

Aplicación Control Auditivo Thrive

Preguntas frecuentes

Para Apple



1. ¿Cómo descargo la aplicación Control Auditivo Thrive?

Debe tener una ID de Apple para descargar la aplicación Control Auditivo Thrive. Para crear una cuenta, visite <https://appleid.apple.com>.

- Una vez que haya configurado una cuenta, abra App Store.
- Busque la aplicación Control Auditivo Thrive.
- Seleccione **Obtener** (Get).



NOTA: Consulte la página de compatibilidad de teléfonos inteligentes en starkey.com/thrive-hearing para obtener una lista de dispositivos Apple y versiones de sistemas operativos compatibles con la aplicación Thrive.

2. ¿Cuál es la diferencia entre emparejado y conectado versus emparejado y no conectado?

a. ¿Cómo sé si mis audífonos están emparejados?

El emparejamiento debe completarse después de que los audífonos hayan sido programados en el software Inspire X. Asegúrese de que Inspire X esté cerrado antes de emparejarlo con cualquier dispositivo Apple.

- Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
- Asegúrese de que la configuración de Bluetooth® esté activada.
- Apague y encienda de nuevo los audífonos para colocarlos en modo de emparejamiento.
- Seleccione los audífonos cuando aparezcan en la pantalla.
- Cuando se le solicite, seleccione **Emparejar** (Pair). Deberá seleccionar el emparejamiento dos veces para un conjunto de audífonos binaurales.

b. ¿Cómo sé si mis audífonos están conectados?

- Abra los controles del dispositivo Apple haciendo triple clic en el botón Inicio o navegando a **Configuración** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
- **Conectado** (Connected) se mostrará a la derecha del nombre del audífono.
- Seleccione **Conectado** (Connected) y confirme que la opción para **Iniciar escucha en directo** (Start Live Listen) está disponible.
- Escuche mientras realiza un cambio de memoria o de volumen.

NOTA: El simple hecho de cambiar la memoria o el control deslizante de volumen sin entrar en Iniciar escucha en directo NO confirma que los audífonos estén conectados. Es posible que pueda percibir visualmente un cambio, pero puede que no se produzca en el audífono.

3. Mi dispositivo Apple no encontró uno de mis audífonos después de una actualización de iOS. ¿Cómo puedo solucionarlo?

Desconecte el audífono encontrado y vuelva a emparejar ambos audífonos al dispositivo Apple. Esta interrupción de la comunicación podría ser el resultado de una actualización de iOS.

a. Para desconectar (Olvidar este dispositivo) los audífonos:

- Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
- Toque el símbolo a la derecha del nombre del audífono.
- Seleccione **Olvidar** (Forget) en la parte inferior de esta pantalla de información.

b. Para volver a emparejar los audífonos:

- Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility).
- Abra y cierre los portapilas de los audífonos.
- Una vez encendidos los audífonos, seleccione **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
- Toque el nombre del audífono.
- Acepte la **solicitud de emparejamiento de Bluetooth** para ambos audífonos.

4. Cuando entro en la aplicación Control Auditivo Thrive, entra en bucle buscando mis audífonos. ¿Por qué ocurre esto?

a. Verifique que las pilas de los audífonos estén en buen estado (no bajas); intente Thrive nuevamente.

b. Apague y encienda el Bluetooth (espere 10 segundos entre apagar y encender) e intente Thrive nuevamente.

- **Ajustes** (Settings) > **Bluetooth, Apagar** (Off) y **Encender** (On) alternativamente.

c. Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices):

- Si los controles de volumen están visibles, verifique que pueda escuchar un cambio.
- Confirme que la opción para **Iniciar escucha en directo** (Start Live Listen) está visible.
- Si nada de esto funciona, los audífonos no están conectados aunque aparezcan los controles nativos.

d. Conecte los audífonos:

- Reinicie su dispositivo Apple y vuelva a iniciar la aplicación Thrive.
- Si todavía no se detectan los audífonos, desempárelos y vuelva a emparejarlos al dispositivo Apple.

i. Para desemparejar (Olvidar este dispositivo) los audífonos:

- Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
- Toque el símbolo a la derecha del nombre del audífono.
- Seleccione **Olvidar** (Forget) en la parte inferior de esta pantalla de información.

- ii. Para volver a emparejar los audífonos:
 - Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility).
 - Abra y cierre los portapilas de los audífonos.
 - Una vez encendidos los audífonos, seleccione **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
 - Toque el nombre del audífono.
 - Acepte la **solicitud de emparejamiento de Bluetooth** para ambos audífonos.

5. Mis audífonos acaban de ser reparados/reemplazados y no se conectan con mi dispositivo Apple. ¿Por qué ocurre esto?

- a. Después de una reparación de los audífonos o si se han reemplazado:
 - Es imprescindible leer y cargar los ajustes anteriores en ambos audífonos dentro del software de programación Inspire X. Consulte con su profesional de la audición para concertar una cita.
 - Después de que su profesional de la audición haya programado sus audífonos, desempárelos y vuelva a emparejarlos al dispositivo Apple.
 - i. Para desemparejar (Olvidar este dispositivo) los audífonos:
 - Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
 - Toque el símbolo a la derecha del nombre del audífono.
 - Seleccione **Olvidar** (Forget) en la parte inferior de esta pantalla de información.
 - ii. Para volver a emparejar los audífonos:
 - Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility).
 - Abra y cierre los portapilas de los audífonos.
 - Una vez encendidos los audífonos, seleccione **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices).
 - Toque el nombre del audífono.
 - Acepte la **solicitud de emparejamiento de Bluetooth** para ambos audífonos.

NOTA: La conectividad entre los audífonos y el dispositivo Apple se gestiona a través del dispositivo Apple. Thrive pregunta al dispositivo Apple si los audífonos están conectados y solo funciona si el dispositivo Apple responde con información sobre los audífonos.

6. ¿Por qué mi dispositivo Apple encuentra solo uno de mis audífonos y no el otro? ¿Cómo puedo solucionarlo?

Una posible causa de esto es una pila débil. Pruebe colocando una pila nueva en el audífono afectado.

7. ¿Cómo puedo configurar que el audio o las llamadas telefónicas no se transmitan a mis audífonos?

Puede establecer un valor predeterminado para el audio a sus audífonos. Las opciones son Siempre audífonos (Always Hearing Devices), Nunca audífonos (Never Hearing Devices) y Automático (Automatic).

- a. Toque en **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices) > **Transmisión de audio** (Audio Routing).
- b. Elija la ruta predeterminada para el audio desde audio de la llamada o audio multimedia.

8. ¿Qué es la configuración del modo de demostración de la aplicación Thrive?

El modo de demostración le permite experimentar las características y funciones de la aplicación Thrive sin tener ningún audífono conectado. El modo de demostración mostrará el audífono más completo disponible.

9. ¿Dónde puedo obtener una guía de usuario de la aplicación Thrive para mi dispositivo Apple?

Para su comodidad, en la aplicación Thrive hay disponible un resumen de cada una de las pantallas y funciones. Cada sección muestra los detalles de la pantalla y describe cada función:

- a. Toque el icono de menú en la parte inferior derecha y elija **Ajustes** (Settings).
- b. Seleccione **Guía del usuario**.

10. ¿Cómo funciona la memoria automática de automóvil o el geoetiquetado?

- a. Para cambios automáticos en la memoria del automóvil o geoetiquetas, Thrive se basa en los servicios de localización de iOS que se ejecutan de forma nativa en el dispositivo Apple.
- b. Estos servicios simplemente alertan a Thrive si el usuario se está moviendo a una velocidad lo suficientemente rápida o ha cruzado un límite de geoetiqueta.
- c. El dispositivo Apple puede, en ocasiones, retrasar o incluso desactivar temporalmente estos servicios si necesita ahorrar energía o procesar otras cosas.
- d. Los servicios de localización utilizan varias tecnologías en el dispositivo Apple que son únicas y no están conectadas, pero que pueden complementarse entre sí para determinar la ubicación y la velocidad. Estos son:
 - GPS (satélites de posicionamiento global)
 - Wi-Fi (los enrutadores Wi-Fi pueden proporcionar información sobre la ubicación física)
 - Señal celular para el iPhone (se utiliza para triangular la ubicación física en relación con las torres celulares)

11. ¿Cómo funciona la función de vehículo automático?

En los iPhone más nuevos (iPhone 6 y superiores), la aplicación Thrive usa el sensor de movimiento y actividad de Apple. Esto permite a Thrive usar la funcionalidad del iPhone para determinar cuándo el teléfono se desplaza a 16 km por hora o más, cambiando los audífonos a la memoria del vehículo (Car Memory) de manera rápida y precisa.

NOTA: La función de automóvil automático debe estar activada en la aplicación Thrive para que se active.

NOTA: iOS no desactiva los servicios de localización utilizados para el geoetiquetado y funcionarán con Thrive en segundo plano. Si el dispositivo Apple está realizando algún proceso importante, tiene una deficiente recepción celular o dificultades para obtener una señal de GPS, las alertas podrían retrasarse hasta que iOS reconozca el cruce de la "geovalla".

12. ¿Cómo funciona la función de geoetiquetado?

Al geoetiquetar una memoria en una ubicación en el mapa, Thrive instruye a iOS que monitoree esa ubicación con una "geovalla" de 100 metros. Cuando el dispositivo Apple cruza esa "geovalla", iOS alerta a Thrive, y Thrive ordena al audífono que cambie a la memoria correcta. Solo se puede asignar una geoetiqueta a una memoria.

NOTA: iOS no desactiva los servicios de localización utilizados para el geotiquetado y funcionarán con Thrive en segundo plano. Si el dispositivo Apple está realizando algún proceso importante, tiene una deficiente recepción celular o dificultades para obtener una señal de GPS, las alertas podrían retrasarse hasta que iOS reconozca el cruce de la "geovalla".

13. ¿Cómo funciona “Encuentra mi teléfono?”

Encuentra mi teléfono le ayuda a encontrar su smartphone perdido o extraviado con solo un doble toque en sus audífonos. Utilice frases como "No encuentro mi teléfono" o "¿Dónde está mi teléfono?" Aparecerá una notificación en su teléfono y se reproducirá un tono hasta que toque "OK" en la pantalla para detener el tono. Si su teléfono no está dentro del alcance, se reproducirá un tono de error indicando que Thrive Assistant no se activó. *La función solo está disponible en determinados niveles de tecnología Evolv AI y Livio Edge AI.*

14. ¿Por qué no funciona el micrófono?

Al acceder por primera vez a las funciones de la aplicación Thrive que requieren acceso al micrófono (Traducir, Transcribir, Thrive Assistant), se solicita al usuario que conceda acceso al micrófono. Si el usuario selecciona No, el micrófono no funcionará.

a. Para habilitar el acceso al micrófono:

- Seleccione **Ajustes** (Settings) > **Privacy** (Privacidad) > **Micrófono** (Microphone) > **Thrive**.

15. ¿Cómo se puede desactivar StreamBoost™?

a. Desactive la transmisión automática en **Ajustes Thrive** (Settings) > **Ajustes del dispositivo** (Device Settings) > **Transmisión automática** (Auto Streaming) y cambie a Off en la aplicación Thrive.

16. ¿Cuál es la diferencia entre los modos Avanzado (Advanced) y Básico (Basic)?

El modo Básico ofrece la pantalla de inicio para el control de volumen y el cambio de memoria, personalización con ecualizador para ajustar las memorias personalizadas, programación remota de su profesional de la audición y alertas de detección de caídas. El modo Básico no admite Puntaje Thrive ni ningún ajuste personalizado aparte del ecualizador.

17. ¿Qué es la memoria personalizada de la aplicación Thrive?

Es un marcador de posición para una memoria que puede crear usted mismo. Se basa en la memoria Normal más los cambios que haya realizado en el ecualizador. Si se han creado varias memorias personalizadas, Thrive mostrará la última memoria personalizada a la que se accedió cuando se eligió Personalizada (Custom).

18. ¿Hay un indicador para la memoria personalizada?

Sí, hay un tono musical; actualmente no hay ningún indicador de voz para señalar una memoria personalizada.

19. ¿El puntaje de bienestar se actualiza todos los días?

Sí, el puntaje de Interacción y el puntaje de Actividad comienzan desde cero cada día.

20. ¿Cómo se calcula el puntaje de Interacción?

El puntaje de Interacción utiliza la información del registro de datos de los audífonos para medir y mostrar las horas de uso diario, la interacción y el ambiente.

21. ¿Cuánto dura el historial del puntaje de Interacción y Actividad?

El historial se guardará hasta el día en que comenzó a usar sus audífonos.

22. ¿Con qué frecuencia se actualiza el puntaje de bienestar?

Cuando Thrive está abierto en segundo plano en su teléfono (recomendado), consultará los audífonos cada 20 minutos para obtener los datos más recientes de los puntajes de Interacción y Actividad. Cuando Thrive está abierto en primer plano, consultará los audífonos cada 20 segundos.

23. ¿Cuál es la diferencia entre Ejercicio (Exercise) y Levantarse (Stand up) en el puntaje de Actividad?

Ejercicio se refiere a los pasos que se den a un ritmo superior al de una caminata estándar, por ejemplo, correr, etc. El objetivo se puede personalizar y el valor predeterminado es de 30 minutos de actividad de pasos (caminar a paso ligero o más rápido) por día.

Levantarse calcula cuántas veces se levanta y se mueve durante al menos un minuto por hora. Este objetivo se puede personalizar y el valor predeterminado es 12 veces al día.

24. ¿Puedo usar la función Traducir, Transcribir y Thrive Assistant sin estar conectado a Internet?

Se requiere conexión a Internet.

25. ¿Cómo se puede aumentar el tamaño de la fuente o el formato del texto dentro de la aplicación?

Thrive se desarrolló para admitir texto dinámico, lo que significa que este aumenta de tamaño en función de la configuración del tamaño de la fuente en el dispositivo Apple.

a. Para ver la aplicación Thrive con una fuente más grande:

- Seleccione **Ajustes** (Settings) (en su dispositivo Apple) > **Pantalla y brillo** (Display & Brightness) > **Tamaño del texto** (Text Size).
- Arrastre el dedo hacia la derecha para ampliar el texto.

b. Para ver la aplicación Thrive en negrita:

- **Pantalla y brillo** (Display & Brightness) > **Negrita** (Bold Text) (deslice el dedo hacia la derecha para habilitar).
- Se le pedirá permiso para reiniciar su dispositivo Apple.

26. ¿Cómo hago para que mis audífonos no transmitan cuando entro en Facebook u otros programas similares?

En la aplicación de Facebook, desactive la reproducción automática de videos y fotos o active el silenciador (en el lateral del teléfono).

27. ¿Cómo puedo reducir el consumo de batería de mi dispositivo Apple?

Intente reducir el valor del brillo. Para conocer otras opciones de solución de problemas, consulte las recomendaciones de Apple:

<https://www.apple.com/batteries/maximizing-performance/#ios>

Ajustes adicionales:

- Desactivar las funciones de reproducción automática.
- Desactive los servicios de localización (solo si no se utiliza la memoria del automóvil o las geoetiquetas).
- Recomendar paquetes de pilas adicionales.

28. ¿Puede mi dispositivo Apple sonar en mis audífonos?

Sí puede.

- a. Toque en **Ajustes** (Settings) > **Accesibilidad** (Accessibility) > **Dispositivos auditivos** (Hearing Devices) > **Transmisión de audio** (Audio Routing).
- b. Elija la ruta predeterminada para el audio desde audio de la llamada o audio multimedia.

29. ¿Debo crear una cuenta en la nube para usar Thrive?

Se recomienda una cuenta en la nube para usar Thrive. La cuenta de TeleHear le permite hacer una copia de seguridad y restaurar la configuración de sus audífonos en la nube. También le permite realizar ajustes remotos con su profesional si este le ha configurado este servicio a través de sus audífonos.

30. ¿Con qué frecuencia se envían los datos a la cuenta en la nube desde la aplicación Thrive?

Cada vez que realiza un cambio en sus audífonos o crea una nueva memoria personalizada, la nube se actualiza. Tan pronto como su teléfono se conecte a una red, se producirá una sincronización en tiempo real.

31. ¿Cómo puedo obtener más información sobre otras funciones de mi dispositivo Apple?

- Para obtener más información sobre las funciones de su dispositivo Apple, comuníquese con el Soporte técnico de Apple en línea: <http://www.apple.com/support/contact/>
- O por teléfono:
1-800-MY-IPHONE (1-800-694-7466) 1-877-204-3930 (para personas con problemas de visión o audición)
- También puede visitar su tienda local Apple. Las tiendas Apple brindan talleres y reservas para su servicio de asistencia Genius Bar. Encuentre aquí una lista de las tiendas Apple:
<http://www.apple.com/retail/storelist/>