

## Guía de asistencia auditiva digital

La tecnología digital tiene una importancia crítica a la hora de abordar las necesidades de los pacientes de manera remota (OMS, 2019). El objetivo de esta guía es presentarle las herramientas de Phonak para ofrecer asistencia auditiva digital. Esto no sustituye al modelo tradicional cara a cara de la asistencia auditiva. Sin embargo, esta guía ofrece sugerencias para incorporar Phonak eSolutions a la asistencia auditiva cuando las visitas cara a cara no sean posibles. Se recomienda que los pacientes visiten a su audioprotesista en la clínica lo antes posible para continuar con la atención audiológica.

Esta guía está diseñada para pacientes que cumplen los siguientes criterios:

- Requieren el ajuste fino de sus audífonos o una cita de seguimiento
- o bien
- Disponen de unos resultados de su diagnóstico\* y están interesados en unos audífonos nuevos (usuarios antiguos o nuevos)
- y
- Tienen un teléfono inteligente compatible (con acceso a 4G o Wi-Fi)
- Nota:** La compatibilidad se puede comprobar con [la guía de compatibilidad de teléfonos de Phonak](#)
- Tienen al menos 18 años

\* En cumplimiento de las normativas locales o las leyes pertinentes

**Audífonos Phonak compatibles:**

- Audéo Marvel
- Bolero Marvel\*
- Naída Marvel\*
- Virto Marvel\*
- Audéo B-Direct\*\*

\* Los pacientes que ya tienen un molde a medida o una impresión del oído disponible pueden considerarse para estos nuevos audífonos

\*\* Compatible solo en ciertos países

El modelo de prestación de servicios digitales tiene 5 pasos:

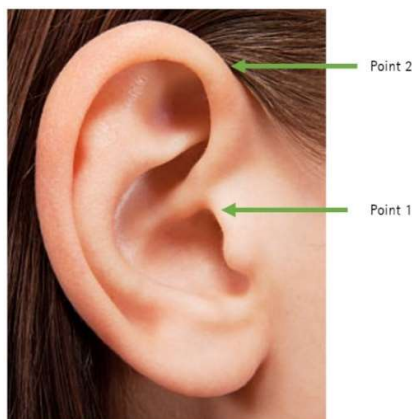


La atención centrada en la familia es un enfoque de la asistencia auditiva asociado con mejores resultados, que reconoce el papel fundamental de la familia en el tratamiento y la rehabilitación audiológica (Singh G et al., 2017). Los pacientes deben considerar contar con un familiar, un amigo o un cuidador a su lado durante su recorrido de asistencia auditiva digital.

## 1. Evaluación de las necesidades

Programe una consulta e invite al paciente a que incluya a un familiar, un amigo o un cuidador en la llamada, si procede. Una llamada de vídeo puede ser mejor que una de solo audio, ya que las señales visuales pueden mejorar la comprensión para las personas con pérdida auditiva. Durante la consulta, explique al paciente cuáles van a ser los pasos de los servicios digitales y comente y valore lo siguiente:

- Que tiene la información más actualizada en el historial del paciente, incluida la dirección de email.
- La elección del tipo de audífono se basa en una audiometría válida y en el historial de salud auditiva.
  - Obtenga una anamnesis y considere utilizar como ejemplo la "Consumer Ear Disease Risk Assessment" (CEDRA) (del inglés, "Valoración del Riesgo de Enfermedades del Oído en el Cliente"). Si sospecha que un paciente necesita autorización médica para continuar, considere derivarlo a un médico.
- Preparación para el recorrido de asistencia auditiva digital con la lista de verificación de candidatura de myPhonak app.
- Discuta las necesidades y los objetivos auditivos del paciente mediante una medición de resultados del audífono, como la "Client Oriented Scale of Improvement" (COSI) (del inglés, Escala de Mejoras Orientada al Paciente).
- Recomendaciones de audífonos
  - Seleccione los audífonos adecuados con el paciente
  - Utilice la Guía "Cómo Medir la Oreja en Casa" para determinar la longitud adecuada del auricular o del SlimTube a partir de una fotografía del paciente. La longitud adecuada del auricular o del tubo debe confirmarse visualmente en la primera adaptación remota.



- Obtenga el consentimiento informado del paciente para seguir este recorrido de asistencia auditiva digital antes de pedir los audífonos y concertar la cita de seguimiento en la clínica.

## 2. Pedido y envío

Haga el pedido a través del departamento de Atención al Cliente. Indique si va a realizar la adaptación inicial mediante el Soporte Remoto de Phonak para que podamos incluir la información adecuada para ayudarle a preparar al paciente.

Puede usarse la [Guía "Cómo Medir la Oreja en Casa"](#) para determinar la longitud del auricular o del SlimTube. También debe especificar el tamaño y el tipo de cápsula al hacer el pedido. Pueden pedirse varios tamaños de cápsula e incluirse en el envío para el paciente, en caso de que se necesiten ajustes.

Las [instrucciones de uso para comenzar con el Soporte Remoto de Phonak](#) o [las instrucciones de uso de myPhonak app](#) deben enviarse al paciente por email o incluirse en el envío. Estas instrucciones de uso incluyen indicaciones sobre la instalación y el uso de myPhonak app, incluido el Soporte Remoto.

Una vez que se han enviado los audífonos, programe una cita digital con el paciente para ayudarle durante el proceso de desembalaje y configuración.

#### Envío directo a la clínica

Programe los audífonos correctamente y considere verificar la salida del audífono mediante medidas de acoplador en caja (testbox). Al programar los audífonos, no supere el umbral de realimentación estimado. Conecte los auriculares y las cápsulas apropiados, incluidos tamaños de cápsula adicionales, en caso necesario, vuelva a embalar los audífonos y envíelos al paciente. Siga las directrices locales para obtener información sobre cómo volver a embalar los audífonos y los materiales de forma segura antes del envío.

## Para un “Paciente en prueba”, empiece aquí

### 3. Configuración de Soporte Remoto

Hay cuatro pasos para que el paciente se prepare para el Soporte Remoto. El paciente puede completar los tres primeros pasos independientemente, aunque pueden decidir hacerlo juntos.

**Nota:** Los pasos tres y cuatro solo son necesarios en países concretos (EE. UU., Reino Unido, Alemania, Canadá, Francia, Suiza, Australia, España, Italia, Irlanda).

Estos son los pasos que el paciente puede realizar por sí mismo utilizando las instrucciones de uso de myPhonak app:

1. Descarga de la aplicación myPhonak
2. Emparejamiento de los audífonos a la aplicación myPhonak
3. Registro de una cuenta de myPhonak (en caso necesario)

Este último paso debe completarlo con su ayuda:

4. Envíe la invitación de Soporte Remoto al paciente utilizando las instrucciones de la "Guía de Adaptación de Soporte Remoto" (en caso necesario).

**Nota:** Debe crear una nueva sesión de adaptación de Target con los audífonos antes de enviar la invitación de Soporte Remoto al paciente.

1. Seleccione el paciente en Phonak Target
2. Haga clic en [Nueva sesión]
3. Haga clic en [Audífonos]
4. Seleccione los audífonos del paciente
5. Haga clic en [Guardar y cerrar sesión]
6. Deje "Base de datos" seleccionado
7. Haga clic en [Guardar]
8. Envíe la invitación a eSolutions

## 4. Sesiones de Soporte Remoto

La "Guía de Adaptación de Soporte Remoto" incluye requisitos de equipo y del sistema, instrucciones paso a paso y de configuración que le ayudarán en la programación inicial o el ajuste fino de los audífonos de los pacientes a distancia.

Deben considerarse los siguientes pasos durante la sesión de Soporte Remoto:

- Compruebe visualmente la adaptación física de los audífonos en el oído
- Enseñe al paciente a cambiar el tamaño de cápsula. Es posible enviar al paciente un vídeo sobre cómo cambiar la cápsula para ayudarle

Durante la sesión de Soporte Remoto de Phonak, el "Test de realimentación y oído real" está desactivado. Si hay realimentación, vuelva a considerar el acoplamiento acústico o la reducción de la ganancia. Para comprobar qué bandas de frecuencia deben reducirse, cambie la vista de la visualización de la curva a Salida, seleccione SPL oído real en el menú desplegable y marque mostrar visor en tiempo real.

Explique las funciones del audífono y su manejo, incluyendo:

- Información sobre la duración de la pila y el cambio de pilas o la carga de la batería
- Cuidados y mantenimiento de los audífonos
- Botón multifuncional
- Conexión Bluetooth para llamadas de teléfono y transmisión inalámbrica
- Brinde asesoramiento y rehabilitación auditiva, según proceda

El ajuste fino constante puede completarse mediante varias características de myPhonak app, incluido el Diario de audición (según disponibilidad).

## 5. Seguimiento

El soporte al paciente constante puede incluir sesiones de seguimiento en la oficina o a distancia, así como el apoyo a las necesidades y los objetivos auditivos del paciente.

La ruta digital no está diseñada para sustituir la atención audiológica tradicional, sino para servir como una potente herramienta de apoyo a las necesidades auditivas de los pacientes durante estos tiempos en los que debemos permanecer en casa y mantener la distancia social. Phonak recomienda que se realice una valoración audiológica en persona lo antes posible.

## 6. Descargo

Tenga en cuenta que ni este documento ni Sonova proporcionan asesoramiento legal. También debe tener en consideración los requisitos locales y si el hecho de seguir este recorrido de asistencia sanitaria auditiva digital le permite satisfacer las normas técnicas que sean de aplicación para usted.

Referencias:

WHO guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2019.

Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Singh G, Barr C, Montano J, English K, Russo F, Launer S. Family-centered audiology care: Emotion and reason in hearing healthcare. Hearing Review. 2017; 24(5):30-32