

TeleHear Fitting a distanza

Indice dei contenuti

Questa guida offre idee e consigli utili da applicare e personalizzare in base alla situazione e alle specifiche necessità.

Ecco gli argomenti trattati:

Requisiti di sistema	2
Come iniziare.....	3
Registrazione del centro acustico.....	3
Accesso al portale TeleHear	4
Fitting a distanza	5
Aggiungere i pazienti al TeleHear.....	5
Confermare invito e stato.....	5
Condurre la sessione di lavoro	5-6
Profilo utente	7
Gestione degli account TeleHear	8
Sedi.....	8
Utenti	9
Preferenze	10

Requisiti di sistema

Il Fitting a distanza Telehear è il sistema di programmazione online basato sul WEB di Starkey, utilizzato dagli audioprotesisti per offrire, anche da remoto, servizi di qualità ai loro pazienti. Per utilizzare efficacemente questo sistema, è necessario disporre di:

Requisiti per l'Audioprotesista:

- Inspire 2022.1 o superiore
- Browser Internet (Google Chrome o Microsoft Edge)
- Database dei pazienti NOAH
- Connessione internet stabile

Requisiti per il paziente:

- Smartphone compatibile
- L'ultima versione dell'applicazione compatibile con il tipo di apparecchio
- Connessione internet stabile

Prima di utilizzare il Fitting a distanza TeleHear è necessario registrare il proprio centro. La procedura di registrazione richiede i seguenti passaggi:

- Creare un amministratore per il centro
- Aggiungere i dettagli specifici del centro
- Creare le eventuali altre sedi da associare alla sede principale del centro acustico
- Offrire i servizi a distanza TeleHear

Le informazioni associate al centro audioprotesico possono essere gestite ed aggiornate direttamente all'interno del portale TeleHear.

Se il paziente è idoneo per la programmazione a distanza, come prima cosa è necessario generare un codice univoco all'interno del software di fitting. Una volta che il paziente inserisce questo codice nell'applicazione installata sul suo smartphone, si può procedere ed eseguire la sessione di programmazione.

Registrazione del centro acustico

Prima di utilizzare il portale TeleHear, è necessario configurare la propria azienda. La registrazione iniziale è una guida passo per passo che consente di creare un amministratore, inserire le informazioni che riguardano il centro ed invitare gli utenti.

Una volta completata la registrazione del centro acustico, nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear, accessibile solo dagli amministratori TeleHear, è possibile gestire e aggiornare le informazioni riguardanti il centro stesso.

1. Assicurarsi che il PC possa accedere ad Internet e abbia installato uno dei browser supportati.
NOTA: I servizi TeleHear supportano le ultime versioni di Google Chrome o Microsoft Edge.
2. Avviare Inspire e cliccare su **Inizio > Servizi a distanza TeleHear**.
3. Cliccare su **Avvia configurazione**.
4. Il browser Internet si collega al sito web per la registrazione TeleHear. Il primo passo è creare il profilo di amministratore. Compilare i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*) e cliccare sul pulsante **Registra** per completare la sessione.
NOTA: Se l'indirizzo e-mail è già stato utilizzato per registrare su TeleHear un centro acustico, sullo schermo comparirà il messaggio „Esiste già un account con questo indirizzo e-mail.”
Quindi, chiudere il messaggio e modificare l'indirizzo e-mail. Se non si ricorda la password, cliccare su „Hai già un account? Accedi”. Si verrà indirizzati nella schermata di login dove è possibile reimpostare la password.
5. All'indirizzo e-mail inserito viene inviata un'e-mail da noreply@starkey.com. Cliccare sul link contenuto nel messaggio per verificare le proprie credenziali e proseguire con la procedura di registrazione.
NOTA: se non si riceve un'e-mail entro 5-10 minuti, controllare la cartella dello spam. Se non si trova alcuna e-mail, cliccare sul pulsante **Invia di nuovo**.
Questo pulsante si trova nell'ultima pagina di registrazione TeleHear. Si prega di notare che il link contenuto nell'e-mail scade entro 72 ore. Se si prova ad accedere senza aver prima verificato le proprie credenziali, viene inviata un'altra e-mail di verifica. Qualora l'account non venisse verificato entro 3 giorni, verrà cancellato.
6. A questo punto nel browser viene avviata la schermata di registrazione TeleHear. Cliccare sul pulsante **Proseguì con la registrazione dell'account**.
7. Dettagli del centro audioprotesico: Inserire i dati relativi al proprio centro compilando i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*) e cliccare su **Avanti**.
NOTA: alcune di queste informazioni verranno visualizzate anche nell'applicazione installata sullo smartphone del paziente. È possibile non solo creare un solo centro, ma anche aggiungere più sedi (ad esempio: aree, strutture, ecc.) assegnando gli audioprotesisti a una sola sede.
8. Sedi: se l'azienda ha più di una sede, cliccare sul pulsante **+ Aggiungi** per inserire anche le altre. Una volta completati i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*) cliccare su **Avanti**.
NOTA: per modificare o eliminare le sedi, selezionarle.
9. Utenti: per aggiungere e invitare tutti gli audioprotesisti che hanno necessità di accedere al database dei pazienti del centro acustico cliccare sul pulsante **+ Aggiungi**. Una volta completati i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*) cliccare su **Avanti**.
NOTA: Gli audioprotesisti aggiunti riceveranno un invito via e-mail che consente loro di creare un account e una password personale per accedere ai servizi a distanza TeleHear.
 - Se si invita un audioprotesista che già possiede un account TeleHear, sullo schermo compare un messaggio di avvertimento che segnala che questa persona già fa parte di un'altra organizzazione.
 - Per modificare o eliminare uno o più audioprotesisti cliccare su ciascuno nominativo.
 - Non è possibile eliminare l'amministratore, a meno che non sia l'ultimo utente di tutto il centro acustico. Si prega di notare che eliminando l'amministratore il centro acustico viene disattivato
10. Dopo aver effettuato la registrazione del centro acustico, si viene reindirizzati al portale TeleHear. Nella sezione **Il mio centro**, disponibile solo per gli amministratori TeleHear, è possibile aggiungere e modificare le informazioni che riguardano le sedi e gli utenti.

Accedere al portale TeleHear

Avviare il portale TeleHear tramite questo link: TeleHearPortal.com

1. Assicurarsi che il PC possa accedere ad Internet e che abbia installato uno dei browser supportati.
NOTA: I servizi a distanza TeleHear supportano le ultime versioni di Google Chrome o Microsoft Edge.
2. Nella barra degli indirizzi del browser digitare TeleHearPortal.com e cliccare su **Invia** per accedere alla schermata di login.
3. All'interno di questa schermata inserire il proprio nome utente e la password, quindi, cliccare su **Accedi**.
NOTA: Qualora la password fosse scaduta o la si sia dimenticata, cliccare su „Password dimenticata?“ per modificarla.

È possibile accedere a TeleHearPortal.com anche tramite il software di fitting.

1. Assicurarsi che il PC possa accedere ad Internet e che abbia installato uno dei browser supportati
NOTA: I servizi a distanza TeleHear supportano le ultime versioni di Google Chrome o Microsoft Edge.
2. Avviare Inspire e cliccare su **Inizio > Servizi a distanza TeleHear**.
3. Accedere inserendo le proprie credenziali.
4. Cliccare sul pulsante “Apri profilo - TeleHear,,.

Aggiungere i pazienti al Fitting a distanza TeleHear

Come prima cosa, tramite il software di fitting, è necessario generare un codice univoco per ciascun paziente. Per poter ricevere le sessioni di fitting a distanza ed usufruire dei servizi TeleHear offerti dal centro audioprotesico, è necessario che il paziente inserisca questo stesso codice all'interno dell'applicazione installata sul suo dispositivo mobile.

1. Assicurarsi che il PC possa accedere ad Internet e che abbia installato uno dei browser supportati.
NOTA: I servizi a distanza TeleHear supportano le ultime versioni di Google Chrome o Microsoft Edge.
2. Selezionare il paziente nel database (NOAH o PatientBase).
3. Avviare Inspire e selezionare **Iniziare > Servizi a distanza TeleHear**.
4. Accedere all'account TeleHear.
5. Cliccare sul pulsante **Genera codice**.
6. Condividere il codice con il paziente.
7. Una volta che il paziente inserisce questo codice nella sua app viene assegnato al centro acustico.
NOTA: il codice ha una validità di 3 giorni. Se non viene inserito e scade è necessario ripetere la procedura e generarne uno nuovo.

Confermare lo stato dell'invito

Si consiglia di verificare in anticipo se il paziente è stato inserito correttamente per la sessione di fitting a distanza. In questo modo si velocizza il lavoro oppure, se necessario, si può riprogrammare una nuova sessione di fitting a distanza.

1. Avviare e accedere al portale TeleHear tramite questo link: TeleHearPortal.com.
2. Il portale TeleHear si apre nella sezione **Pazienti**.
NOTA: da qui si possono vedere tutti i pazienti che il proprio centro acustico ha invitato ad usufruire dei servizi a distanza TeleHear.
3. Inserire il nome del paziente nella casella di ricerca oppure cercarlo scorrendo l'elenco dei pazienti.
NOTA: se il paziente non si trova, può darsi che il codice non sia ancora stato generato o che sia scaduto (essendo trascorsi più di 3 giorni) oppure che il paziente stesso, tramite la sua app, abbia rifiutato i servizi a distanza.
4. Verificare la colonna di stato:
 - **Invitato:** Il codice paziente è stato generato negli ultimi tre giorni, ma il paziente non lo ha ancora inserito all'interno della sua app.
 - **Iscritto:** Il paziente ha inserito correttamente il codice nell'app installata sul suo smartphone ed è pronto per accedere alle sessioni di fitting a distanza.
NOTA: è possibile eseguire sessioni di lavoro a distanza solo per quei pazienti che hanno lo stato di **Iscritto**. L'aggiornamento dello stato del paziente sul portale TeleHear può richiedere fino a 10 minuti.

Condurre la sessione di lavoro

Per condurre la sessione di lavoro si può scegliere tra due modalità:

Lanciando TeleHear da Inspire

1. Assicurarsi che il PC possa accedere ad Internet e che abbia installato uno dei browser supportati.
NOTA: I servizi a distanza TeleHear supportano le ultime versioni di Google Chrome o Microsoft Edge.
2. Selezionare il paziente nel database NOAH.
3. Avviare Inspire e selezionare **Servizi a distanza TeleHear**.
4. Cliccare su **Avvia sessione a distanza**.

Lanciando TeleHear dal portale TeleHearPortal.com

1. Assicurarsi che il PC possa accedere ad Internet e che abbia installato uno dei browser supportati.
NOTA: I servizi a distanza TeleHear supportano le ultime versioni di Google Chrome o Microsoft Edge.
2. Digitare nel browser TeleHearPortal.com e inserire le credenziali di accesso nella schermata di login.
3. 3. Inserire il nome del paziente nella casella di ricerca oppure trovarlo scorrendo l'elenco dei pazienti.
NOTA: se il paziente non si trova, potrebbe darsi che il codice non sia ancora stato generato o che sia scaduto (essendo trascorsi più di 3 giorni) oppure che il paziente stesso, tramite la sua app, abbia rifiutato i servizi a distanza.
4. Cliccare sul nome del paziente per accedere alla schermata che riporta le informazioni di base dell'apparecchio acustico.
NOTA: è possibile eseguire la sessione di fitting a distanza solo se il paziente ha lo stato di "I scritto,,.
5. 1. Cliccare sul pulsante **Avvia Fitting** situato nell'angolo in alto a destra. Seguire le istruzioni per avviare la sessione di lavoro.

Profilo utente

Ogni utente TeleHear ha a disposizione una pagina personale dove visualizzare e aggiornare le informazioni che riguardano il proprio account, tra cui:

- Dettagli utente
- Preferenze per i cookie
- Informazioni sull'amministratore TeleHear

Dettagli utente

In questa sezione vengono visualizzati il nome dell'utente, l'e-mail, le opzioni per aggiornare la password e la sede di lavoro assegnata. Le informazioni che riguardano la sede sono le stesse che vengono mostrate anche al paziente, associato al professionista, all'interno della sua app.

Per richiedere l'eventuale modifica del nome e della sede di lavoro l'utente deve rivolgersi direttamente all'amministratore TeleHear. Non è possibile modificare l'e-mail, in quanto tale variazione viene considerata come un nuovo account. La modifica dell'e-mail può essere effettuata creando un nuovo account TeleHear associato al nuovo indirizzo e-mail.

Preferenze per i cookie

Questa sezione consente all'utente di aggiornare le proprie preferenze per i cookie del portale TeleHearPortal.com.

Informazioni sull'amministratore TeleHear

In basso, nella pagina del profilo utente, sono riportati il nome e l'e-mail dell'amministratore TeleHear. L'utente può richiedere le modifiche di cui sopra inviando un'e-mail al proprio amministratore.

Gestione degli account TeleHear

L'amministratore TeleHear può gestire e aggiornare le informazioni relative all'account direttamente tramite il portale TeleHear, accedendo alla sezione **Il mio centro**. Da qui è possibile aggiornare quanto segue:

- Sedi
- Utenti
- Preferenze

La sezione **Il mio centro** è visibile solo agli utenti che hanno il ruolo di amministratore. Per garantire in qualsiasi momento l'accesso alla gestione del centro audioprotesico si consiglia di avere più di un amministratore.

Sedi

La scheda Sedi mostra una tabella con tutte le sedi associate alla propria azienda. Nella parte superiore della tabella sono riportati i dettagli della sede principale utilizzata in fase di registrazione.

Einen neuen Standort hinzufügen

1. Nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear aprire la scheda **Sedi**.
2. Cliccare su **Aggiungi sede** e compilare i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*).
3. Cliccare su **Salva sede** per aggiungere la nuova sede al proprio centro audioprotesico.

Modificare una sede già esistente

1. Nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear aprire la scheda **Sedi**.
2. Cliccare sulla sede che si desidera modificare e accertarsi che i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*) siano stati tutti compilati.
3. Cliccare su **Salva sede** per salvare le modifiche.

NOTA: *le informazioni salvate e riguardanti la sede verranno aggiornate anche nell'app utilizzata dal paziente*

Eliminare una sede

1. Nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear aprire la scheda **Sedi**.
2. Cliccare sulla sede che si desidera eliminare e cliccare sull'icona **Elimina sede** situata nell'angolo in basso a sinistra.
NOTA: *si prega di notare che non è possibile eliminare la sede principale.*
3. Confermare di voler eliminare quella sede.
NOTA: *gli utenti e i pazienti assegnati a tale sede verranno associati di default alla sede principale.*

Utenti

La scheda Utenti mostra una tabella con tutti gli utenti associati al centro acustico e le relative sedi assegnate. La scheda utente mostra anche il ruolo assegnato a ciascuna persona:

- **Amministratore** questo profilo consente al professionista di eseguire i servizi a distanza per tutti i pazienti del centro acustico e di accedere alla sezione Il mio centro dove modificare e aggiornare le informazioni che riguardano il centro, gli utenti e le sedi.
- **Utente:** questo profilo ha accesso ai servizi a distanza offerti ai pazienti del centro acustico, ma non ha i diritti di amministratore.
- **Invitato:** l'utente ha ricevuto l'invito tramite posta elettronica, ma non ha ancora verificato la propria e-mail né creato una password.

Aggiungere un nuovo utente

1. Aprire la scheda **Utenti** nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear.
2. Cliccare su **Aggiungi utente** e completare i campi obbligatori contrassegnati dall'asterisco (*) quindi cliccare su Salva utente. L'utente verrà visualizzato nella tabella **Utenti** con il ruolo di Invitato.
NOTA: È possibile attribuire al nuovo utente il ruolo di amministratore selezionando l'apposita casella di controllo.
3. All'indirizzo e-mail inserito viene inviata un'e-mail da noreply@starkey.com.
NOTA: Se si invita un utente che ha già un account TeleHear, sullo schermo verrà visualizzato un messaggio per segnalare che l'utente appartiene già a un'altra organizzazione. Gli utenti possono essere assegnati a una sola sede.
4. Una volta che l'utente accetta l'invito e crea la password, viene inserito come Amministratore o Utente, a seconda del ruolo assegnatogli.

Modificare un utente

1. Aprire la scheda **Utenti** nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear.
2. Cercare l'utente che si desidera modificare. È possibile effettuare la ricerca per nome o filtrare le informazioni in base alla sede.
3. 3.Cliccare sul nome dell'utente e apportare le modifiche desiderate. Una volta concluso, cliccare su "Salva utente,,.
NOTA: Per attribuire all'utente il ruolo di amministratore selezionare l'apposita casella di controllo.
4. 4.Le modifiche al profilo utente saranno applicate lanciando nuovamente TeleHear.

Eliminare un utente

1. Aprire la scheda **Utenti** nella sezione **Il mio centro** del portale TeleHear.
2. Cercare l'utente che si desidera eliminare. È possibile effettuare la ricerca per nome o filtrare le informazioni in base alla sede.
3. Cliccare sul nome dell'utente da eliminare e cliccare sul pulsante Elimina utente situato nell'angolo in basso a sinistra.
NOTA: I pazienti assegnati all'utente che si intende eliminare saranno automaticamente attribuiti all'amministratore che ha eseguito la procedura. Si prega di notare che è possibile eliminare un amministratore solo se nel centro audioprotesico è attivo almeno un altro amministratore.
4. Confermare di voler eliminare l'utente.

Preferenze

L'amministratore TeleHear può definire le regole delle password (comprese quelle relative alla scadenza e alla lunghezza) per tutto il centro acustico.

Dal momento che i servizi a distanza TeleHear mostrano le informazioni personali dei pazienti (GDPR), è fondamentale garantire un livello di sicurezza adeguato, in linea con le procedure del centro audioprotesico e con gli standard GDPR attualmente vigenti.

Per rivedere e aggiornare le regole delle password accedere alla sezione Il mio centro e selezionare la scheda Preferenze. Quindi, tramite i menu a tendina disponibili, visualizzare e modificare la scadenza e la lunghezza delle password.