

PARA PROFISSIONAIS



Seu paciente, seu cuidado, em qualquer lugar

Primeiros passos com o Remote Care para
processadores de som Baha®



As soluções de Remote Care fazem
parte do Cochlear Connected Care



A flexibilidade para fornecer cuidado de qualidade remotamente

Com o Cochlear™ Remote Care, você pode oferecer aos seus pacientes a conveniência de um cuidado auditivo de qualidade sem a necessidade de visitar a clínica. Isso lhe dá flexibilidade para monitorar e gerenciar o progresso do paciente remotamente, fornecendo cuidado quando necessário.

Este guia foi projetado para ajudar você ao começar a oferecer o Cochlear Remote Care aos seus pacientes. Ele fornece informações detalhadas sobre o produto, orientação para solução de problemas e dicas para integrar o Remote Care à sua prática clínica de rotina.

Conteúdo

Começando com o Cochlear Remote Assist	4
Como funciona o Remote Assist.....	4
Recursos do Remote Assist.....	4
Quando usar o Remote Assist	6
Requisitos do usuário.....	6
Escolhendo pacientes para o Remote Assist	7
Conectar-se com o Remote Assist	8
Configuração de uma sessão do Remote Assist.....	8
Durante uma sessão do Remote Assist.....	9
Perguntas comuns.....	11
Aconselhamento de pacientes sobre o Remote Care	12
Como aproveitar ao máximo o Remote Care em sua clínica.....	15

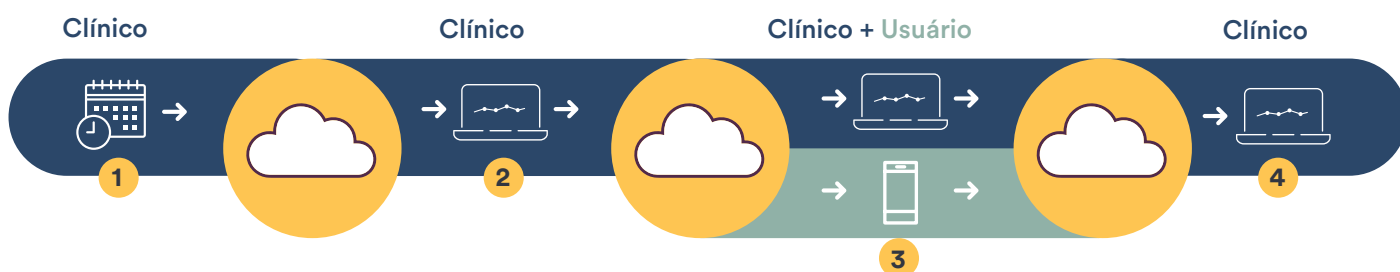


Começando com o Cochlear Remote Assist

O **Cochlear Remote Assist** é uma solução de Remote Care disponível para usuários do Sistema Baha®, permitindo que você tenha uma consulta por vídeo pré-agendada usando o Baha Smart App e o Baha Fitting Software.* Durante a sessão ao vivo do Remote Assist, você pode avaliar virtualmente como o paciente está progredindo, discutir quaisquer problemas que ele esteja enfrentando e fazer alterações de programação.

Para acessar o Remote Assist, sua clínica precisará estar inscrita no Remote Assist e você precisará de uma conta Cochlear. Seus pacientes precisarão do Baha Smart App e de uma conta Cochlear.

1. Como funciona o Remote Assist



- 1 Agendar uma consulta do Remote Assist:** Use o processo regular de agendamento da sua clínica para marcar a consulta do Remote Assist e enviar um lembrete ao seu paciente.
- 2 Conectar-se ao Remote Assist:** No horário agendado, faça login no Baha Fitting Software* usando seus dados do myCochlear™ Professional, depois escolha o usuário na lista de pacientes e clique para ligar. O usuário atende a chamada no smartphone e a sessão é estabelecida.
- 3 Conectar-se ao processador de som do usuário:** Para fazer ajustes, conecte-se ao processador de som e conclua as atividades como faria durante uma sessão de ajuste na clínica.
- 4 Encerrar o Remote Assist:** Quando quaisquer mudanças forem salvas no processador e os objetivos da sessão forem concluídos, desconecte-se do processador de som e encerre a chamada.

2. Recursos do Remote Assist

- Você pode interagir com os pacientes durante uma sessão do Remote Assist usando recursos de vídeo, áudio ou chat.
- Durante uma sessão do Remote Assist, você pode conectar-se remotamente ao processador de som do paciente para fazer ajustes e alterar configurações, e usar recursos como o analisador de feedback o BC Direct.
- Seu paciente não precisa de nenhum hardware adicional para usar o Remote Assist, apenas de um smartphone compatível.*



3. Quando usar o Remote Assist

O Remote Assist foi projetado para uso com adultos e crianças usando processadores de som Baha 7 ou Baha 6 Max unilaterais ou bilaterais para uma variedade de propósitos clínicos, incluindo:

- Sessões de aconselhamento em tempo real
- Acompanhamento de consultas de ajuste
- Triagem do paciente e solução de problemas quando algo inesperado acontece ou o paciente solicita assistência
- Ativação ou desativação de configurações do processador de som
- Gestão remota de pacientes a longas distâncias
- Ajuste inicial de processador de som de upgrade ou substituição

4. Requisitos do usuário

Atender aos requisitos a seguir garantirá que você e seu paciente estejam prontos para uma sessão bem-sucedida do Remote Assist.

Para clínicas	Inscrição da clínica no Remote Assist
	Conta Cochlear Professional
	Baha Fitting Software 6.1 ou posteriores
	Computador com câmera e microfone, e acesso à internet
	Noahlink Wireless
Para pacientes	Processador de som Baha 7 ou Baha 6 Max
	Smartphone iOS ou Android™ compatível*
	A versão mais recente do Baha Smart App baixada e conectada ao processador de som. Observação: o App precisa de permissão para receber notificações e acessar câmera e microfone.
	Conta Cochlear do paciente ou cuidador
	Acesso à internet confiável e estável por Wi-Fi, 4G ou 5G

5. Escolhendo pacientes para o Remote Assist

Use seu julgamento clínico ao selecionar pacientes para uma consulta via Remote Assist. Há orientação sobre seleção de pacientes no Remote Assist User Guide, mas fatores a considerar incluem:

- Conforto do paciente com o uso de um smartphone e chamadas de vídeo
- Acesso aos requisitos do usuário (seção 4)
- Para crianças e pacientes que necessitam de assistência, a presença de um cuidador durante a sessão de Remote Assist
- Disposição e motivação para consultas remotas
- Atenção e cooperação do paciente, pois ajustes remotos devem ser feitos apenas se ele puder fornecer feedback confiável sobre conforto sonoro e qualidade do som
- Distância até a clínica
- Questões de saúde que dificultam a visita à clínica.

Nota: A Cochlear oferece diversos recursos para ajudar os pacientes a se prepararem para uma sessão de Remote Assist e se sentirem confiantes durante a consulta.



Conectar-se com o Remote Assist

1. Configuração de uma sessão do Remote Assist

1. **1Verifique seu equipamento:** Certifique-se de ter o Baha Fitting Software (BFS)* instalado e de que você consegue fazer login usando seus dados do myCochlear Professional. O Noahlink™ Wireless precisa estar instalado e conectado durante toda a sessão do Remote Assist para gerar as chaves de segurança necessárias para conectar a um processador de som.
2. **Verifique o status do Remote Assist:**

Para clínicas — Faça login com sua conta Cochlear, abra o BFS e verifique o nome do paciente na lista de chamadas do Remote Assist. Se o nome do paciente estiver presente, você pode iniciar uma chamada do Remote Assist.

Para pacientes — O paciente deve ver o Remote Assist no menu do Baha Smart App. Ele pode passar pela lista de verificação do Remote Assist e então receber sua chamada do Remote Assist. Se o paciente não conseguir ver o Remote Assist no menu, verifique se ele tem a versão mais recente do app e fez login com a conta Cochlear.
3. **Agende a consulta:** Use o processo regular de agendamento da sua clínica para marcar a consulta do Remote Assist com seu paciente. Você não pode agendar consultas do Remote Assist pelo BFS. Pode ser útil enviar ao paciente um lembrete de consulta próximo da data agendada para a sessão do Remote Assist. Lembre os pacientes de esperar sua chamada do Remote Assist. Nesse momento, o smartphone deles identificará claramente que você é quem está ligando.
4. **Prepare seu paciente:** Algumas dicas para preparar seus pacientes antes de uma sessão do Remote Assist incluem:
 - Fornecer materiais de apoio para terem à mão durante a sessão, incluindo informações sobre como ter uma videochamada bem-sucedida e dicas de solução de problemas. Essas informações também estão acessíveis diretamente no Baha Smart App e disponíveis para os pacientes lerem antes da sessão.
 - Lembrar os pacientes de carregar totalmente o smartphone (ou conectá-lo ao carregador) e colocar uma bateria nova no processador de som antes da sessão.
 - Ter alguém de apoio na primeira sessão do Remote Assist para aumentar a confiança do paciente no uso de videochamadas.
 - Pedir ao paciente que encontre um local confortável, silencioso e bem iluminado, com conexão de Internet suficiente.
 - Sugerir o uso de um suporte para telefone durante a sessão, para que as mãos do paciente fiquem livres e o vídeo permaneça estável.
 - Ter um plano de comunicação de backup caso o paciente não consiga conectar-se à sessão do Remote Assist ou enfrente problemas técnicos.

2. Durante uma sessão do Remote Assist

Estas são as etapas para realizar sua consulta ao vivo com o Remote Assist:

1. **Prepare seu ambiente:** Otimize seu espaço, assentos e iluminação para que seu paciente o veja claramente durante a sessão do Remote Assist. Minimize o ruído de fundo e use um microfone de qualidade para garantir que seu paciente consiga ouvi-lo.
2. **Entre na sessão:** No horário agendado, abra o Baha Fitting Software (BFS)[®] e selecione a atividade relevante, como faria em uma sessão na clínica. Clique em 'Start' na tela Activity, depois selecione um paciente na lista de pacientes e prossiga para a tela de pré-visualização. Escolha suas configurações de áudio e vídeo. Quando estiver pronto para o paciente juntar-se a você, ligue para ele clicando em 'Call' e aguarde que ele atenda à sua chamada pelo Baha Smart App.
 - Use as opções de vídeo e chat do Remote Assist se o paciente tiver dificuldade para se comunicar durante a chamada. Alguns pacientes podem depender da leitura labial para entendê-lo. Vídeo de baixa qualidade pode causar atraso perceptível entre as imagens e o áudio, dificultando a leitura labial. Os pacientes podem maximizar a velocidade da internet em casa pedindo aos familiares que evitem transmitir entretenimento durante a sessão do Remote Assist. Siga as orientações habituais de TI para otimizar sua conexão, incluindo a desconexão de uma VPN, se permitido.
3. **Verifique as configurações:** No início da sessão:
 - Verifique se o processador de som está conectado ao smartphone e se está com nível de bateria cheio.
 - Confirme se a qualidade de áudio e vídeo é adequada. No começo de uma sessão do Remote Assist, sua voz será transmitida diretamente para o processador de som do paciente, mas, quando você conectar o processador de som dele ao BFS[#] para programação, sua voz será ouvida pelo paciente pelos alto-falantes do smartphone. Ouvir dessa forma pode exigir esforço extra de escuta para alguns pacientes.

Observação : Se você perder a conexão durante a sessão, salve em arquivo e tente reconectar. Se o paciente reiniciar o processador de som, ele voltará às configurações que tinha antes da sua sessão.

4. **Conclua os objetivos da sessão:** Interaja virtualmente com seu paciente enquanto você trabalha nos objetivos planejados para a sessão do Remote Assist. Para fazer ajustes no processador, clique em 'Connect' no BFS para conectar-se remotamente ao processador de som. Seu paciente precisará conceder acesso por meio de um pop-up no Baha Smart App. Siga as orientações do BFS pela sequência de conexão, como numa sessão na clínica. Se esta for sua primeira sessão com o paciente, o BFS pode solicitar que você peça ao paciente para reiniciar o processador de som. Após estabelecer a conexão, você pode realizar um teste com o Feedback Analyser e continuar com o ajuste.

Observação: os limiares do BC Direct podem ser medidos durante uma sessão do Remote Assist. Você pode acionar uma tela 'BC Direct' para aparecer dentro do Baha Smart App, permitindo que seu paciente toque um botão sempre que ouvir um tom. Um sinal visual é fornecido no BFS para indicar a resposta.

5. **Salve as alterações e encerre a sessão:** Quando você e seu paciente estiverem satisfeitos com o ajuste, clique para salvá-lo no processador de som como faria numa sessão na clínica. Salve as alterações primeiro e depois desconecte o processador de som do BFS. Quando estiver pronto para encerrar a sessão, clique para finalizar a chamada. A sessão é armazenada no seu banco de dados Noah, sistema do consultório ou como um arquivo, como nas sessões na clínica. Quaisquer anotações de sessão inseridas por você durante a sessão do Remote Assist serão salvas no arquivo do paciente dentro do BFS.

Observação: Mensagens de chat enviadas e recebidas durante as sessões do Remote Assist não são armazenadas no BFS, no Baha Smart App ou pela Cochlear e não podem ser acessadas após o término da sessão do Remote Assist.



3. Perguntas comuns

Abaixo estão algumas perguntas comuns sobre o uso do Remote Assist.

Ao usar o Remote Assist, todos os recursos normais do software estão disponíveis?	Todos os recursos do software disponíveis para você durante uma sessão na clínica também estão disponíveis durante uma sessão do Remote Assist, com duas exceções: 1. Você não pode configurar processadores bilaterais durante uma sessão do Remote Assist. O par bilateral precisa ser configurado antes de você enviá-lo ao paciente para que, durante a sessão, você possa ajustar o par bilateral da maneira habitual. 2. Você não pode parear/conectar um dispositivo Cochlear True Wireless™ via BFS durante uma sessão do Remote Assist. O paciente precisará parear/conectar os dispositivos por conta própria seguindo as instruções fornecidas, ou com sua ajuda via Remote Assist depois que você tiver desconectado o processador de som do BFS.
O que acontece se meu paciente receber uma chamada telefônica durante a sessão do Remote Assist?	Se o paciente atender a chamada, é provável que a sessão termine. Se for necessário atender, instrua o paciente a sair do Remote Assist primeiro antes de atender, para evitar quaisquer problemas de transmissão. Você deve salvar quaisquer ajustes em arquivo. Quando a chamada telefônica terminar, o paciente deve avisá-lo por um meio alternativo que está pronto para que você ligue novamente. Se ele tiver reiniciado o processador de som, ele terá voltado às configurações originais. Quando a sessão do Remote Assist recomençar, carregue o arquivo salvo e continue com a programação. Certifique-se de salvar as alterações no processador antes de encerrar a sessão.
O que acontece se o paciente sair do alcance do App durante a chamada do Remote Assist (por exemplo, para ir ao banheiro)?	Se o processador for desconectado/sair do alcance do app durante os ajustes, um aviso será exibido. Não será possível fazer novos ajustes até que a conexão seja restabelecida. Quaisquer alterações feitas antes da perda de conexão permanecerão no processador de som até que ele seja reiniciado. Se a conexão for perdida antes de você salvar os ajustes no processador de som, você pode salvar os ajustes em arquivo. Na próxima vez que você se conectar ao processador de som, poderá carregar o arquivo salvo e continuar com a programação. Certifique-se de salvar as alterações no processador antes de encerrar a sessão.
Os ajustes remotos pelo Baha Smart App são seguros para meus pacientes?	Não há risco de prejudicar o paciente durante uma sessão do Remote Assist. Se o paciente sentir desconforto, pode avisá-lo ou optar por remover o processador de som da cabeça. É, portanto, importante que o paciente consiga e se sinta à vontade para se comunicar com você durante toda a sessão.
A tecnologia do Remote Assist é segura?	A Cochlear está comprometida em proteger a privacidade das informações dos clientes de acordo com as leis aplicáveis de privacidade e proteção de dados. As mensagens de chat trocadas durante uma sessão do Remote Assist não são salvas. As informações pessoais são tratadas de acordo com nossa Política de Privacidade, disponível para consulta em www.cochlear.com/privacy

Aconselhando pacientes sobre o Remote Care

Possíveis preocupações do paciente

Alguns pacientes podem não ter confiança para experimentar o Remote Care. No entanto, identificar e abordar preocupações subjacentes durante as discussões iniciais pode incentivá-los a tentar. Abaixo estão algumas preocupações que os pacientes podem levantar ao serem apresentados ao Remote Care, juntamente com algumas sugestões para ajudá-lo com suas respostas.



Preocupação

Falta de confiança no uso de smartphone ou app

Sugestões de aconselhamento

- Compartilhar vídeos “como fazer” e guias rápidos do Baha® Smart App
- Lembrar os pacientes de que você ligará para iniciar a sessão do Remote Assist, então tudo o que precisam fazer é atender à sua chamada.



Preocupação

Temor de menor qualidade de cuidado em comparação com visitas na clínica

Sugestões de aconselhamento

- Reassegure aos pacientes que você continua sendo quem fornece o Remote Care, e que pode fazer os mesmos ajustes que faria durante uma visita à clínica
- Lembre os pacientes de que uma visita à clínica pode ser solicitada a qualquer momento
- Explique como receber cuidado quando estão relaxados e em um ambiente familiar, em vez de viajar até a clínica, pode ajudar na avaliação.



Preocupação

Privacidade de dados e segurança

Sugestões de aconselhamento

- Explique o consentimento do paciente exigido durante a inscrição e que há medidas de segurança para evitar o processamento não autorizado ou ilegal dos dados do Remote Care
 - Compartilhe o folheto de privacidade de dados da Cochlear ou direcione os pacientes ao aviso de privacidade da Cochlear em www.cochlear.com/privacy
-

Benefícios para o paciente

Conversar com seus pacientes sobre os potenciais benefícios de receber cuidado remotamente pode aumentar a disposição deles para serem inscritos no Remote Care. Os benefícios para o paciente incluem:

- 1 A conveniência do cuidado sem uma visita à clínica, significando menos tempo fora do trabalho ou da escola e menos dependência de outras pessoas para levá-los às consultas.
- 2 Economia de tempo e dinheiro pela redução de deslocamentos até a clínica.
- 3 O conforto de receber cuidado em um ambiente familiar, sem o estresse de viagens e testes em cabine.
- 4 A flexibilidade de ter consultas mais curtas para verificações rápidas ou questões específicas.
- 5 Acesso mais rápido ao cuidado caso seja urgentemente necessário.





Aproveitando ao máximo o Remote Care na sua clínica

Aqui estão algumas sugestões para integrar as soluções de Remote Care ao atendimento de rotina, garantindo o máximo benefício para você e seus pacientes:

- Inclua o Remote Care como parte do seu aconselhamento, definindo expectativas para que isso seja um componente rotineiro da sua abordagem híbrida de cuidado ao paciente.
- Incentive a criação de conta o quanto antes, para que os pacientes estejam sempre prontos para uma consulta do Remote Assist quando necessário.
- Adote consultas do Remote Assist no seu agendamento rotineiro da clínica e nos procedimentos do prontuário eletrônico. Ajuste o tempo de agendamento à medida que sua experiência aumentar.
- Revise regularmente seus critérios de seleção de pacientes para o Remote Assist e mantenha-se atualizado com as novidades de compatibilidade para garantir que todos os que possam se beneficiar do Remote Assist tenham acesso.

Hear now. And always

A Cochlear está dedicada a ajudar pessoas com perda auditiva de moderada a profunda a experimentar um mundo cheio de sons. Como líder global em soluções auditivas implantáveis, fornecemos mais de 750.000 dispositivos e ajudamos pessoas de todas as idades a ouvir e se conectar com as oportunidades da vida.

Nosso objetivo é proporcionar a melhor experiência auditiva ao longo da vida e acesso às tecnologias de próxima geração. Colaboramos com redes clínicas, de pesquisa e de suporte líderes para avançar a ciência auditiva e melhorar os cuidados.

É por isso que mais pessoas escolhem a Cochlear do que qualquer outra empresa de implantes auditivos.

O Remote Assist é compatível com o Baha Fitting Software 6.1 ou posterior

* Para informações sobre compatibilidade, 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 Latinoamérica, S. A.**, International Business Park Building 3835, Office 403 Panama Pacífico, 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/br

Consulte um profissional de saúde sobre tratamentos para perda auditiva. Os resultados podem variar, e seu profissional de saúde o aconselhará sobre os fatores que podem afetar o seu resultado. Siga sempre as instruções de uso. Nem todos os produtos estão disponíveis em todos os países. Contacte o seu representante Cochlear local para obter informações sobre o produto.

Para o Sistema Cochlear Baha na Austrália: os sistemas de implante por condução óssea Baha destinam-se ao tratamento da perda auditiva de grau moderado a profundo. Este produto não está disponível para compra pelo público em geral. Para informações sobre financiamento e reembolso, consulte seu profissional de saúde.

Cochlear, Baha, 科利耳, コクレア, 코클리어, Hear now. And always, SmartSound, o logotipo elíptico e as marcas com o símbolo ® ou ™ são marcas comerciais ou marcas registradas do grupo de empresas Cochlear (salvo indicação em contrário).

Android, Google Play e o logotipo do Google Play são marcas registradas da Google LLC.

Apple é iPhone som uma marca registrada da Apple Inc., registrada nos EUA e em outros países. App Store é uma marca de Serviço da Apple Inc.

© Cochlear Bone Anchored Solutions AB 2025. Todos os direitos reservados. D2406739