



Plateforme Neuro

Mode d'emploi TeleHear

Présentation des solutions de programmation à distance TeleHear



Hear better. Live better.

Table des matières

Installation de TeleHear	3
Étape 1 : Établir votre portail TeleHear	3
Étape 2 : Inviter le patient à utiliser TeleHear	5
Étape 3 : Activer la programmation à distance dans My Starkey	6
Étape 4 : Confirmer le statut de l'invitation	7
Programmation synchrone à distance	8
Étape 1 : Rejoindre la session en direct	8
Étape 2 : Régler la configuration	10
Étape 3 : Fin de la session en direct	10
Programmation asynchrone à distance	11
Étape 1 : Réception d'une demande d'aide	11
Étape 2 : Réglages de configuration	11
Étape 3 : Essayer de nouveaux réglages du son	12
Étape 4 : Mettre son statut à jour sur le portail TeleHear	12

Installation de TeleHear

La fonction de programmation à distance TeleHear vous permet d'effectuer des réglages de programmation à distance en temps réel à l'aide d'un lien audiovisuel bidirectionnel entre vous et votre patient, ou lorsque votre patient soumet une demande d'aide via l'application mobile des aides auditives. Pour installer TeleHear, il suffit de suivre les 4 étapes suivantes.

Vous devez disposer des équipements suivants au bureau :

- Programmation synchrone à distance
 - Tablette, smartphone ou ordinateur personnel
 - Connexion Internet
 - Navigateur Internet (Google Chrome ou Microsoft Edge)
- Programmation synchrone à distance
 - Ordinateur
 - Pro Fit 2023 ou supérieur
 - Connexion Internet
 - Navigateur Internet (Google Chrome ou Microsoft Edge)
 - Base de données des patients (NOAH ou PatientBase)
 - Caméra informatique intégrée ou caméra externe (webcam)
 - Microphone/haut-parleurs ou casque d'ordinateur intégré

REMARQUE: La programmation à distance asynchrone a lieu sur le Web. Il n'est pas nécessaire de disposer de Pro Fit ou d'une base de données de patients (Noah ou PatientBase).

Votre patient aura besoin des équipements suivants :

- Aides auditives dotées du Neuro Processeur 2,4 GHz couplées à un smartphone compatible
- Application mobile My Starkey (disponible pour les smartphones Apple® et Android™)
- Connexion Internet (mobile ou Wi-Fi)

Étape 1 : Établir votre portail TeleHear

Le portail TeleHear sert de centre de contrôle aux professionnels de l'audition pour la gestion de la programmation à distance. Il offre divers outils administratifs.

Installation du portail

- 1 Choisissez quelqu'un pour créer le portail TeleHear au nom de l'organisation. Cette personne sera le premier administrateur du portail.
- 2 Ouvrez Pro Fit et cliquez sur **Enregistrer votre centre.** [Fig. 1]
- 3 Votre navigateur Internet s'ouvrira sur un site Web d'inscription TeleHear. La première étape consistera à créer un administrateur.

REMARQUE: Le service à distance TeleHear prend en charge les dernières versions de Google Chrome ou Microsoft Edge.

- 4 Saisissez une adresse e-mail valide et sélectionnez un mot de passe de 8 à 20 caractères alphanumériques, dont 1 minuscule, 1 majuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial. L'administrateur devra saisir ces informations pour se connecter au portail à l'avenir. [Fig. 2]

REMARQUE: Si l'adresse e-mail est liée à un centre TeleHear, le message « Un compte avec cette adresse e-mail existe déjà » s'affichera. Vous pouvez fermer le message et rafraîchir l'e-mail. Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passe, cliquez sur « Vous avez déjà un compte ? Se connecter » pour être dirigé(e) vers l'écran de connexion où vous pouvez réinitialiser votre mot de passe.

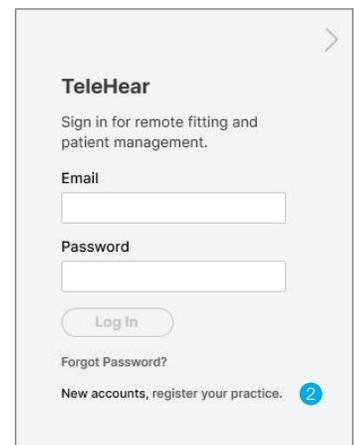


Figure 1

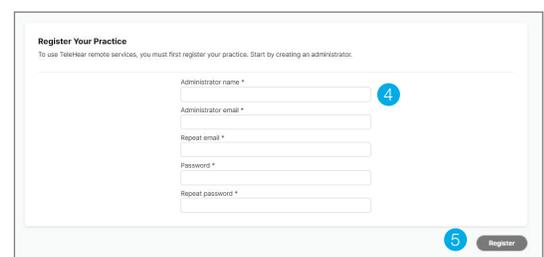


Figure 2

Étape 1 : Établir votre portail sur TeleHear (suite)

- 5 Cliquez sur **S'inscrire** et le système enverra un lien de vérification à l'adresse e-mail que vous avez saisie.
- 6 Accédez à votre service de messagerie et cliquez sur le lien de l'e-mail que vous avez reçu pour vérifier votre connexion. Le lien e-mail sera valide pendant 72 heures.

Remarque: Si vous ne recevez pas d'e-mail dans les 5 à 10 minutes, vérifiez vos spams. Si aucun e-mail n'est trouvé, cliquez sur le bouton Renvoyer l'e-mail sur la dernière page d'inscription TeleHear. Si vous tentez de vous connecter sans vérifier vos identifiants, un autre e-mail de vérification vous sera envoyé. Si votre compte n'est pas vérifié dans les 3 jours, il sera supprimé.

- 7 L'écran d'enregistrement TeleHear sera lancé dans votre navigateur. Cliquez sur **Continuer l'enregistrement du compte.** [Fig. 3]



Figure 3

Détails de la pratique

- 1 Saisissez votre numéro de compte, le nom du centre, l'adresse, le numéro de téléphone et le site Web (le cas échéant). [Fig. 4]

REMARQUE : Certaines de ces informations apparaîtront sur l'application mobile du patient. Vous ne pouvez mettre en place qu'un seul centre, mais il est possible d'ajouter plusieurs emplacements (par ex. des zones, installations, etc.). Les professionnels ne peuvent être affectés qu'à un seul emplacement.

- 2 Cliquez sur **Suivant.**

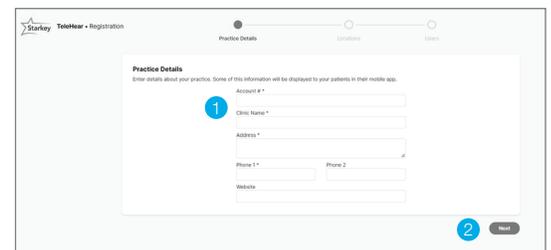


Figure 4

Emplacements

- 1 Si vous avez plus d'un emplacement pour votre centre, ajoutez-les en cliquant sur le lien **+ Ajouter.** [Fig. 5]
- 2 Saisissez le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le site Web du centre (le cas échéant).
- 3 Cliquez sur **Enregistrer l'emplacement.**

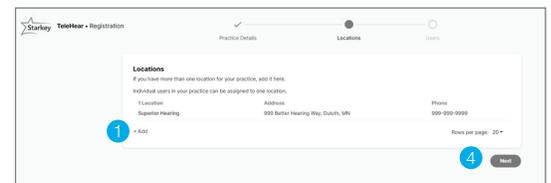


Figure 5

REMARQUE : Vous pouvez modifier ou supprimer des emplacements en cliquant dessus.

- 4 S'il n'y a aucun autre emplacement à ajouter, cliquez sur **Suivant.** [Fig. 5]

Utilisateurs (professionnels de l'audition)

Un administrateur peut ajouter d'autres utilisateurs au centre. Pour ajouter un utilisateur :

- 1 Cliquez sur **+ Ajouter un lien.** [Fig. 6]
- 2 Saisissez le nom, l'adresse e-mail et l'emplacement de l'utilisateur.
- 3 Si vous le souhaitez, faites de l'utilisateur un administrateur en cochant la case **Créer un administrateur.**

REMARQUE: Un administrateur peut ajouter et modifier de nouveaux utilisateurs.

- 4 Cliquez sur **Enregistrer l'utilisateur.**

REMARQUE: Si l'utilisateur possède déjà un compte TeleHear, un message s'affiche pour l'informer que l'utilisateur appartient déjà à une autre organisation.

- 5 Un lien de vérification sera envoyé à l'adresse e-mail saisie pour l'utilisateur. L'utilisateur devra ouvrir l'e-mail et cliquer sur le lien pour vérifier ses informations avant de pouvoir se connecter à TeleHear. S'ils ne voient pas l'e-mail, demandez-leur de vérifier les courriers indésirables. Le-mail de vérification est valide pendant 72 heures.

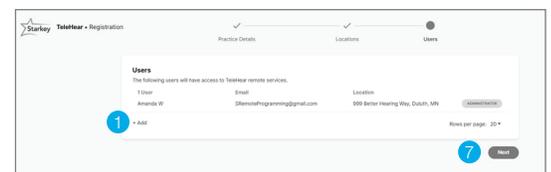


Figure 6

Étape 1 : Établir votre portail sur TeleHear (suite)

- 6 Pour ajouter d'autres utilisateurs, répétez les étapes 1 à 5.

REMARQUE: Vous pouvez modifier ou supprimer des utilisateurs en cliquant dessus. Vous ne pouvez pas supprimer l'administrateur, à moins qu'il ne soit le dernier utilisateur de l'ensemble du centre. La suppression de l'administrateur entraînera la désactivation du centre.

- 7 Si aucun autre utilisateur ne doit être ajouté, cliquez sur **Suivant**. [Fig. 6]

- 8 Une fois que vous aurez bien enregistré votre centre, vous serez redirigé(e) vers le portail TeleHear.

REMARQUE: Dans la section Mon centre, les administrateurs peuvent ajouter/modifier des emplacements, des utilisateurs et modifier les préférences de demande d'aide asynchrone.

Étape 2 : Inviter le patient à utiliser TeleHear

Le code d'invitation de programmation à distance crée une connexion cloud sécurisée entre vous et votre patient. Ce code peut être généré une fois par patient et n'est utilisé que pendant l'installation. Un code peut être généré avec ou sans les aides auditives connectées au logiciel. Les codes sont valables 3 jours. Chaque patient reçoit un code unique. Notez le code de programmation à distance pour une utilisation ultérieure.

- 1 Sélectionnez le patient dans la base de données patient ou créez un fichier patient pour lui.

- 2 Ouvrez Pro Fit.

- 3 Saisissez vos identifiants de connexion et sélectionnez

Connexion. [Fig. 7]

- 4 Saisissez le numéro de téléphone portable du patient et cliquez sur **Inviter**. [Fig. 8]

- 5 Le code d'invitation s'affichera dans Pro Fit avec un indicateur vert Invité.

Le code peut être renvoyé à l'aide du bouton Renvoyer, si nécessaire. [Fig. 9]

- 6 Le code d'invitation unique sera envoyé par SMS au numéro de téléphone portable fourni. [Fig. 10]

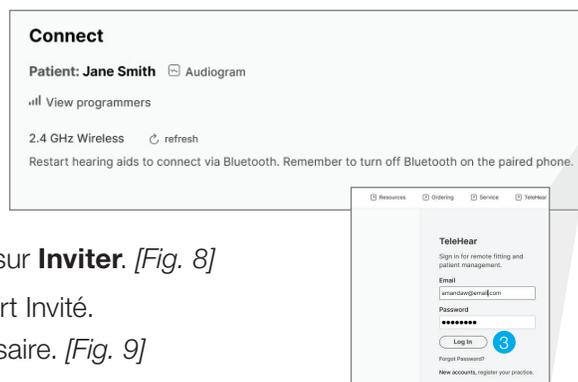


Figure 7

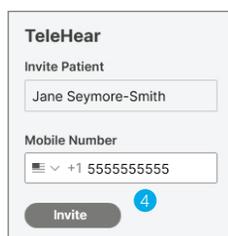


Figure 8

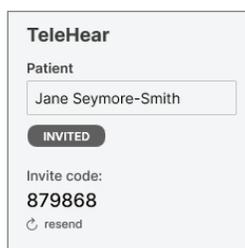


Figure 9

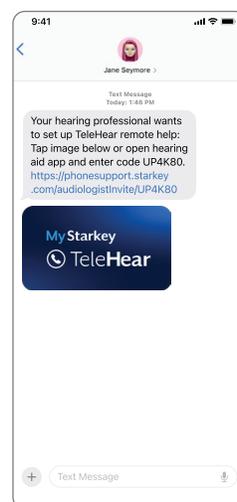


Figure 10

Étape 3 : Activer la programmation à distance dans My Starkey

Le code d'invitation de programmation à distance doit être saisi dans My Starkey. Le code peut être saisi manuellement ou via le lien hypertexte dans le message texte. Le patient doit avoir la version actuelle de My Starkey sur un smartphone compatible et doit être connecté au cloud pour utiliser TeleHear.

Pour obtenir de l'aide, orientez votre patient vers le guide rapide pertinent de l'application mobile.

Pour saisir le code via le lien hypertexte :

- 1 Appuyez sur le lien hypertexte dans le message texte.
- 2 L'application **My Starkey** s'ouvrira avec le code préalablement renseigné. [Fig. 13]
- 3 Il sera demandé au patient s'il vous autorise à avoir accès aux informations sur ses aides auditives. Appuyez sur **Accepter**. [Fig. 13]
- 4 Le centre et/ou l'audioprothésiste apparaîtront désormais dans My Starkey. [Fig. 14]

Pour saisir le code manuellement :

- 1 Lancez **My Starkey**.
- 2 Appuyez sur **Plus**, puis sur **TeleHear**. [Fig. 11]
- 3 Appuyez sur **J'ai un code**. [Fig. 12]
- 4 Saisissez le code d'invitation à partir du message texte. [Fig. 13]
- 5 Il sera demandé au patient s'il vous autorise à avoir accès aux informations sur ses aides auditives. Appuyez sur **Accepter**.
- 6 Le centre et/ou l'audioprothésiste apparaîtront désormais dans My Starkey. [Fig. 14]

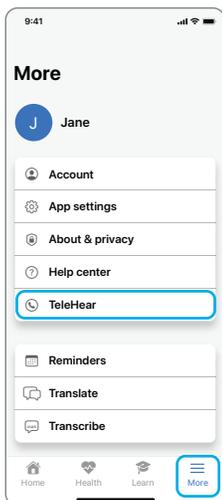


Figure 11

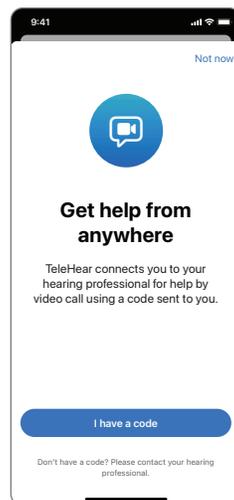


Figure 12

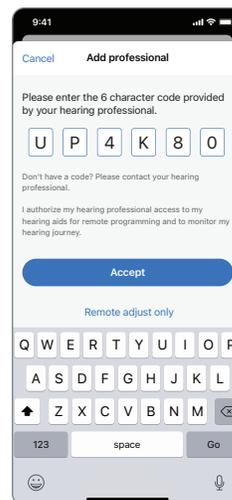


Figure 13

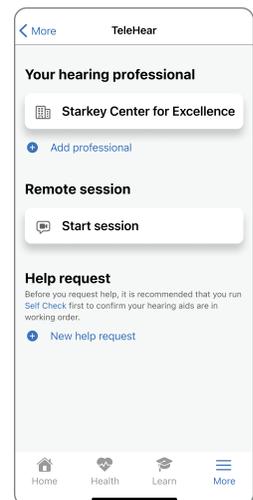


Figure 14

Étape 4 : Confirmer le statut de l'invitation (facultatif)

Pour confirmer si le patient a été correctement configuré pour TeleHear :

- 1 Connectez-vous au portail TeleHear à l'adresse TeleHearPortal.com.
- 2 Accédez à la section Patients pour voir tous les patients que votre centre a invités aux services à distance TeleHear.
- 3 Recherchez le nom du patient dans la zone de recherche ou en faisant défiler la liste des patients.

REMARQUE: *Si vous ne trouvez pas le patient, il se peut que le code n'ait pas été généré, qu'il ait été envoyé il y a plus de 3 jours et ait expiré, ou que le patient ait refusé les services à distance dans l'application mobile.*

- 4 Examiner la colonne d'état
 - **Invité :** Le code patient a été généré au cours des 3 derniers jours, mais il n'a pas saisi le code d'invitation à la programmation à distance dans l'application mobile.
 - **Inscrit :** Le patient a bien saisi le code d'invitation de programmation à distance dans son application mobile et est prêt pour la programmation à distance.

REMARQUE: *Vous ne pouvez effectuer la programmation à distance qu'avec les patients ayant le statut « Inscrit ». La mise à jour du statut du patient sur le portail TeleHear peut prendre jusqu'à 10 minutes. Les connexions patient peuvent être définitivement supprimées du portail TeleHear en sélectionnant leur nom dans la liste des patients et en cliquant sur le bouton .*

Programmation synchrone à distance

La **programmation à distance synchrone** est une fonction de programmation des aides auditives qui vous permet d'effectuer des réglages de programmation à distance en temps réel à l'aide d'une liaison audiovisuelle bidirectionnelle entre vous et votre patient.

Vous pouvez accéder aux écrans suivants pendant une session en direct : Ajustement rapide, réglage fin, gestionnaire de sons, réduction de fréquence, indicateurs, contrôle utilisateur, gestionnaire d'expérience, annulateur de larsen, audiomètre, acouphènes, dépannage, vérification du confort, résumé de l'ajustement et journal des données. Ajustez n'importe quel programme, y compris les programmes personnalisés créés par le patient, dans My Starkey.

Étape 1 : Rejoindre la session en direct

- 1 Programmez un rendez-vous avec le patient.
- 2 Une session en direct peut se dérouler de deux manières :

REMARQUE: Assurez-vous que votre PC dispose d'un accès Internet et dispose des dernières versions de Google Chrome ou Microsoft Edge.

Lancement depuis Pro Fit : [Fig. 1]

- A Sélectionnez le patient dans la base de données patient (NOAH ou PatientBase).
- B Lancez Pro Fit et sélectionnez **Démarrer la session à distance**.
- C Après avoir cliqué sur **Démarrer la session à distance**, vous serez invité(e) à démarrer une session en direct. Cliquez sur **OK** pour continuer. [Fig. 2]
- D Cliquez sur **Appeler maintenant** pour entrer en contact avec le patient. [Fig. 3]

Lancement à partir de TeleHearPortal.com : [Fig. 4]

- A Saisissez TeleHearPortal.com dans votre navigateur et saisissez vos identifiants de connexion dans l'écran de connexion.
- B Recherchez le patient dans la zone de recherche ou en faisant défiler la liste des patients. Tous les patients avec lesquels vous avez généré un code d'invitation de programmation à distance apparaîtront à la catégorie Patients sur le portail TeleHear.

REMARQUE : Si vous ne trouvez pas le patient, il se peut que le code n'ait pas été généré, qu'il ait été envoyé il y a plus de 3 jours et ait expiré, ou que le patient ait refusé les services à distance dans l'application mobile.

REMARQUE : Vous ne pouvez effectuer une session de réglage à distance que si le statut du patient est « Inscrit ».

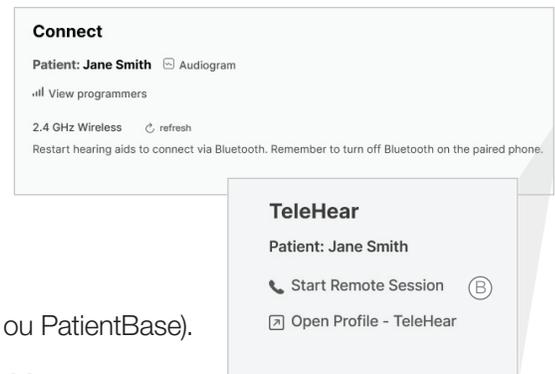


Figure 1

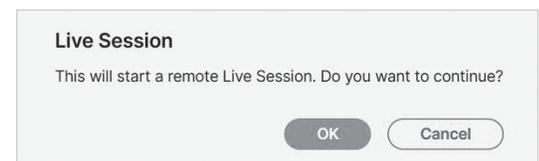


Figure 2

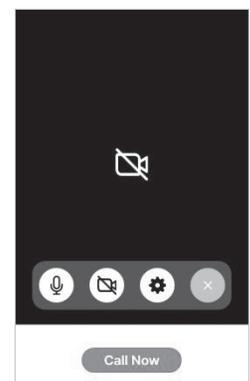


Figure 3



Figure 4

Étape 1 : Rejoignez la session en direct (suite)

- Ⓒ Cliquez sur le nom du patient pour ouvrir l'écran contenant les informations de base sur l'appareil.
- Ⓓ Cliquez sur le bouton **Démarrer la session en direct** dans le coin supérieur droit. [Fig. 5]
- Ⓔ Après avoir cliqué sur **Démarrer la session en direct**, vous serez invité(e) à démarrer un ajustement à distance. Cliquez sur **Continuer** pour poursuivre.

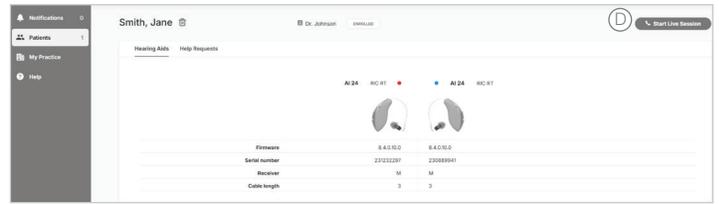


Figure 5

Une fenêtre contextuelle peut indiquer que le site essaie d'ouvrir Pro Fit. Cliquez sur **Ouvrir**.

- 3 Le patient recevra une notification sur son smartphone (si activé) l'informant que l'audioprothésiste aura commencé la session en direct.
- 4 Le patient peut rejoindre la session en direct en appuyant sur la notification de bannière ou en lançant My Starkey et en naviguant vers **Plus > TeleHear**, puis en appuyant sur **Démarrer la session**. [Fig. 6]

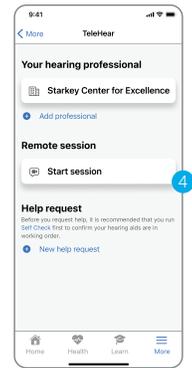


Figure 6

- 5 Le patient verra **Se connecter au professionnel**.
 - 6 Une fois que le patient a rejoint la session en direct, l'audioprothésiste verra le logiciel Pro Fit et un écran vidéo. Le patient apparaîtra dans le cadre plus grand et l'audioprothésiste dans le cadre plus petit.
- REMARQUE:** De son côté, le patient verra l'inverse : l'audioprothésiste sera dans le cadre plus grand et lui-même dans le cadre plus petit.
- 7 L'audioprothésiste entendra le patient via son ordinateur et le patient entendra son audioprothésiste via son smartphone. Le patient écoutera dans le programme sélectionné par l'audioprothésiste dans Pro Fit.
 - 8 Les deux parties disposent de contrôles audiovisuels :

L'audioprothésiste : [Fig. 7]

- Ⓐ Désactiver/activer le micro
- Ⓑ Activer/désactiver la caméra
- Ⓒ Accéder aux paramètres pour choisir le microphone et la caméra
- Ⓓ Terminer l'appel

Commandes A/V professionnelles

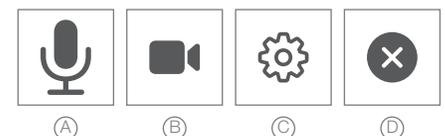


Figure 7

Le patient : [Fig. 8]

- Ⓐ Activer/désactiver la caméra
- Ⓑ Retourner la caméra
- Ⓒ Microphone
- Ⓓ Terminer l'appel

Commandes A/V

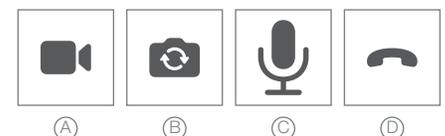


Figure 8

Étape 2 : Régler la configuration

- 1 Une fois connecté(e), effectuez les ajustements de la programmation nécessaires.
 - Le patient sera automatiquement déplacé vers tout programme choisi par l'audioprothésiste.
 - Le patient ne peut pas utiliser ses commandes My Starkey ou le contrôle utilisateur intégrés pendant une session en direct.
- 2 Les réglages de programmation sont automatiquement synchronisés avec les aides auditives en temps réel.

Étape 3 : Fin de la session en direct

- 1 L'audioprothésiste ou le patient peut terminer la session en direct en cliquant sur le bouton **Terminer l'appel**.
- 2 Vous serez invité(e) à enregistrer une description de la session de réglage lorsque vous essayez de fermer le logiciel Pro Fit. Les bases de données de patients ne différencient pas automatiquement une session de programmation à distance d'une session traditionnelle. Envisagez d'utiliser un indicateur pour identifier l'utilisation de la programmation à distance (par ex. RP ou LS) lorsque vous saisissez une description pour les ajustements.

Programmation synchrone à distance

La **programmation à distance asynchrone** est une fonctionnalité de programmation à distance entièrement basée sur le Web. Les patients peuvent soumettre une demande d'aide via l'application My Starkey et, une fois reçue, comparer les anciens paramètres sonores aux nouveaux paramètres sonores et enregistrer les paramètres qu'ils préfèrent à leurs aides auditives. Les réglages des aides auditives peuvent être effectués à votre guise via le mode de votre choix : tablette, smartphone ou ordinateur personnel.

La programmation à distance asynchrone nécessite au minimum la version 8.3.0.13 du micrologiciel et la version 1.1 de l'application mobile

Les réglages suivants peuvent être effectués via la programmation à distance asynchrone :

- Ajustements rapides
- Réglages précis
- Ajouter et supprimer des programmes
- Ajustements du gestionnaire d'annulation de larsen
- Gestionnaire de son

Reportez-vous au document « [TeleHear : demander de l'aide pour vos aides auditives via l'application mobile – guide rapide pour les patients](#) » pour un guide montrant comment un patient soumet une demande d'aide via l'application mobile.

Étape 1 : Réception d'une demande d'aide

- 1 Lorsque votre patient soumet une demande d'aide, vous recevrez un e-mail. Cliquez sur **Lancer TeleHear** dans l'email pour accéder à votre portail TeleHear. [Fig. 1]
- 2 Saisissez vos identifiants de connexion sur l'écran de connexion.
- 3 La connexion au portail TeleHear affiche par défaut l'écran Notification. Toutes les demandes d'aide aux patients s'affichent de la plus récente à la plus ancienne avec le statut de chaque demande. [Fig. 2]

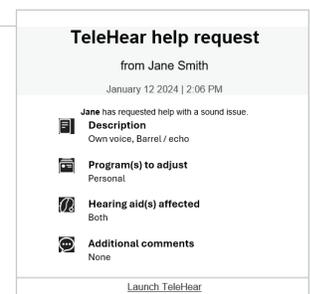


Figure 1

REMARQUE : Les statuts pouvant s'afficher sont les suivants : Nouveau, En attente, Accepté et Refusé.

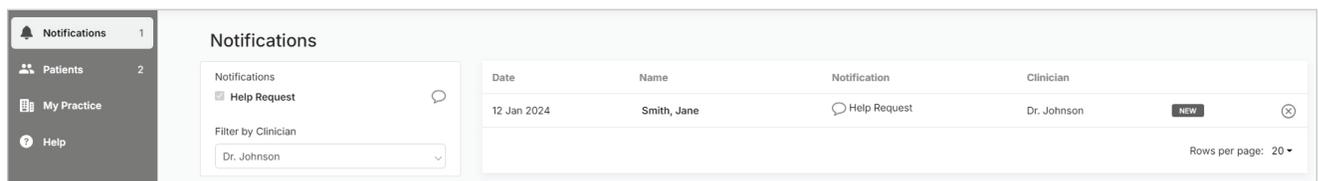


Figure 2

Étape 2 : Régler la configuration

- 1 Cliquez sur **Nouvelle** demande pour ouvrir le fichier TeleHear virtuel du patient sélectionné. Une fenêtre de discussion avec les détails de la demande d'aide s'affichera. Vous pouvez l'utiliser comme référence facile d'accès pour les ajustements demandés. [Fig. 3]
- 2 Cliquez sur **Effectuer un ajustement** pour ouvrir les paramètres du patient et effectuer des ajustements. [Fig. 3]

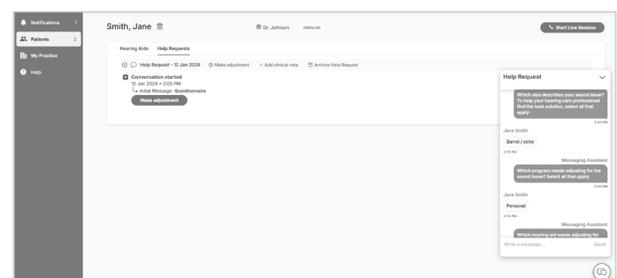


Figure 3

Étape 2 : Effectuer des ajustements (suite)

- 3 L'écran **Effectuer un ajustement** s'ouvre. Vous pouvez effectuer des ajustements rapides, des réglages fins ou des ajustements du gestionnaire de son dans n'importe quel programme. Les programmes pour lesquels des ajustements ont été demandés seront étiquetés **Ouvert**. [Fig. 4]

REMARQUE: Cliquez sur l'icône  pour basculer des noms d'indicateurs aux noms de programmes.

- 4 Une fois un ajustement effectué, l'étiquette **Ouvert** passera à **En attente**.

REMARQUE: Lorsque vous faites des réglages, il n'y a pas de fonction Annuler. Annuler l'ajustement et recommencer si une correction est nécessaire.

- 5 Si vous le souhaitez, saisissez un message personnalisé à envoyer à votre patient.

- 6 Cliquez sur **Envoyer ajustement** pour envoyer les ajustements à votre patient. Le portail TeleHear indiquera maintenant que des ajustements ont été envoyés et le statut de la demande d'aide dans Notifications indiquera **En attente**.

- 7 Si vous le souhaitez, ajoutez une note du centre pour enregistrer les ajustements effectués.

REMARQUE: Les réglages de programmation à distance asynchrones ne peuvent pas être enregistrés dans une base de données patient. Lors de la prochaine session Pro Fit, vous serez informé(e) des nouveaux réglages de l'aide auditive et vous aurez la possibilité d'enregistrer ces paramètres dans la base de données.

Étape 3 : Essayer de nouveaux réglages du son

Le patient recevra une notification sur son smartphone (si activé) l'informant que vous avez répondu à sa demande d'aide. Un point rouge apparaîtra également sur l'icône de l'application My Starkey pour indiquer qu'une notification est disponible.

- 1 Le patient peut essayer les nouveaux paramètres en appuyant sur la notification de bannière ou en lançant My Starkey et en naviguant vers **Plus** >  pour afficher la notification.
- 2 Le patient peut comparer les anciens et les nouveaux paramètres sonores et enregistrer les paramètres préférés sur ses aides auditives ou envoyer un message, demandant plus de réglages. [Fig. 5]
- 3 Si des ajustements supplémentaires sont demandés, vous recevrez un e-mail. Sélectionnez **Lancer TeleHear** dans l'email pour accéder à votre portail TeleHear. Dans le fichier virtuel **Ouvrir** de TeleHear, cliquez sur **Effectuer un ajustement**.

Reportez-vous au document « [TeleHear : demander de l'aide pour vos aides auditives via l'application mobile – guide rapide pour les patients](#) » pour plus de détails.

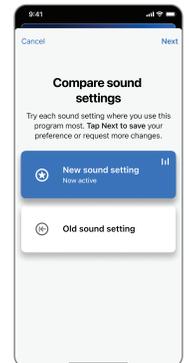


Figure 5

Étape 4 : Mettre son statut à jour sur le portail TeleHear

La section Notifications du portail TeleHear indiquera si le patient a accepté ou refusé les ajustements.

- 1 Si plusieurs ajustements ont été effectués et que le patient en a accepté certains et en a refusé d'autres, cliquez sur la demande d'aide pour voir quels ajustements ont été acceptés et refusés.
- 2 Une fois tous les ajustements acceptés ou refusés, la demande d'aide indiquera un statut **Fermé** et il ne sera pas possible d'effectuer d'autres ajustements. Vous pouvez ajouter des notes du centre, afficher un instantané de l'historique de discussion d'origine ou archiver la demande d'aide. [Fig. 6]

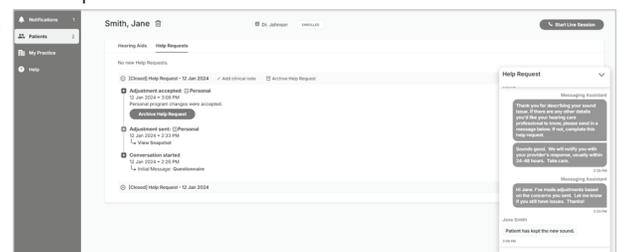


Figure 6