esté insertada correctamente y que el símbolo "+" esté hacia arriba.
Si la pila no se introduce de la forma correcta, el audífono no funcionará y la tapa del portapilas podría dañarse.

B – Audífonos recargables



1.

Enchufe el extremo más grande del cable de carga en la fuente de alimentación.

2.

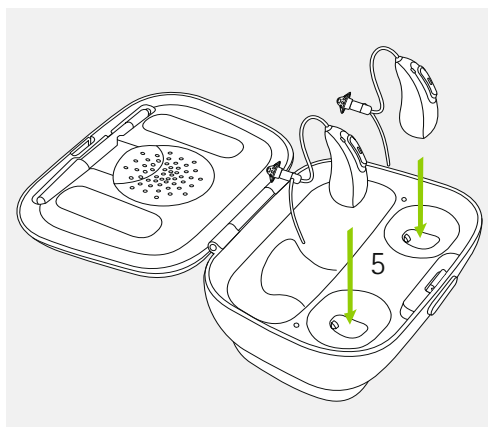
Enchufe el extremo más pequeño en el puerto USB del cargador.

3.

Enchufe la fuente de alimentación a la toma de corriente.

4.

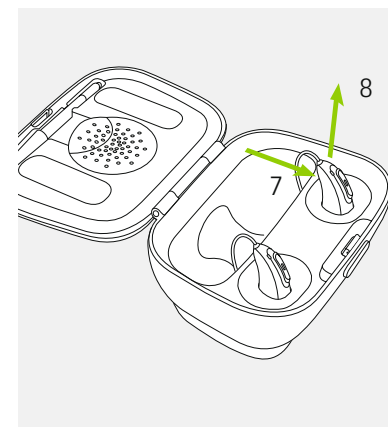
Cuando se enchufa el cargador a la fuente de alimentación, aparece un indicador luminoso de color verde.



5.

Inserte los audífonos en la caja de carga. La luz de los audífonos se iluminará si se han insertado correctamente.

El proceso de carga se detendrá de forma automática cuando las pilas estén totalmente cargadas, así que los audífonos pueden permanecer en el cargador de forma segura. Los audífonos pueden tardar hasta 3 horas en cargarse. Mientras se están cargando los audífonos, pueden cerrarse las tapas del cargador.



6.

Retire los audífonos de los huecos de carga:

7. Tire con suavidad de los audífonos hacia usted y
8. Levántelos para sacarlos del cargador.

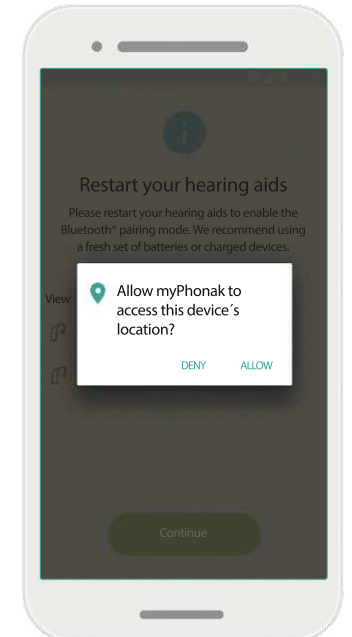
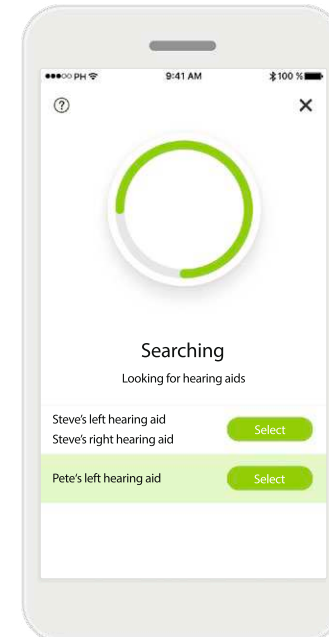
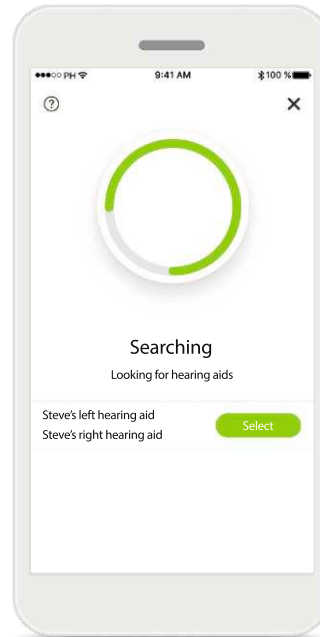
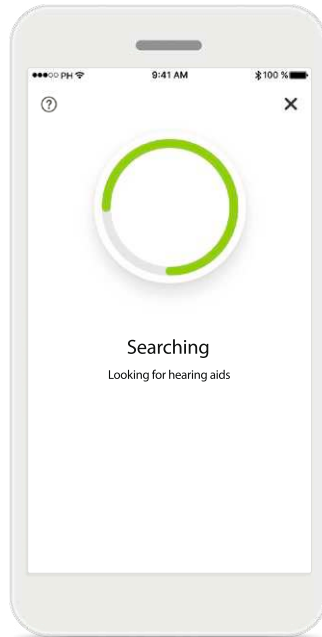
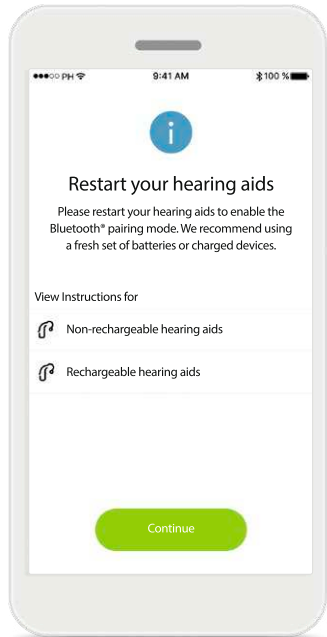
❗ No sujete los audífonos por los tubos al retirarlos del cargador, ya que pueden resultar dañados.

Los audífonos se encienden automáticamente cuando se retiran del cargador. El indicador luminoso empieza a parpadear. La luz de color verde fijo indica que el audífono está listo.

Si desenchufa el cargador mientras el audífono se está cargando, asegúrese de apagar el audífono para evitar que se descargue.

Empareje los audífonos con myPhonak app.

Una vez que los audífonos estén encendidos, tiene tres minutos para realizar el emparejamiento. Si necesita más tiempo, reinicie los audífonos (pilas desechables: abra/cierre la tapa del portapilas; audífonos recargables: colóquelos en el cargador durante 10 segundos y retírelos).



1. Instrucciones de emparejamiento

Pulse **Continuar** para iniciar la búsqueda. Pulse en las instrucciones para audífonos no recargables o recargables para consultar las instrucciones de su dispositivo.

2. Búsqueda

La aplicación está buscando audífonos compatibles y los mostrará una vez que los detecte. Esto puede tardar un poco.

3. Selección

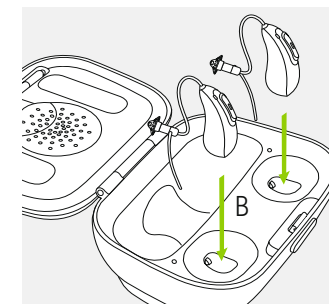
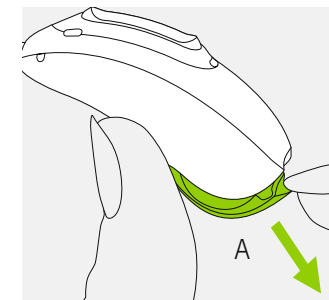
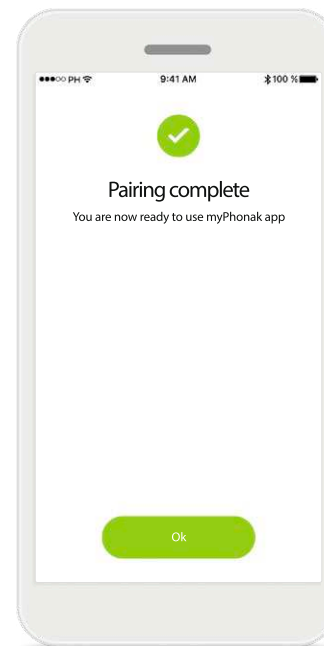
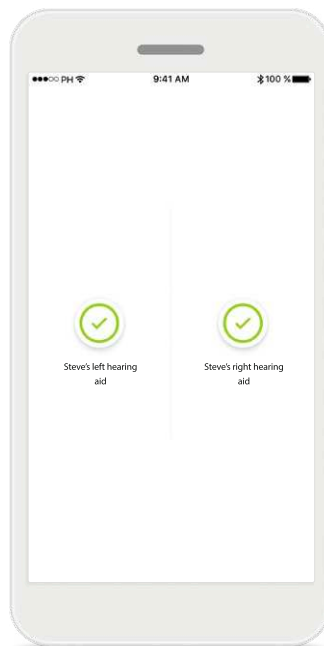
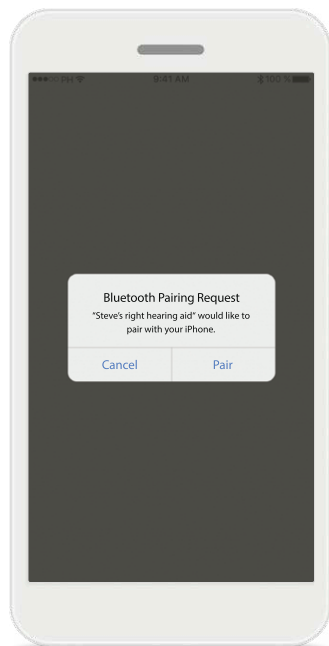
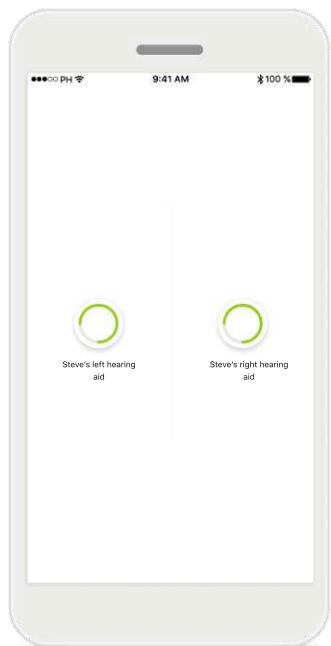
Pulse **Seleccionar** cuando sus audífonos aparezcan en la lista.

4. Múltiples

Si se detectan múltiples audífonos, se mostrarán todos ellos.

5. Ubicación

En dispositivos Android, debe habilitar los servicios de ubicación al emparejar dispositivos con Bluetooth por primera vez. Tras la configuración inicial, puede volver a deshabilitar los servicios de ubicación.



6. Emparejamiento de los audífonos

La aplicación se conectará a cada audífono de forma independiente.

7. Confirmar todos los audífonos

Confirme pulsando **Emparejar** en el mensaje emergente para cada dispositivo por separado.

8. Emparejamiento completo

Ambos audífonos están ahora emparejados. La aplicación procederá automáticamente al siguiente paso.

9. Configuración completa

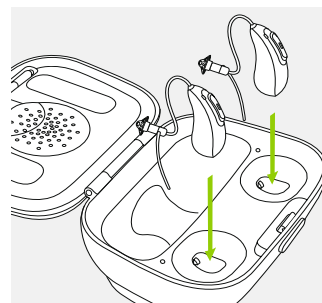
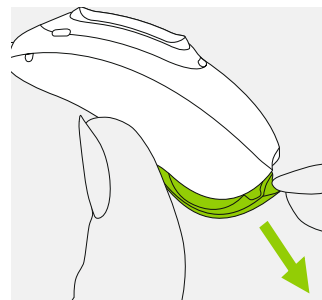
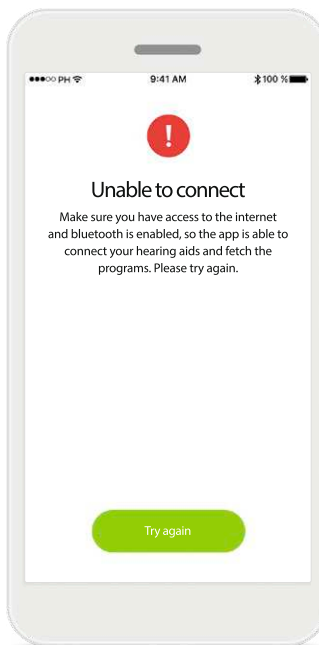
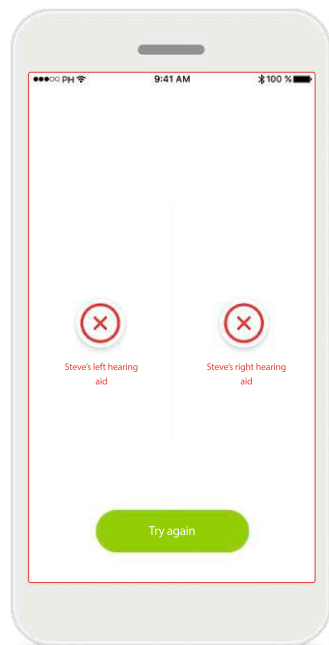
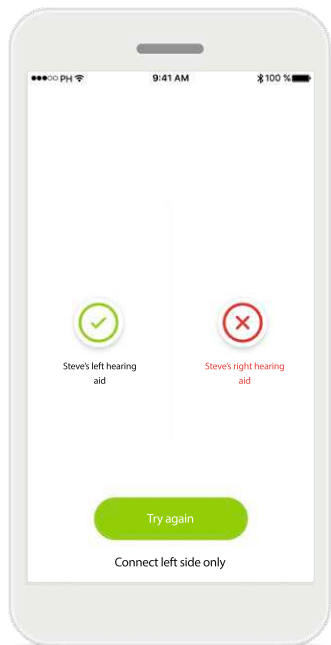
Ya está listo para utilizar todas las funcionalidades no basadas en invitaciones en myPhonak app. Pulse **Ok** para acceder a la pantalla principal.

10. Apagar los dispositivos

A. Audífonos con pilas desechables: Abra la tapa del portapilas.
B. Audífonos recargables: Conéctelos al cargador y déjelo enchufado en la toma de corriente. De este modo se apagará los audífonos.

Solución de problemas (omitir si el emparejamiento se ha producido correctamente)

- ① Asegúrese de que su dispositivo es compatible con el verificador de compatibilidad: bluetooth.phonak.com.
- ① Póngase en contacto con su audioprotesista si el problema persiste.



1. Error de conexión del audífono

Si falla el emparejamiento con uno de los audífonos, puede:

- Pulse **Reintentar** para reiniciar el emparejamiento.
- Continúe con solo uno de los dos audífonos.

2. Falla la conexión para los dos audífonos

Toque **Reintentar** para reiniciar el proceso de emparejamiento y siga las instrucciones.

3. No se puede conectar

Asegúrese de que tiene acceso a Internet y de que Bluetooth está habilitado, para que la aplicación pueda inicializarse y conectarse a sus audífonos. Toque **Reintentar** para reiniciar el proceso.

4. Apagar los dispositivos

Una vez que los audífonos se hayan emparejado correctamente, apague los dispositivos.

- ① Consulte a su audioprotesista sobre cuándo es apropiado usar los audífonos. Puede que sea necesario realizar más ajustes antes de usarlos.

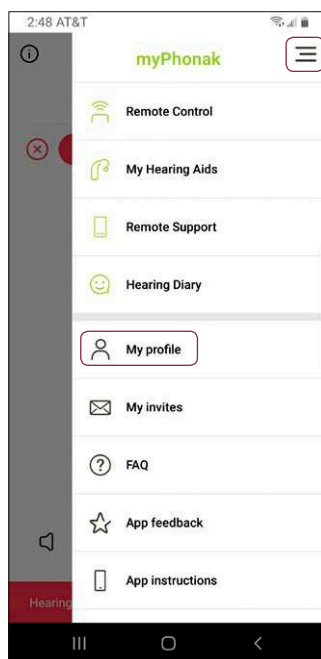
Continuar con el capítulo 2

2. Creación de una cuenta de myPhonak app

1

Pulse en el menú (arriba a la derecha) en myPhonak app en su dispositivo móvil.

A continuación, pulse **Mi perfil**.



2

Pulse **Registrar**.

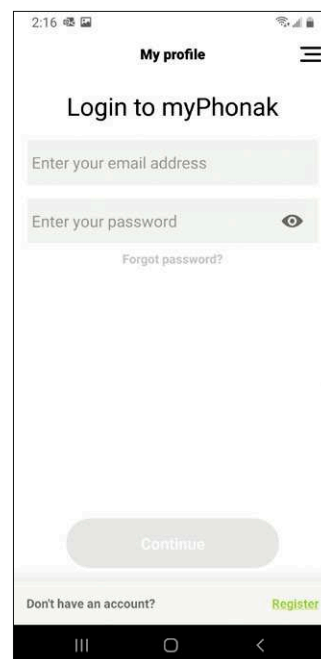
Introduzca su correo electrónico, nombre y país.

Solo para Estados Unidos:
Mueva el control deslizante a la derecha para que se vuelva verde y certificar que no ha recibido audífonos del VA (Departamento de Asuntos de los Veteranos).

Si ha recibido los audífonos a través del VA, el proceso es diferente en su caso. Póngase en contacto con su audioprotesista.

Cree la contraseña.

Pulse **Continuar**.

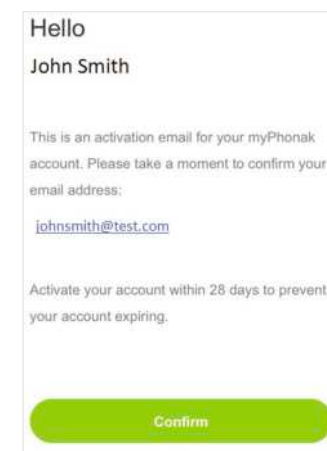


3

Su cuenta ya está creada. A continuación, vaya a la cuenta de correo electrónico que usó para registrarse en myPhonak app.

4

Localice el mensaje de asistencia de myPhonak con el asunto "**Correo electrónico de activación**."

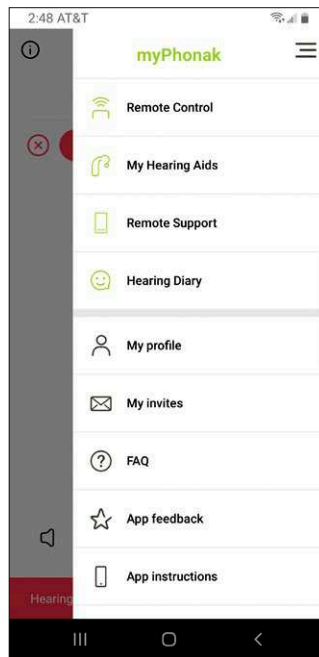


5

Pulse **Confirmar**, lo que iniciará automáticamente la página web my.Phonak.com en su navegador.

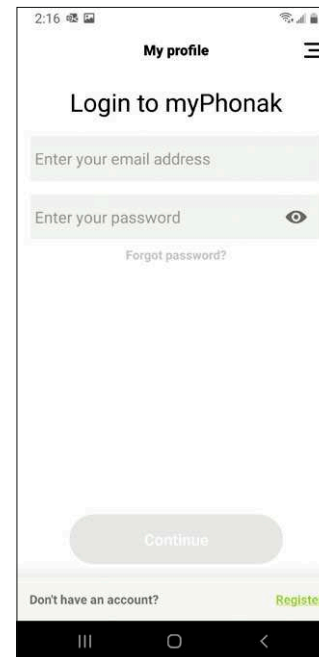
6

No inicie la sesión con este navegador, vuelva a myPhonak app.



7

Inicie la sesión en myPhonak app. Si no regresa a la página de inicio de sesión automáticamente, vuelva a **Mi perfil** siguiendo los pasos anteriores.



8

Ahora que ha completado los capítulos 1 y 2, póngase en contacto con su audioprotesista por teléfono o correo electrónico para recibir orientación en los siguientes pasos, ya que su participación será necesaria.

3. Preparación para una sesión de Soporte Remoto (se completará con su audioprotesista)

Si no tiene ya una cita por teléfono para proceder con este paso con su audioprotesista, póngase en contacto con él.

1

Una vez que se ponga en contacto con su audioprotesista, le enviará un código de invitación a la cuenta de correo electrónico asociada a su cuenta de myPhonak.

2

Localice el mensaje (Su audioprotesista le ha invitado a myPhonak) procedente de no-reply@sonova.io.

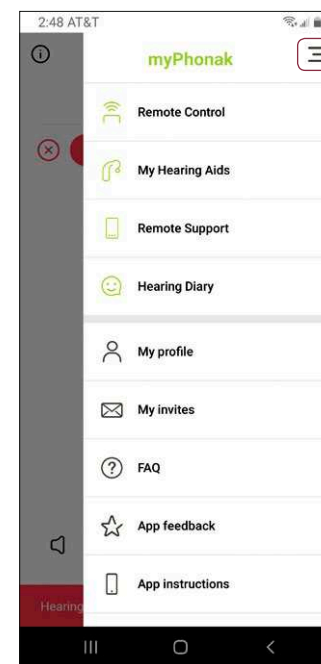
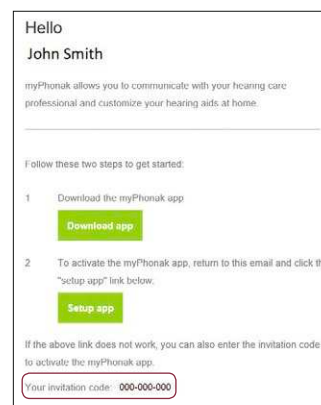
3

Siga los siguientes pasos para dispositivos Android™ o iPhone®.

Android: pulse **Configuración** en el correo electrónico para iniciar myPhonak y cargar la invitación automáticamente.

iPhone: no pulse Setup app en el correo electrónico. En lugar de eso, busque su código de invitación:

- Anótelos en un papel
- Abra myPhonak app
- Pulse el menú lateral (lado derecho)
- Pulse **Mis invitaciones**
- Pulse **Añadir invitación**
- Introduzca el código de 9 dígitos del correo electrónico



4

Ahora, su cuenta ya está configurada. Su audioprotesista determinará cuáles son los siguientes pasos adecuados.

① Consulte a su audioprotesista sobre cuándo es apropiado usar los audífonos. Puede que sea necesario realizar más ajustes antes de usarlos.

4. Unirse a una sesión de Soporte Remoto (se completará con su audioprotesista)

Si no tiene ya una cita, póngase en contacto con su audioprotesista para programarla.

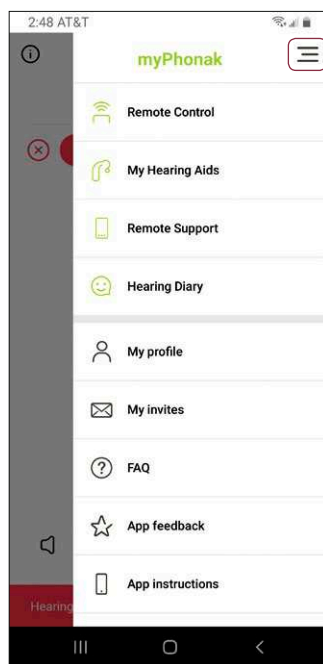
1

En el momento de su cita de soporte remoto, abra myPhonak app.

2

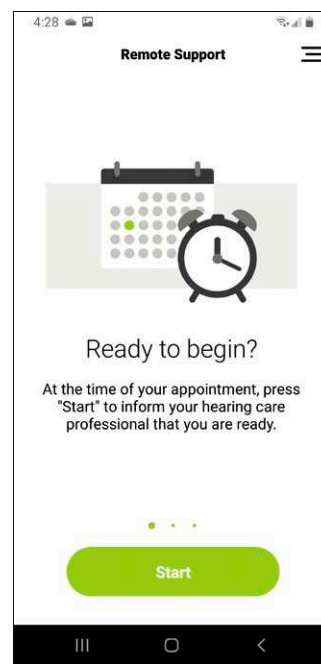
Pulse el menú lateral en la parte superior derecha.

Pulse **Soporte Remoto**.



3

Pulse **Empezar** para iniciar la cita programada con su audioprotesista.



4

Chat de vídeo con su audioprotesista

① Consulte a su audioprotesista sobre cuándo es apropiado usar los audífonos. Puede que sea necesario realizar más ajustes antes de usarlos.



Bluetooth® es una marca comercial registrada de Bluetooth SIG, Inc.

Android y Google Play son marcas comerciales de Google LLC.

App Store es una marca de servicio de Apple Inc.

iPhone es una marca comercial de Apple Inc., registrada en EE. UU. y en otros países.

Life is on

En Phonak, creemos que una buena audición es fundamental para poder disfrutar al máximo de la vida. Durante más de 70 años, hemos permanecido fieles a nuestra misión al desarrollar soluciones auditivas pioneras que cambian la vida de las personas haciendo que prosperen social y emocionalmente. Life is on.

www.phonak.com



Fabricante:
Sonova AG
Laubisrütistrasse 28
CH-8712 Stäfa
Suiza
www.phonak.com

sonova
HEAR THE WORLD

