



Piattaforma Neuro

Manuale TeleHear

Panoramica delle soluzioni di programmazione a distanza TeleHear



Hear better. Live better.

Indice dei contenuti

Configurazione TeleHear	3
Step 1: Configurare il portale TeleHear	3
Step 2: Invitare il paziente a utilizzare TeleHear	5
Step 3: Avviare la programmazione a distanza in My Starkey	6
Step 4: Confermare lo stato dell'invito	7
Programmazione a Distanza Sincrona	8
Step 1: Partecipare alla Sessione Live	8
Step 2: Effettuare le regolazioni	10
Step 3: Terminare la Sessione Live	10
Programmazione a Distanza Asincrona	11
Step 1: Ricevere una richiesta di assistenza	11
Step 2: Effettuare le regolazioni	11
Step 3: Provare le nuove impostazioni audio	12
Step 4: Aggiornamento dello stato del portale TeleHear	12

Configurazione TeleHear

La funzione di programmazione a distanza TeleHear consente di effettuare aggiornamenti del fitting a distanza in tempo reale grazie a un collegamento audiovisivo bidirezionale tra te e il paziente, oppure quando il paziente invia una richiesta di assistenza tramite l'app dell'apparecchio acustico. Segui questi 4 semplici passaggi per utilizzare TeleHear.

Il tuo studio avrà bisogno di:

- Programmazione a distanza asincrona
 - Tablet, Smartphone o PC
 - Connessione Internet
 - Browser Internet (Google Chrome o Microsoft Edge)
- Programmazione a Distanza Sincrona
 - PC
 - Pro Fit 2023 o successivo
 - Connessione Internet
 - Browser Internet (Google Chrome o Microsoft Edge)
 - Database dei pazienti (NOAH o PatientBase)
 - Fotocamera integrata nel PC o telecamera esterna (webcam)
 - Microfono/altoparlanti integrati nel PC o cuffie

NOTA: la programmazione a distanza asincrona avviene via web. Pro Fit e Noah non sono necessari.

Il paziente avrà bisogno di:

- Apparecchi acustici Neuro Processor 2.4 GHz abbinati a uno Smartphone compatibile
- L'app mobile My Starkey (disponibile per Apple® e Android™)
- Connessione Internet (rete dati cellulare o Wi-Fi)

Step 1: Configurare il portale TeleHear

Il portale TeleHear è il centro di controllo dell'audioprotesista per la gestione della programmazione a distanza e offre una serie di strumenti operativi.

Configurazione del portale

- 1 Seleziona una persona che si occupi della gestione portale TeleHear. Questa persona sarà il primo amministratore.
- 2 Apri Pro Fit e seleziona **Registra il tuo centro acustico.** [Fig. 1]
- 3 Il browser Internet avvierà un sito Web di registrazione TeleHear. Il primo step consisterà nella creazione di un amministratore.

NOTA: I servizi a distanza TeleHear supportano le versioni più recenti di Google Chrome o Microsoft Edge.

- 4 Inserisci un indirizzo e-mail valido e seleziona una password compresa tra 8 e 20 caratteri alfanumerici, tra cui 1 minuscola, 1 maiuscola, 1 numero e 1 carattere speciale. Queste informazioni saranno utilizzate dall'amministratore per accedere al portale in futuro. [Fig. 2]

NOTA: Se l'indirizzo e-mail è già collegato a uno studio TeleHear, verrà visualizzato il messaggio "Esiste già un account con questo indirizzo e-mail". È possibile chiudere il messaggio e aggiornare l'e-mail. Se non ricordi la password, seleziona "Hai già un account? Accedi" per essere indirizzato alla schermata di accesso dove è possibile reimpostare la password.

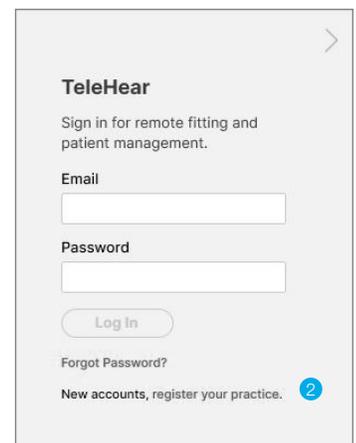


Figura 1

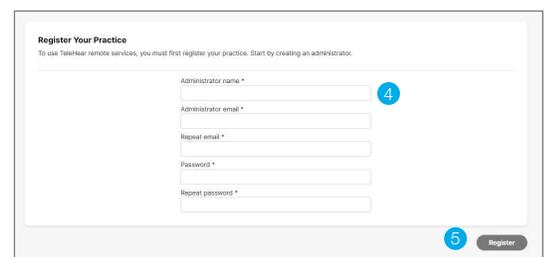


Figura 2

Step 1: Configurare il portale TeleHear (continua)

- 5 Seleziona **Registrati** e il sistema invierà un link di verifica all'indirizzo e-mail inserito.
- 6 Accedi alla tua posta elettronica e seleziona il link contenuto nell'e-mail ricevuta per verificare l'accesso. Il link della e-mail è valido per 72 ore.

Nota: Se non ricevi un'e-mail entro 5-10 minuti, controlla la cartella spam. Se non trovi nessuna e-mail, seleziona il pulsante *Invia nuovamente e-mail nell'ultima pagina di registrazione di TeleHear*. Se tenti di accedere senza verificare le tue credenziali, verrà inviata un'altra e-mail di verifica. Se l'account non viene verificato entro 3 giorni, verrà eliminato.

- 7 La schermata di registrazione TeleHear verrà avviata nel browser. Seleziona **Continua Registrazione Account**. [Fig. 3]

Informazioni sul centro acustico

- 1 Inserire il numero di account, il nome del centro acustico, l'indirizzo, il numero di telefono e il sito web (se disponibile). [Fig. 4]

NOTA: Alcune di queste informazioni saranno visualizzate sull'app del paziente. È possibile impostare un solo centro acustico ma si possono aggiungere più sedi (ad es. aree, strutture, ecc.). Gli audioprotesisti possono essere collegati a una sola sede.

- 2 Seleziona **Avanti**.

Sedi

- 1 Se il tuo centro acustico ha più sedi, aggiungile selezionando il link **+ Aggiungi**. [Fig. 5]
- 2 Inserisci nome, indirizzo, numero di telefono del centro acustico e il sito web (se disponibile).

- 3 Seleziona **Salva sede**.

NOTA: È possibile modificare o eliminare le sedi selezionandole.

- 4 Se non è necessario aggiungere altre sedi, seleziona **Avanti**. [Fig. 5]

Utenti (audioprotesisti)

Un amministratore può aggiungere altri utenti allo studio. Come aggiungere un utente:

- 1 Seleziona il link **+ Aggiungi**. [Fig. 6]
- 2 Inserire nome, indirizzo e-mail e sede dell'utente.
- 3 Se lo si desidera, è possibile rendere l'utente amministratore selezionando la casella **Rendi amministratore**.

NOTA: Un amministratore può aggiungere e modificare nuovi utenti.

- 4 Seleziona **Salva utente**.

NOTA: Se l'utente dispone già di un account TeleHear, verrà visualizzato un messaggio per informare che l'utente appartiene già a un'altra organizzazione.

- 5 Verrà inviato un link di verifica all'indirizzo e-mail inserito per l'utente. L'utente dovrà aprire l'e-mail e selezionare il link per verificare le proprie informazioni prima di poter accedere a TeleHear. Se non vedono l'e-mail, chiedi loro di controllare la posta indesiderata. L'e-mail di verifica è valida per 72 ore.



Figura 3

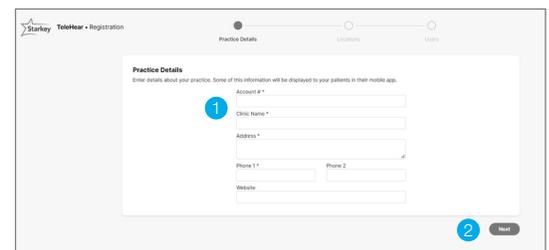


Figura 4

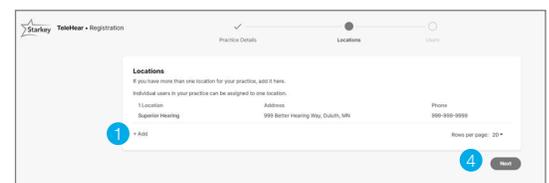


Figura 5

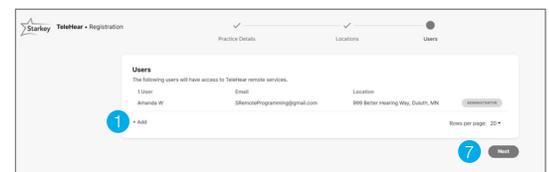


Figura 6

Step 1: Configurare il portale TeleHear (continua)

- 6 Per aggiungere altri utenti, ripetere i passaggi da 1 a 5.

NOTA: È possibile modificare o eliminare gli utenti selezionandoli. Non è possibile eliminare l'amministratore a meno che non sia l'ultimo utente dell'intero centro acustico. L'eliminazione dell'amministratore comporterà la disattivazione del centro.

- 7 Se non è necessario aggiungere altri utenti, seleziona **Avanti**. [Fig. 6]

- 8 Una volta registrato correttamente il centro acustico, si verrà reindirizzati al portale TeleHear.

NOTA: Nella sezione Il mio Centro, gli amministratori possono aggiungere/modificare sedi, utenti e modificare le preferenze relative alle richieste di assistenza asincrona.

Step 2: Invitare il paziente a utilizzare TeleHear

Il codice di invito alla programmazione a distanza crea una connessione cloud sicura tra te e il paziente. Questo codice può essere generato una volta per paziente e viene utilizzato solo durante la configurazione. È possibile generare un codice con o senza gli apparecchi acustici collegati al software. I codici sono validi per 3 giorni e ogni paziente deve ricevere un codice univoco. Annota il codice di programmazione a distanza per un successivo utilizzo.

- 1 Seleziona il paziente dal database dei pazienti o crea un file paziente.
- 2 Apri Pro Fit.
- 3 Inserisci le credenziali di accesso e seleziona **Accedi**. [Fig. 7]
- 4 Immetti il numero di cellulare del paziente e seleziona **Invita**. [Fig. 8]
- 5 Il codice di invito verrà visualizzato in Pro Fit insieme a un indicatore verde Invitato. Se necessario, il codice può essere reinviato utilizzando il pulsante Reinvia. [Fig. 9]
- 6 Il codice di invito univoco verrà inviato tramite SMS al numero di cellulare fornito. [Fig. 10]

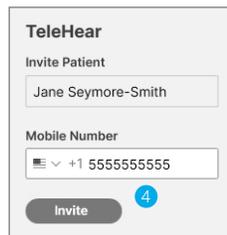


Figura 8

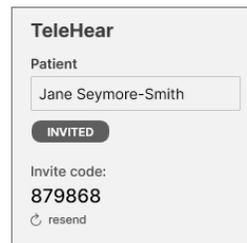


Figura 9

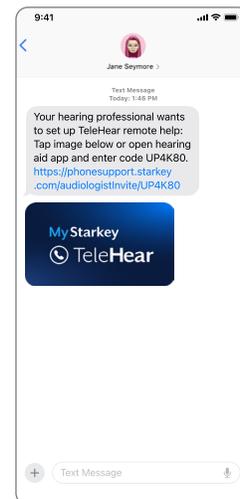


Figura 10

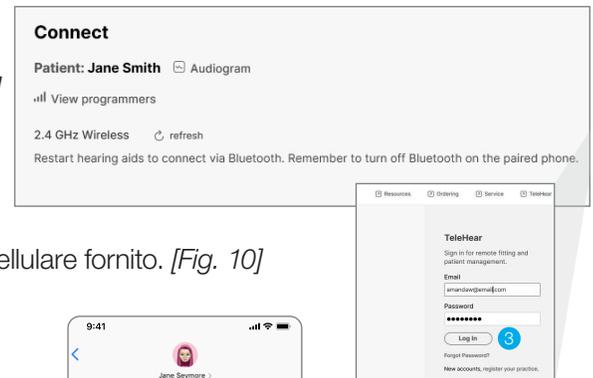


Figura 7

Step 3: Avviare la Programmazione a Distanza in My Starkey

Il codice di invito alla programmazione a distanza deve essere inserito in My Starkey. Il codice può essere inserito manualmente o con il collegamento ipertestuale all'interno del messaggio di testo. Il paziente deve disporre della versione attuale di My Starkey su uno Smartphone compatibile e deve essere connesso al cloud per utilizzare TeleHear.

Per assistenza, indirizzare il paziente alle relative QuickTIPS (guide) nell'app.

Per inserire il codice tramite il collegamento ipertestuale:

- 1 Selezionare il collegamento ipertestuale all'interno del messaggio di testo.
- 2 **My Starkey** si aprirà e il codice sarà precompilato. [Fig. 13]
- 3 Al paziente verrà chiesto se autorizza l'accesso alle informazioni relative agli apparecchi acustici. Selezionare **Accetta**. [Fig. 13]
- 4 L'audioprotesista del centro acustico ora apparirà in My Starkey. [Fig. 14]

Come inserire il codice manualmente:

- 1 Avviare **My Starkey**.
- 2 Selezionare **Altro**, quindi **TeleHear**. [Fig. 11]
- 3 Selezionare **Ho un codice**. [Fig. 12]
- 4 Inserire il codice di invito dal messaggio di testo. [Fig. 13]
- 5 Al paziente verrà chiesto se autorizza l'accesso alle informazioni relative agli apparecchi acustici. Selezionare **Accetta**.
- 6 L'audioprotesista del centro acustico ora apparirà in My Starkey. [Fig. 14]

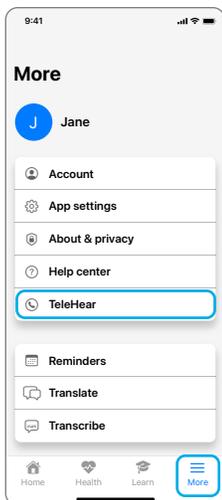


Figura 11

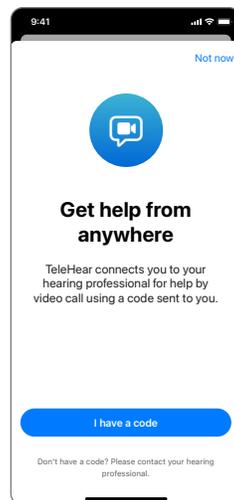


Figura 12

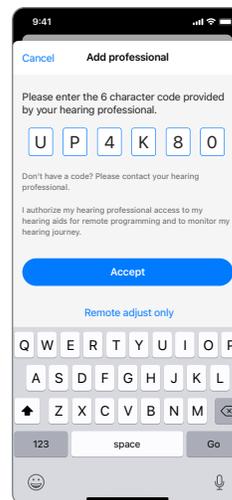


Figura 13

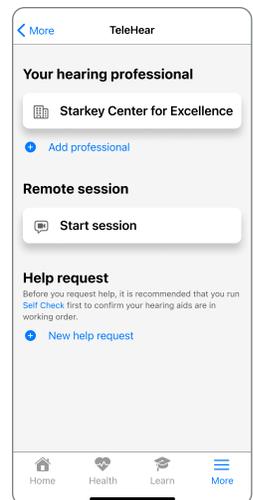


Figura 14

Step 4: Confermare lo stato dell'invito (facoltativo)

Per confermare se il paziente è stato impostato correttamente per TeleHear:

- 1 Accedi al portale TeleHear all'indirizzo TeleHearPortal.com.
- 2 Vai alla sezione Pazienti per vedere tutti i pazienti che il proprio centro acustico ha invitato ai Servizi a Distanza TeleHear.
- 3 Cerca il nome del paziente utilizzando il campo di ricerca o scorrendo l'elenco dei pazienti.

NOTA: *se non trovi il nome del paziente, è possibile che il codice non sia stato generato, o se è stato inviato da oltre 3 giorni, che sia scaduto oppure che il paziente abbia rifiutato i servizi a distanza nell'app.*

- 4 Rivedi la colonna dello stato
 - **Invitato:** Il codice paziente è stato generato negli ultimi 3 giorni, ma non ha inserito il codice di invito alla programmazione a distanza nell'app.
 - **Iscritto:** Il paziente ha inserito correttamente il codice di invito alla programmazione a distanza nella propria app ed è pronto per la programmazione a distanza.

NOTA: *È possibile eseguire la programmazione a distanza solo con pazienti con stato "Iscritto". L'aggiornamento dello stato del paziente sul portale TeleHear può richiedere fino a 10 minuti. Le connessioni dei pazienti possono essere eliminate in modo permanente dal portale TeleHear selezionando il loro nome nell'elenco dei pazienti e facendo clic su .*

Programmazione a Distanza Sincrona

La Programmazione a Distanza Sincrona è una funzione di programmazione degli apparecchi acustici che consente di effettuare aggiornamenti del fitting a distanza in tempo reale grazie a un collegamento audiovisivo bidirezionale tra te e il paziente.

Durante una sessione live è possibile accedere alle seguenti schermate: Quick Fit, Regolazione Fine, Sound Manager, Abbassamento Freqenziale, Indicatori, Controlli Utente, Livello Esperienza, Cancellazione Feedback, Audiometro, Tinnitus, Assistente Esperto Verifica Comfort, Riassunto Adattamento e Data Logging. Regolare qualsiasi programma, compresi i programmi personalizzati creati dal paziente, in My Starkey.

Step 1: Partecipare alla Sessione Live

- 1 Programma un appuntamento con il paziente.
- 2 Si può condurre una sessione live in due modi:

NOTA: Assicurati che il tuo PC abbia una connessione Internet e di avere installato la versione più recente di Google Chrome o Microsoft Edge.

Avvio da Pro Fit: [Fig. 1]

- A Seleziona il paziente nel database dei pazienti (NOAH o PatientBase).
- B Avvia Pro Fit e seleziona **Avvia Sessione a Distanza**.
- C Dopo aver selezionato **Avvia Sessione a Distanza**, ti verrà chiesto se desideri avviare una sessione live. Seleziona **OK** per procedere. [Fig. 2]
- D Seleziona **Chiama Ora** per metterti in contatto con il paziente. [Fig. 3]

Avvio da TeleHearPortal.com: [Fig. 4]

- A Digita TeleHearPortal.com nel browser e inserisci le credenziali di accesso nella schermata di login.
- B Cerca il nome del paziente utilizzando il campo di ricerca o scorrendo l'elenco dei pazienti. Per tutti i pazienti per cui è stata generata una programmazione a distanza verrà visualizzato il codice di invito sotto Pazienti sul portale TeleHear.

NOTA: se non trovi il nome del paziente, è possibile che il codice non sia stato generato oppure, se è stato inviato da oltre 3 giorni, che sia scaduto oppure che il paziente abbia rifiutato i servizi a distanza nell'app mobile.

NOTA: È possibile eseguire una sessione di fitting a distanza solo se lo stato del paziente è "Iscritto".

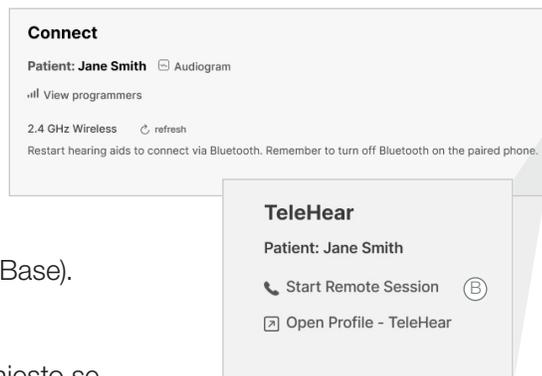


Figura 1

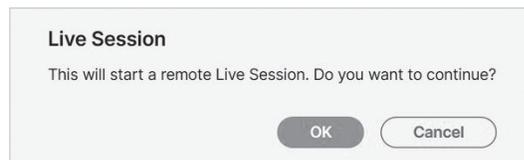


Figura 2

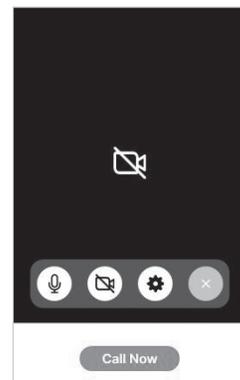


Figura 3



Figura 4

Step 1: Partecipare alla Sessione Live (continua)

- Ⓒ Seleziona il nome del paziente per aprire la schermata contenente le informazioni base sul dispositivo.
- Ⓓ Seleziona il pulsante **Avvia Sessione Live** nell'angolo in alto a destra. [Fig. 5]
- Ⓔ Dopo aver selezionato **Avvia Sessione Live**, ti verrà chiesto di avviare un fitting a distanza. Seleziona **Continua** per procedere. Un pop-up ti avviserà che il sito sta tentando di aprire Pro Fit. Seleziona **Apri**.

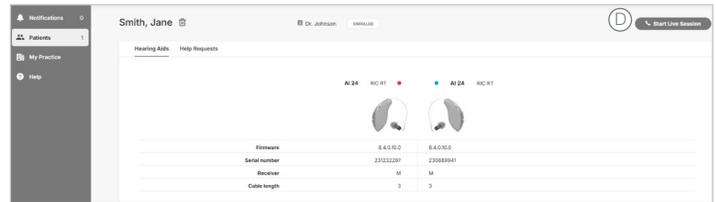


Figura 5

- 3 Il paziente riceverà un banner di notifica sul proprio dispositivo (se abilitato), che lo informerà quando l'audioprotesista entra nella sessione live.

- 4 Il paziente può partecipare alla sessione live cliccando il banner di notifica o avviando My Starkey e andando su **Altro > TeleHear** e cliccando **Avvia Sessione**. [Fig. 6]

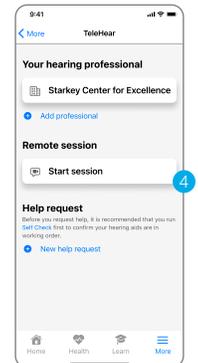


Figura 6

NOTA: La prima volta che si utilizza Telehear, al paziente verrà chiesto di consentire a My Starkey di accedere alla fotocamera e al microfono. È necessaria l'autorizzazione per poter utilizzare questa funzione.

- 5 Il paziente visualizzerà **Collegamento con l'Audioprotesista**.
- 6 Una volta che il paziente è entrato nella sessione live, l'audioprotesista vedrà il software Pro Fit e un display video. Il paziente apparirà nel riquadro più grande e l'audioprotesista in quello più piccolo.

NOTA: Il paziente vedrà l'opposto sul proprio Smartphone: l'audioprotesista sarà nel riquadro più grande e il paziente in quello più piccolo.

- 7 L'audioprotesista sentirà il paziente attraverso l'audio del computer e il paziente sentirà l'audioprotesista attraverso il proprio dispositivo. Il paziente sentirà il programma selezionato dall'audioprotesista in Pro Fit.

NOTA: è consigliato per l'audioprotesista munirsi di cuffie con microfono, in quanto utilizzare l'audio del PC potrebbe rendere più difficoltosa la comunicazione con il paziente..

- 8 Entrambi dispongono dei controlli audiovisivi:

Audioprotesista: [Fig. 7]

- Ⓐ Disattiva/attiva microfono
- Ⓑ Abilita/disabilita fotocamera
- Ⓒ Accedi a Impostazioni per scegliere microfono e fotocamera
- Ⓓ Termina chiamata

Controlli A/V professionali

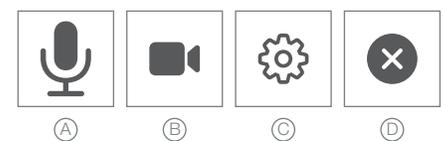


Figura 7

Paziente: [Fig. 8]

- Ⓐ Abilita/disabilita fotocamera
- Ⓑ Gira fotocamera
- Ⓒ Microfono
- Ⓓ Termina chiamata

Controlli A/V

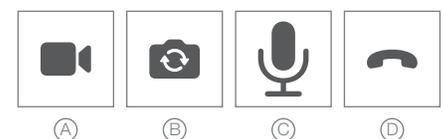


Figura 8

Step 2: Effettuare le regolazioni

- 1 Una volta collegato, effettua le regolazioni necessarie.
 - Il paziente entrerà automaticamente nel programma scelto dall'audioprotesista.
 - Durante la sessione live, il paziente non può utilizzare i comandi My Starkey o i controlli utente integrati.
- 2 Le regolazioni della programmazione vengono sincronizzate automaticamente con gli apparecchi acustici in tempo reale.

Step 3: Terminare una Sessione Live

- 1 Una sessione live può essere interrotta dall'audioprotesista o dal paziente facendo clic sul pulsante **Termina chiamata**.
- 2 Quando si tenta di chiudere il software Pro Fit, ti verrà chiesto di salvare una descrizione della sessione di fitting. Il database pazienti non distinguono automaticamente una sessione di programmazione a distanza da una tradizionale. Quando inserisci la descrizione delle regolazioni, ti suggeriamo di contrassegnare e distinguere le regolazioni eseguite durante la programmazione da remoto da quelle in studio es: PAD (Programmazione a Distanza).

Programmazione a Distanza Asincrona

La **Programmazione a Distanza Asincrona** è una funzione di programmazione a distanza che funziona via web. I pazienti possono inviare una Richiesta di Assistenza tramite l'app My Starkey e, una volta ricevute, confrontare le vecchie impostazioni audio con le nuove e salvare quelle che preferiscono negli apparecchi acustici. Le regolazioni degli apparecchi acustici possono essere effettuate a tuo piacimento attraverso la modalità che preferisci: tablet, smartphone o PC.

La programmazione a distanza asincrona richiede almeno il firmware 8.3.0.13 e la versione 1.1 dell'app.

Con la programmazione a distanza asincrona è possibile effettuare le seguenti regolazioni:

- Regolazioni Quick Fit
- Regolazioni Fini
- Aggiunta ed eliminazione di programmi
- Regolazioni di Gestione del Feedback
- Sound Manager

[Consultare il materiale TeleHear: QuickTIP Richiesta di assistenza per il paziente tramite app mobile, per maggiori dettagli.](#)

Step 1: Ricevere una richiesta di assistenza

- 1 Quando il paziente invia una richiesta di assistenza, riceverai un'e-mail. Seleziona **Avvia TeleHear** nell'e-mail per accedere al portale TeleHear. [Fig. 1]
- 2 Inserisci le credenziali di accesso nella schermata di login.
- 3 Per impostazione predefinita, la richiesta di accesso al portale TeleHear viene visualizzata nella schermata Notifiche. Tutte le richieste di assistenza dei pazienti saranno organizzate dalla più recente alla più datata e in base allo stato di ogni richiesta. [Fig. 2]

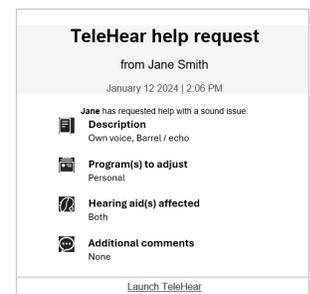


Figura 1

NOTA: Le opzioni dello stato della richiesta sono: Nuovo, In attesa, Accettato e Rifiutato.



Figura 2

Step 2: Effettuare le regolazioni

- 1 Seleziona **Nuova** richiesta per aprire il file TeleHear virtuale del paziente selezionato. Verrà visualizzata una chat con i dettagli della richiesta di assistenza che funge da semplice riferimento per le regolazioni richieste. [Fig. 3]
- 2 Seleziona **Effettua regolazione** per aprire le impostazioni del paziente ed effettuare le regolazioni. [Fig. 3]

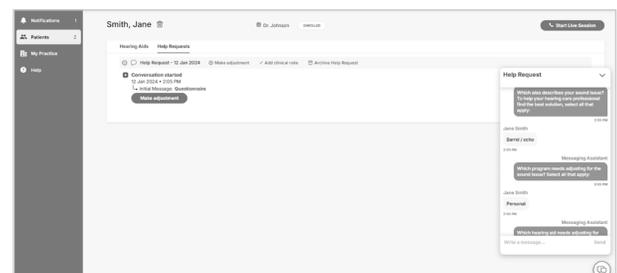


Figura 3

Step 2: Effettuare le regolazioni (continua)

- 3 Si aprirà la schermata **Effettua regolazione**. È possibile eseguire le regolazioni Quick Fit, Regolazione Fine o Sound Manager in qualsiasi programma. I programmi con le regolazioni richieste sono etichettati come **Aperti**. [Fig. 4]

NOTA: Seleziona l'icona  per passare dai nomi degli indicatori ai nomi dei programmi e viceversa.

- 4 Una volta effettuata la regolazione, l'etichetta **Aperto** passerà a **In attesa**.

NOTA: Quando si effettuano le regolazioni, non è disponibile la funzione Annulla. Annullare la regolazione e ricominciare se è necessaria una correzione.

- 5 Se lo si desidera, inserire un messaggio personalizzato da inviare al paziente.

- 6 Seleziona **Invia Regolazione** per inviare le regolazioni al paziente. Il portale TeleHear indicherà che sono state inviate le regolazioni e lo stato della richiesta di assistenza in Notifiche indicherà **In attesa**.

- 7 Se lo si desidera, aggiungere una nota clinica per registrare le regolazioni effettuate.

NOTA: Le regolazioni della programmazione a distanza asincrona non possono essere salvate nel database del paziente. Alla sessione Pro Fit successiva verrai informato delle nuove impostazioni dell'apparecchio acustico e sarà possibile salvare le impostazioni nel database.

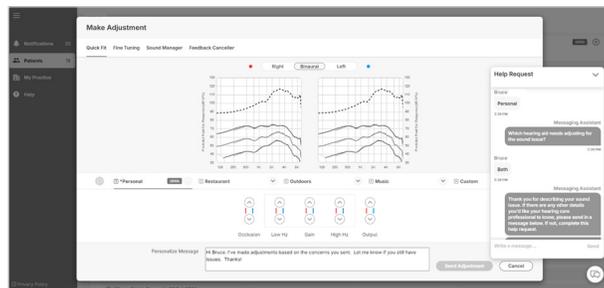


Figura 4

Step 3: Provare le nuove impostazioni audio

Il paziente riceverà un banner di notifica sul proprio Smartphone (se abilitato) che gli informerà che hai risposto alla sua richiesta di assistenza. Un bollino rosso apparirà anche sull'icona dell'app My Starkey per indicare che è disponibile una Notifica.

- 1 Il paziente può provare le nuove impostazioni toccando il banner di notifica o avviando My Starkey e navigando su **Altro** >  per visualizzare la notifica.
- 2 Il paziente può confrontare le impostazioni audio precedenti e nuove e salvare quelle preferite negli apparecchi acustici o inviare un messaggio per richiedere ulteriori regolazioni. [Fig. 5]
- 3 Se vengono richieste ulteriori regolazioni, riceverai un'e-mail. Seleziona **Avvia TeleHear** nell'e-mail per accedere al portale TeleHear. All'interno del file virtuale TeleHear **Aperto**, seleziona **Effettua regolazione**.

[Consulta il materiale TeleHear: QuickTIP Richiesta di assistenza per il paziente tramite app mobile, per maggiori dettagli.](#)

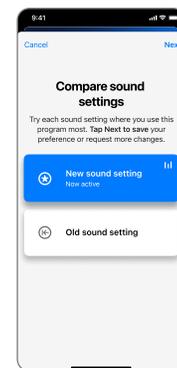


Figura 5

Step 4: Aggiornamento dello stato del portale TeleHear

La sezione Notifiche del portale TeleHear indicherà se il paziente ha accettato o rifiutato le regolazioni.

- 1 Se sono state apportate più regolazioni e il paziente ne ha accettate alcune e rifiutate altre, seleziona la Richiesta Aiuto per vedere quali regolazioni sono state accettate e quali rifiutate.
- 2 Una volta accettate o rifiutate tutte le regolazioni, la Richiesta Aiuto indicherà lo stato **Chiuso** e non sarà possibile effettuare ulteriori regolazioni. È possibile aggiungere note cliniche, visualizzare un'istantanea della cronologia della chat originale o archiviare la richiesta di assistenza. [Fig. 6]

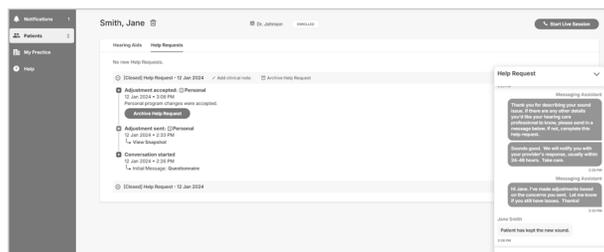


Figura 6