

FOR PROFESSIONALS



Su paciente, su atención, en cualquier lugar

Comenzando con Remote Care para
procesadores de sonido Baha®



Las soluciones de Remote Care
forman parte de Cochlear Connected
Care.



La flexibilidad de brindar atención de calidad de forma remota

Con Cochlear™ Remote Care, puede ofrecer a sus pacientes la comodidad de una atención auditiva de calidad sin necesidad de acudir a la clínica. Esto le brinda la flexibilidad de monitorear y gestionar el progreso del paciente de manera remota, proporcionando atención cuando sea necesario.

Esta guía está diseñada para ayudarle a comenzar a ofrecer Cochlear Remote Care a sus pacientes. Proporciona información detallada sobre el producto, orientación para la resolución de problemas y consejos para integrar Remote Care en su práctica clínica habitual.

Contenido

Comenzando con Cochlear Remote Assist	4
Cómo funciona Remote Assist	4
Recursos de Remote Assist	4
Cuando usar Remote Assist	6
Requisitos del usuario	6
Selección de pacientes para Remote Assist	7
Conectar con Remote Assist.....	8
Configuración de una sesión de Remote Assist.....	8
Durante una sesión de Remote Assist.....	9
Preguntas Comunes	11
Aconsejar a los pacientes sobre Remote Assist	12
Cómo aprovechar al máximo Remote Care en tu clínica	15

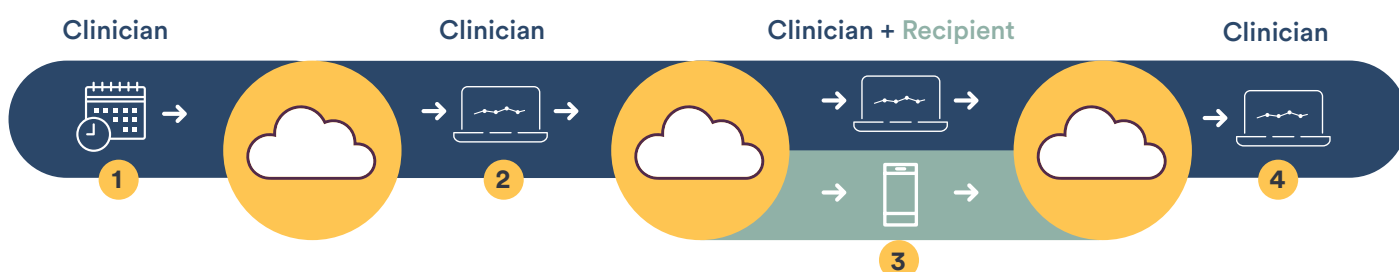


Comenzando con Cochlear Remote Assist

Cochlear Remote Assist es una solución de Remote Care disponible para los usuarios del Sistema Baha®, que le permite realizar una cita de video preprogramada utilizando Baha Smart App y el Baha Fitting Software.# Durante la sesión en vivo de Remote Assist, puede evaluar virtualmente el progreso del paciente, conversar sobre cualquier problema que esté experimentando y realizar cambios en la programación.

Para acceder a Remote Assist, su clínica debe estar inscrita en el servicio y usted necesitará una cuenta Cochlear. Sus pacientes necesitarán Baha Smart App y una cuenta Cochlear.

1. Cómo funciona Remote Assist



- 1 Programar una cita de Remote Assist:** Utilice el proceso de reserva habitual de su clínica para programar la cita de Remote Assist y enviar un recordatorio al paciente.
- 2 Conectarse a Remote Assist:** A la hora programada, inicie sesión en el software Baha Fitting Software# con sus credenciales de myCochlear™ Professional, luego seleccione al paciente de la lista y haga clic para llamar. El usuario responderá la llamada desde su smartphone y se establecerá la sesión.
- 3 Conectarse al procesador de sonido del paciente:** Para realizar ajustes, conéctese al procesador de sonido y complete las actividades como lo haría en una sesión de ajuste en la clínica.
- 4 Finalizar Remote Assist:** Una vez que se hayan guardado los cambios en el procesador y se hayan cumplido los objetivos de la sesión, desconéctese del procesador de sonido y finalice la llamada.

2. Recursos de Remote Assist

- Puede interactuar con los pacientes durante una sesión de Remote Assist mediante recursos de video, audio o chat.
- Durante una sesión de Remote Assist, puede conectarse de forma remota al procesador de sonido del paciente para realizar ajustes, cambiar configuraciones y utilizar recursos como el analizador de feedback y BC Direct.
- Su paciente no necesita hardware adicional para utilizar Remote Assist, solo un smartphone compatible.



3. Cuando usar Remote Assist

Remote Assist está diseñado para su uso con adultos y niños que utilizan procesadores de sonido Baha 7 o Baha 6 Max, ya sea unilateral o bilateralmente, para una variedad de propósitos clínicos, que incluyen:

- Sesiones de asesoramiento en tiempo real
- Resolución de problemas y evaluación del paciente cuando ocurre algo inesperado o el paciente solicita asistencia
- Manejo remoto de pacientes a larga distancia
- Seguimiento de citas de ajuste
- Activación o desactivación de configuraciones del procesador de sonido
- Adaptación inicial de un procesador de sonido de reemplazo o actualización

4. Requisitos del usuario

Cumplir con los siguientes requisitos garantizará que tanto usted como su paciente estén preparados para una sesión exitosa de Remote Assist.

Para clínicas	Inscripción clínica en Remote Assist
	Cuenta Cochlear Professional
	Baha Fitting Software 6.1 o posteriores
	Computadora con capacidad para cámara y micrófono, y acceso a Internet
	Noahlink Wireless
Para pacientes	Procesador de sonido Baha 7 o Baha 6 Max
	Smartphone* compatible con iOS o Android™*
	Última versión de la Baha Smart App descargada y conectada al procesador de sonido. Nota: La aplicación necesita permisos para recibir notificaciones y para acceder a la cámara y al micrófono.
	Cuenta Cochlear del paciente o del cuidador
	Acceso a una conexión a Internet confiable y estable mediante Wi-Fi, 4G o 5G

5. Selección de pacientes para Remote Assist

Use su criterio clínico al seleccionar pacientes para una cita de Remote Assist. La guía del usuario de Remote Assist ofrece orientación sobre la selección de pacientes, pero los factores a considerar incluyen:

- Comodidad en el uso de un teléfono inteligente y en la realización de videollamadas.
- Acceso a los requisitos del usuario (sección 4)
- Para niños y personas que necesiten asistencia, acceso a un cuidador que los apoye durante la sesión de Remote Assist.
- Disposición y motivación para citas remotas.
-
- Atención y cooperación del paciente, ya que los ajustes remotos solo deben realizarse si el paciente puede proporcionar feedback confiable sobre la comodidad del volumen y la calidad del sonido.
- Distancia a la clínica.
- Problemas de salud o dificultades que hagan complicadas las visitas a la clínica.

Nota: Cochlear ofrece una variedad de recursos que puede compartir con sus pacientes para ayudarlos a prepararse para una sesión de Remote Assist y sentirse seguros durante la misma.



Conectar con Remote Assist

1. Configuración de una sesión de Remote Assist

1. **Verifique su equipo:** Asegúrese de tener instalado el Baha Fitting Software (BFS)[®] y de poder iniciar sesión con sus credenciales profesionales de myCochlear. Se requiere que Noahlink™ Wireless esté instalado y conectado durante toda la sesión de Remote Assist para generar las claves de seguridad necesarias para conectar con un procesador de sonido.
2. **Verifique el estado de Remote Assist:**

Para clínicas: Inicie sesión con su cuenta de Cochlear, luego abra BFS y verifique si el nombre del paciente aparece en la lista de llamadas de Remote Assist. Si el nombre del paciente está presente, podrá iniciar una llamada de Remote Assist.

Para pacientes: El paciente debe ver Remote Assist en el menú de la Baha Smart App. Puede seguir la lista de verificación de Remote Assist y luego recibir su llamada. Si el paciente no ve Remote Assist en el menú, verifique que tenga la versión más reciente de la aplicación y que haya iniciado sesión con su cuenta de Cochlear.
3. **Programe la cita:** Utilice el proceso habitual de reservas de su clínica para programar la cita de Remote Assist con su paciente. No es posible programar citas de Remote Assist a través de BFS. Puede optar por enviar al paciente un recordatorio de la cita cerca de la fecha programada. Recuérdele que debe esperar su llamada de Remote Assist; en ese momento, su smartphone identificará claramente que usted es quien llama.
4. **Prepare a su paciente:** Algunos consejos para preparar a sus pacientes antes de una sesión de Remote Assist incluyen:
 - Proporcione materiales de apoyo que puedan tener a mano durante la sesión, incluyendo información sobre cómo tener una videollamada exitosa y consejos para la resolución de problemas. Esta información también está disponible directamente en Baha Smart App y accesible para que los pacientes la lean antes de la sesión.
 - Recuerde a los pacientes que deben cargar completamente su smartphone (o conectarlo al cargador) y colocar una batería nueva en el procesador de sonido antes de la sesión.
 - Tenga a alguien disponible durante la primera sesión de Remote Assist para aumentar la confianza del paciente en el uso de videollamadas.
 - Pida a su paciente que busque un lugar cómodo, tranquilo y bien iluminado, con una conexión a Internet adecuada.
 - Sugíerale el uso de un soporte para el teléfono durante la sesión, para que sus manos estén libres y el video se mantenga estable.
 - Tenga un plan de comunicación alternativo en caso de que el paciente no pueda conectarse a la sesión de Remote Assist o experimente problemas técnicos.

2. Durante una sesión de Remote Assist

Estos son los pasos para realizar su cita en vivo de Remote Assist:

1. **Prepare su espacio:** Optimice su espacio, asientos e iluminación para que el paciente pueda verlo claramente durante la sesión de Remote Assist. Minimice el ruido de fondo y utilice un micrófono de buena calidad para garantizar que el paciente lo escuche correctamente.
2. **Únase a la sesión:** A la hora programada, abra el Baha Fitting Software (BFS)[#] y seleccione la actividad correspondiente, como lo haría en una sesión presencial. Haga clic en 'Iniciar' en la pantalla de Actividad, luego seleccione al paciente de la lista y avance a la pantalla de vista previa. Elija la configuración de audio y video. Cuando esté listo para que el paciente se una, inicie la llamada haciendo clic en 'Llamar' y espere a que el paciente conteste a través de Baha Smart App.
3. **Verifique la configuración:** Al inicio de la sesión:
 - Verifique que el procesador de sonido esté conectado al smartphone y que tenga la batería completamente cargada.
 - Confirme que la calidad del audio y del video sea adecuada. Al comienzo de una sesión de Remote Assist, su voz se transmitirá directamente al procesador de sonido del paciente. Sin embargo, una vez que conecte el procesador de sonido al BFS[#] para la programación, su voz se escuchará a través de los altavoces del smartphone del paciente. Escuchar de esta forma puede requerir un mayor esfuerzo auditivo para algunos pacientes.
 - Use las opciones de video y chat de Remote Assist si el paciente tiene dificultades para comunicarse durante la llamada. Algunos pacientes pueden depender de la lectura de labios para comprenderlo. Una mala calidad de video puede provocar un desfase entre el audio y el video, dificultando esta lectura. Los pacientes pueden maximizar la velocidad de internet en casa pidiendo a otros miembros del hogar que eviten transmitir contenido durante la sesión de Remote Assist. Siga las recomendaciones habituales del área de TI para optimizar su conexión, incluyendo la desconexión de una VPN si está permitido.

Nota: Si pierde la conexión durante la sesión, guarde el archivo y luego intente reconectarse. Si el paciente reinicia su procesador de sonido, este volverá a la configuración que tenía antes de la sesión.

4. **Complete los objetivos de la sesión:** Interactúe virtualmente con su paciente mientras trabaja en los objetivos planificados para la sesión de Remote Assist. Para realizar ajustes en el procesador, haga clic en 'Conectar' en el BFS para conectarse de forma remota al procesador de sonido. El paciente deberá otorgar permiso mediante una notificación emergente en la Baha Smart App. Siga las instrucciones del BFS para completar la secuencia de conexión, como lo haría en una sesión presencial. Si esta es su primera sesión con el paciente, es posible que el BFS le indique que le pida al paciente reiniciar su procesador de sonido. Una vez establecida la conexión, podrá realizar una prueba con el Analizador de Feedback y continuar con el ajuste.

Nota: Los umbrales de BC Direct pueden medirse durante una sesión de Remote Assist. Puede activar una pantalla de 'BC Direct' dentro de la Baha Smart App, lo que permite al paciente pulsar un botón cada vez que escuche un tono. Una señal visual en el BFS indicará su respuesta.

5. **Guarde los cambios y finalice la sesión:** Una vez que usted y su paciente estén satisfechos con la adaptación, haga clic para guardar los cambios en el procesador de sonido, tal como lo haría en una sesión presencial. Guarde los cambios antes de desconectar el procesador de sonido del BFS. Cuando esté listo para finalizar la sesión, haga clic para terminar la llamada. La sesión se almacena en su base de datos Noah, en el sistema de la clínica o como un archivo, como en las sesiones presenciales. Cualquier nota ingresada por usted durante la sesión de Remote Assist se guardará en el archivo del paciente dentro del BFS.

Nota: Los mensajes de chat enviados y recibidos durante las sesiones de Remote Assist no se almacenan en el BFS, Baha Smart App ni por Cochlear, y no pueden ser recuperados una vez finalizada la sesión.



3. Preguntas Comunes

A continuación se presentan algunas preguntas comunes sobre el uso de Remote Assist.

¿Se pueden usar todos los recursos del software durante una sesión de Remote Assist?	Todos los recursos del software disponibles durante una sesión en la clínica también están disponibles durante una sesión de Remote Assist, con dos excepciones: 1. No se pueden configurar procesadores bilaterales durante una sesión de Remote Assist. El par bilateral debe configurarse antes de enviarlo al paciente, de modo que durante la sesión usted pueda ajustar el par bilateral como lo haría normalmente. 2. No se puede emparejar o conectar un dispositivo Cochlear True Wireless™ a través del BFS durante una sesión de Remote Assist. El paciente deberá emparejar/conectar los dispositivos por su cuenta siguiendo las instrucciones proporcionadas, o con su ayuda mediante Remote Assist una vez que se haya desconectado el procesador de sonido del BFS.
¿Qué sucede si mi paciente recibe una llamada telefónica durante la sesión de Remote Assist?	Si el paciente responde una llamada telefónica, es probable que la sesión finalice. Si es necesario contestar la llamada, indíquele al paciente que salga de Remote Assist antes de responder, para evitar problemas de streaming. Debe guardar cualquier ajuste realizado en un archivo. Una vez que termine la llamada, el paciente debe informarle por otro medio que está listo para que usted lo vuelva a llamar. Si ha reiniciado su procesador de sonido, este volverá a la configuración original. Una vez que se reanude la sesión de Remote Assist, cargue el archivo guardado y continúe con la programación. Asegúrese de guardar los cambios en el procesador antes de finalizar la sesión.
¿Qué sucede si el paciente se aleja del alcance de la App durante la llamada de Remote Assist (por ejemplo, para ir al baño)?	Si el procesador se desconecta o se sale del alcance de la aplicación durante los ajustes, se mostrará una advertencia. No se podrán realizar más ajustes hasta que se restablezca la conexión. Cualquier cambio realizado antes de perder la conexión permanecerá en el procesador de sonido hasta que este se reinicie. Si la conexión se pierde antes de que haya guardado los ajustes en el procesador de sonido, puede guardar los ajustes en un archivo. La próxima vez que se conecte al procesador de sonido del paciente, podrá cargar el archivo guardado y continuar con la programación. Asegúrese de guardar los cambios en el procesador antes de finalizar la sesión.
¿Son seguras para mis pacientes las adaptaciones remotas a través Baha Smart App?	No existe riesgo de causar daño al paciente durante una sesión de Remote Assist. Si el paciente siente alguna molestia, puede informarle o simplemente retirar el procesador de sonido de su cabeza. Por ello, es importante que el paciente se sienta cómodo y pueda comunicarse con usted durante toda la sesión.
¿Es segura la tecnología de Remote Assist?	Cochlear se compromete a proteger la privacidad de la información del cliente de acuerdo con las leyes aplicables de privacidad y protección de datos. Los mensajes de chat intercambiados durante una sesión de Remote Assist no se guardan. La información personal se gestiona conforme a nuestra Política de Privacidad, disponible en: www.cochlear.com/privacy

Orientación a pacientes sobre Remote Care

Posibles inquietudes de los pacientes

Algunos pacientes pueden carecer de la confianza necesaria para probar Remote Care. Sin embargo, identificar y abordar sus inquietudes durante las conversaciones iniciales puede animarlos a intentarlo. A continuación, se presentan algunas preocupaciones que los pacientes pueden plantear al ser introducidos a Remote Care, junto con sugerencias que pueden ayudarle en sus respuestas.



Preocupación

Falta de confianza al usar un teléfono inteligente o una aplicación

Sugerencias de asesoramiento

- Comparta videos y guías rápidas de “cómo usar” la Baha® Smart App.
- Recuerde a los pacientes que usted los llamará para iniciar la sesión de Remote Assist, por lo que lo único que deben hacer es responder su llamada.



Preocupación

Temor a una atención de menor calidad en comparación con las visitas a la clínica

Sugerencias de asesoramiento

- Tranquilice a los pacientes asegurándoles que usted sigue siendo quien les brinda la atención a través de Remote Care, y que puede realizar los mismos ajustes que haría en una visita en la clínica.
- Recuérdeles a los pacientes que pueden solicitar una cita en la clínica en cualquier momento.
- Comente cómo recibir atención mientras están relajados y en un entorno familiar, en lugar de viajar a la clínica, puede ayudar en su evaluación.



Preocupación

Privacidad y seguridad de los datos

Sugerencias de asesoramiento

- Explique el consentimiento del paciente requerido durante la inscripción y que existen medidas de seguridad para prevenir el procesamiento no autorizado o ilegal de los datos de Remote Care.
- Comparta el folleto de privacidad de datos de Cochlear o dirija a los pacientes al aviso de privacidad de Cochlear en www.cochlear.com/privacy

Beneficios para el paciente

Hablar con sus pacientes sobre los posibles beneficios de recibir atención de forma remota puede aumentar su disposición a inscribirse en Remote Care. Entre los beneficios para los pacientes se incluyen:

- 1 La comodidad de recibir atención sin necesidad de acudir a la clínica, lo que significa menos tiempo fuera del trabajo o la escuela y menos dependencia de otros para asistir a las citas.
- 2 Ahorro de tiempo y dinero al reducir los desplazamientos a la clínica.
- 3 La comodidad de recibir atención en un entorno familiar, sin el estrés de los viajes ni de las pruebas en cabina.
- 4 La flexibilidad para tener citas más cortas destinadas a revisiones rápidas o problemas específicos.
- 5 Acceso más rápido a la atención en caso de que sea necesario de forma urgente.





Aprovechar al máximo Remote Care en su clínica

Aquí hay algunas sugerencias para integrar soluciones de Remote Care en su atención habitual, para aprovecharlas al máximo tanto usted como sus pacientes:

- Incluya Remote Care como parte de su asesoramiento, estableciendo expectativas en los pacientes para que lo consideren una parte habitual de su enfoque combinado de atención.
- Fomente la creación de cuentas lo antes posible, de modo que los pacientes estén siempre preparados para una cita de Remote Assist cuando sea necesario.
-
- Adopte las citas de Remote Assist dentro de sus procedimientos habituales de reservas de la clínica y del registro médico electrónico. Ajuste los tiempos de programación a medida que aumente su experiencia.
- Revise regularmente sus criterios de selección de pacientes para Remote Assist y manténgase actualizado con las novedades de compatibilidad, a fin de garantizar que todos los que puedan beneficiarse de Remote Assist tengan acceso.

Hear now. And always

Cochlear se dedica a ayudar a las personas con pérdida auditiva de moderada a profunda a experimentar un mundo lleno de audición. Como líder mundial en soluciones auditivas implantables, hemos proporcionado más de 750.000 dispositivos y hemos ayudado a personas de todas las edades a escuchar y conectarse con las oportunidades de la vida.

Nuestro objetivo es brindar a las personas la mejor experiencia auditiva de por vida y acceso a tecnologías de próxima generación. Colaboramos con las principales redes clínicas, de investigación y de apoyo para avanzar en la ciencia auditiva y mejorar la atención.

Es por eso que más personas eligen Cochlear que cualquier otra compañía de implantes auditivos.

Remote Assist es compatible con Baha Fitting Software 6.1 o posterior

* Para obtener información sobre compatibilidad, visite www.cochlear.com/compatibility

 **Cochlear Bone Anchored Solutions AB**, Konstruktionsvägen 14, 435 33 Mölnlycke, Sweden. Tel:+46 31 792 44 00

 **Cochlear Ltd**, (ABN 96 002 618 073), 1 University Avenue, Macquarie University, NSW 2109 Australia. Tel:+61 2 9428 6555

 **Cochlear Americas**, 10350 Park Meadows Drive, Lone Tree, CO 80124, USA. Tel:+1 303 790 9010

 **Cochlear AG**, Peter Merian-Weg 4, 4052 Basel, Switzerland. Tel:+41 61 205 8204

 **Cochlear Latinoamerica, S. A.**, International Business Park Building 3835, Office 403 Panama Pacifico, Panama. Tel:+507 830 6220

 **UK Responsible Person: Cochlear Europe Ltd**, 6 Dashwood Lang Road, Bourne Business Park, Addlestone, Surrey, KT15 2HJ, United Kingdom. Tel:+44 1932 26 3400

 **Cochlear Tıbbi Cihazlar ve Sağlık Hizmetleri Ltd. Sti.**, Küçükbakkalköy Mah, Defne Sok, Büyükhanlı Plaza No:3 Kat:3 Daire: 9-10-11-12, 34750, Ataşehir, İstanbul, Türkiye. Tel:+90 216 538 59 00

www.cochlear.com/la

Por favor, busque consejo de su profesional de la salud sobre tratamientos para la pérdida auditiva. Los resultados pueden variar, y su profesional de la salud le informará sobre los factores que pueden afectar su resultado. Siga siempre las instrucciones para el uso. No todos los productos están disponibles en todos los países. Póngase en contacto con su representante local de Cochlear para obtener información sobre el producto.

Para el Sistema Cochlear Baha en Australia: los sistemas de implante de conducción ósea Baha están destinados al tratamiento de la pérdida auditiva de moderada a profunda. Este producto no está disponible para su compra por parte del público en general. Para obtener información sobre financiamiento y reembolso, comuníquese con su profesional de la salud.

Cochlear, Baha, 科利耳, コクレア, 코클리어, Hear now. And always, SmartSound, el logotipo elíptico y las marcas que llevan el símbolo ® o ™ son marcas comerciales o marcas registradas del grupo de empresas Cochlear (a menos que se indique lo contrario).

Android, Google Play y el logotipo de Google Play son marcas comerciales de Google LLC.

Apple y iPhone son marcas comerciales de Apple Inc., registrado en los EE.UU. y otros países. App Store es una marca de servicio de Apple Inc.

© Cochlear Bone Anchored Solutions AB 2025. Todos los derechos reservados. D2406740