

# Portale TeleCare & App

Guida rapida

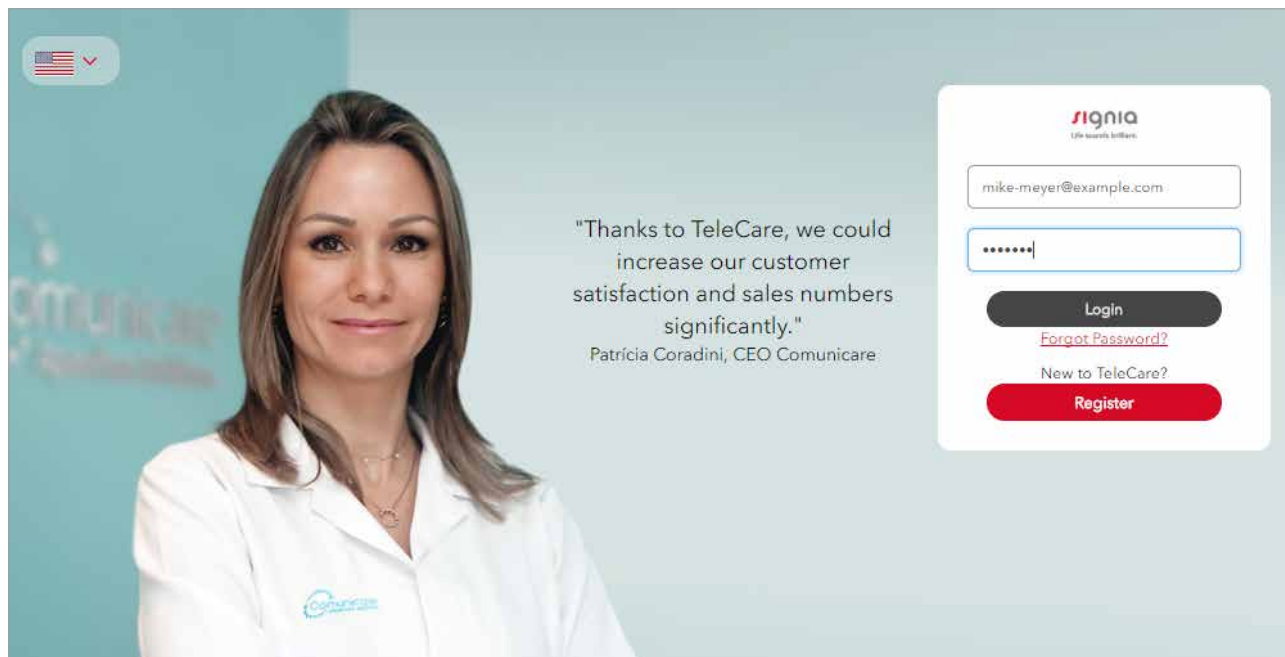


## INDICE

- 1 Registrare il Centro Acustico sul portale TeleCare
- 2 Modificare le informazioni del Centro Acustico (facoltativo)
- 3 Modificare il Profilo Utente (facoltativo)
- 4 Verificare la compatibilità tra smartphone e apparecchi acustici del paziente
- 5 Collegare Connexx al portale TeleCare
- 6 Abilitare il paziente all'interno di Connexx per il servizio TeleCare
- 7 Installare l'app Signia sullo smartphone del paziente
- 8 Inviare le regolazioni da remoto
  - a) Regolazione fine completa da remoto tramite Connexx
  - b) Regolazione di base tramite il portale TeleCare
- 9 Comunicazione e monitoraggio del paziente
  - a) Chat
  - b) Valutazioni della soddisfazione
  - c) Lezioni per migliorare l'ascolto
- 10 Come configurare l'organizzazione aziendale nel portale TeleCare (per gli amministratori)

# 1 Registrare il Centro Acustico sul portale TeleCare

## 1.1 Andare sul Portale TeleCare (<https://telecare.signia-pro.com>) e cliccare su "Registra".



## 1.2 Completare tutti i campi richiesti nella pagina di Registrazione facendo attenzione a questi punti importanti:

- Il menu "Account Admin" permette di creare l'account per la persona che svolgerà il ruolo di Amministratore all'interno dell'azienda. Questo consente di gestire i vari centri acustici, inserirne di nuovi e creare nuovi utenti. L'indirizzo e-mail e la password definiti qui corrispondono anche i dati di login per accedere al TeleCare.
- Nel menu "Dettagli Centro Acustico", inserire il numero dell'Account Signia assegnato alla propria azienda. (È il numero a 8 cifre, fornito da Signia, che inizia con una "C", per esempio: C12345678).

## 1.3 Accettare le "Condizioni d'uso".

## 1.4 Fare clic su "Registra".

Una volta completati questi passaggi, si riceve un'e-mail di conferma con l'approvazione immediata dell'avvenuta registrazione.

In caso di problemi, la registrazione verrà esaminata manualmente. Durante questa procedura, potrai essere contatto direttamente da noi tramite il numero di telefono o l'e-mail che ci hai fornito.

## 2 Modificare le informazioni del Centro Acustico

2.1 Fare il login ed accedere utilizzando l'email e la password prescelti.

2.2 Nel menu principale selezionare "Gestione", quindi cliccare su "Centri Acustici".

2.3 Nell'elenco generale selezionare il Centro Acustico desiderato e cliccare su "Modifica" per visualizzare i dettagli.

**OVERVIEW**

Patients Marketing Messages Analytics **Management**

**Users**

Users Practices Manage Lessons Create new practice

Search...

Name	Street	City	Phone	
<a href="#">Shop name</a>	Musterstr. 9	München	+4915123456789	<a href="#">Edit</a>

2.4 Aggiungere gli orari di apertura, se desiderato.

**Opening Hours**

Select all days with identical opening hours in the list. You can add different opening hours or more opening times for one day (e.g. before and after lunch) by adding an entry.

Weekday/s: Mo Tu We Th Fr Sa Su

Opened From: 9:00 AM

Opened Until: 6:00 PM

Comment:

[Add Entry](#) [Delete](#)

2.5 Cliccare su "Salva".

## 3 Modificare il Profilo Utente

3.1 Nel menu principale selezionare "Gestione" e poi cliccare su "Utenti".

3.2 Dall'elenco generale selezionare il nome Utente e cliccare su "Modifica" per visualizzare i dettagli del Profilo.

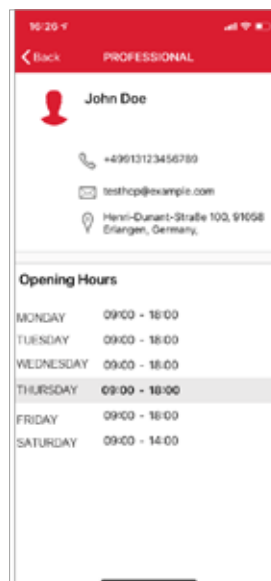


3.3 Modificare i dati personali e caricare una foto professionale, se desiderato.

The screenshot shows the 'EDIT PROVIDER' form. At the top, it says 'Fields marked with an \* are required.' Below this, there is a large dashed box for a profile picture with a small image icon in the center. To the right of the image box, there are two text input fields: 'First Name\*' with the value 'Mike' and 'Last Name' with the value 'Maier'. Below the image box, it says 'Max. image size 8MB'. At the bottom, there are two more text input fields: 'E-mail address\*' with the value 'mike-mayer@example.com' and 'Mobile Number' which is empty.

### 3.4 Cliccare su "Salva".

Tutte queste informazioni sono quelle che saranno poi mostrate nell'app Signia.



## 4 Verificare la compatibilità tra smartphone e apparecchi acustici del paziente

Il servizio TeleCare e l'app Signia sono compatibili con il portafoglio di apparecchi acustici Signia<sup>1</sup>, compreso quelli non dotati di Bluetooth.

L'app Signia è compatibile con la maggior parte degli smartphone attualmente in commercio. È compatibile con tutti i dispositivi Apple dotati di iOS versione 9.3 e successiva. Inoltre, è compatibile con la maggior parte dei dispositivi Android (dalla versione Android 5.0 in poi).

Se il paziente utilizza un dispositivo Android e apparecchi acustici Bluetooth, selezionare **"Dispositivi mobili supportati"** nel menu TeleCare situato nell'angolo in alto a destra della barra delle applicazioni di Connexx. Questo consente di visualizzare l'elenco dei dispositivi Android consigliati per un'esperienza di utilizzo ottimale.

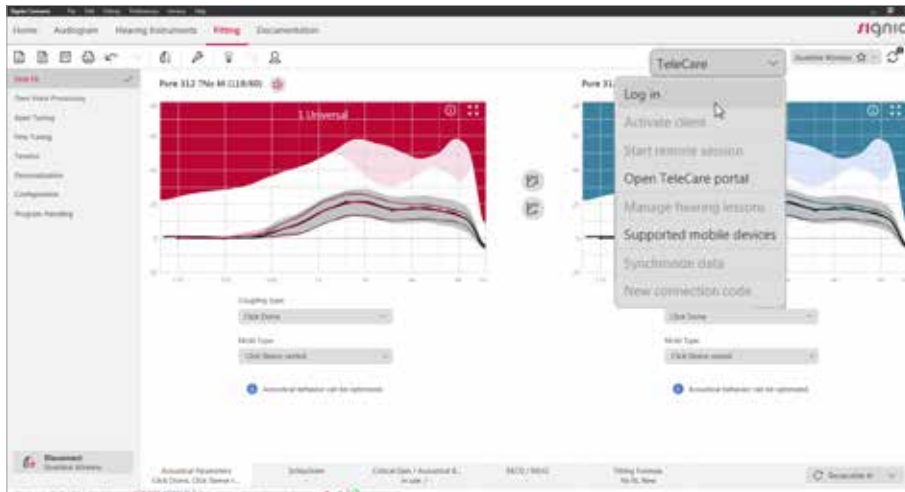


<sup>1</sup> Compatibile con tutti gli apparecchi acustici Signia ad eccezione di Fun e Fast.

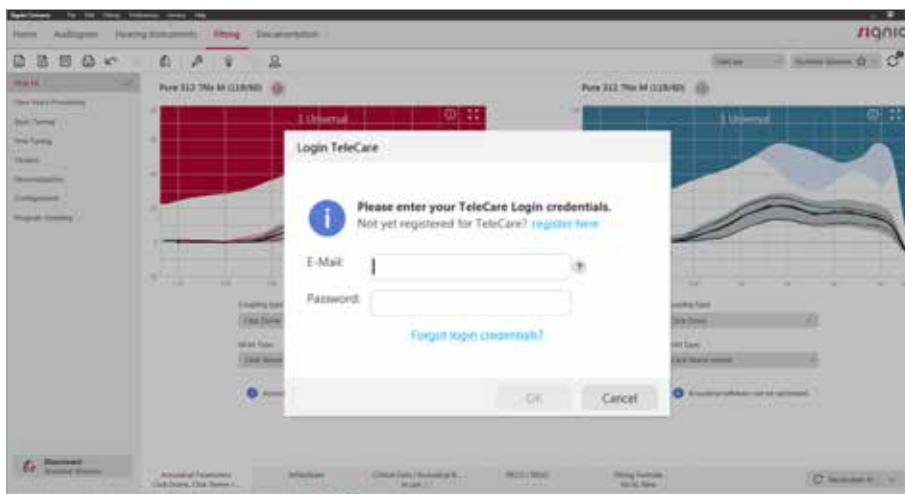
## 5 Collegare Connexx al portale TeleCare

Prima di abilitare il paziente al servizio TeleCare, è necessario collegare il software Connexx al portale TeleCare.

### 5.1 Cliccare su "Accedi" nel menu TeleCare situato nell'angolo superiore destro della barra delle applicazioni di Connexx:



### 5.2 Inserire le proprie credenziali di accesso al TeleCare.

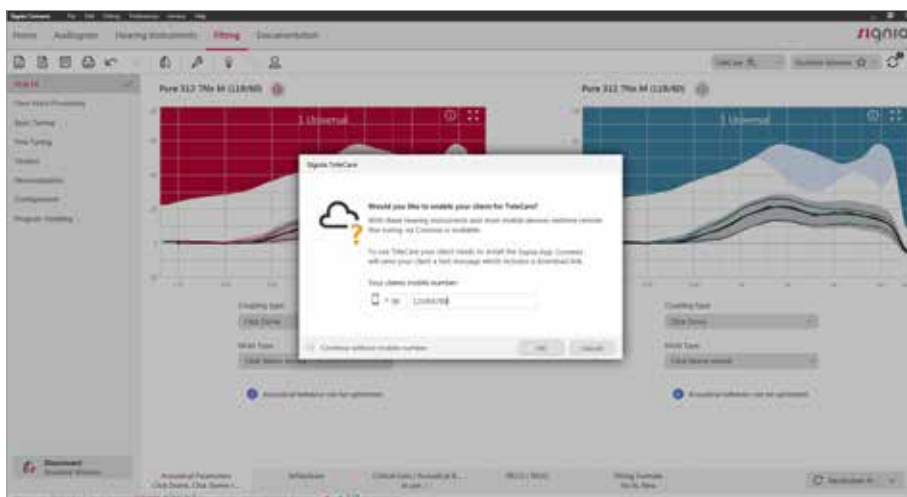
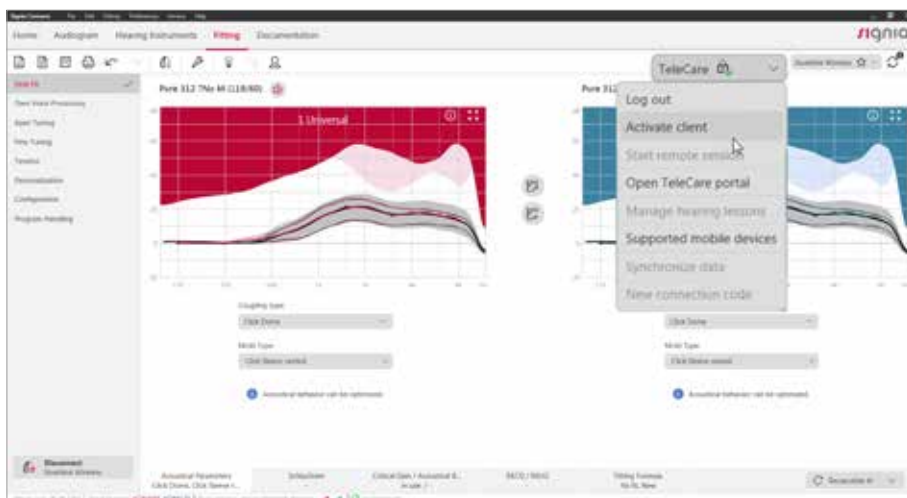


### 5.3 Una volta che il login ha avuto esito positivo, Connexx si collega al portale TeleCare. (Nota: questa operazione va eseguita una volta soltanto<sup>2</sup>).

<sup>2</sup> Nel caso in cui lo stesso PC viene utilizzato da più audioprotesisti, è necessario che ciascun professionista acceda al portale TeleCare utilizzando le proprie credenziali.

## 6 Abilitare il paziente all'interno di Connexx per il servizio TeleCare

- 6.1 Creare un nuovo paziente o caricare un paziente già esistente all'interno di Connexx.
- 6.2 Completare il primo fitting con Connexx.
- 6.3 Cliccare su "Attiva paziente" nel menu TeleCare. Inserire il numero di cellulare del paziente<sup>3</sup> nella finestra di dialogo visualizzata e cliccare su OK.

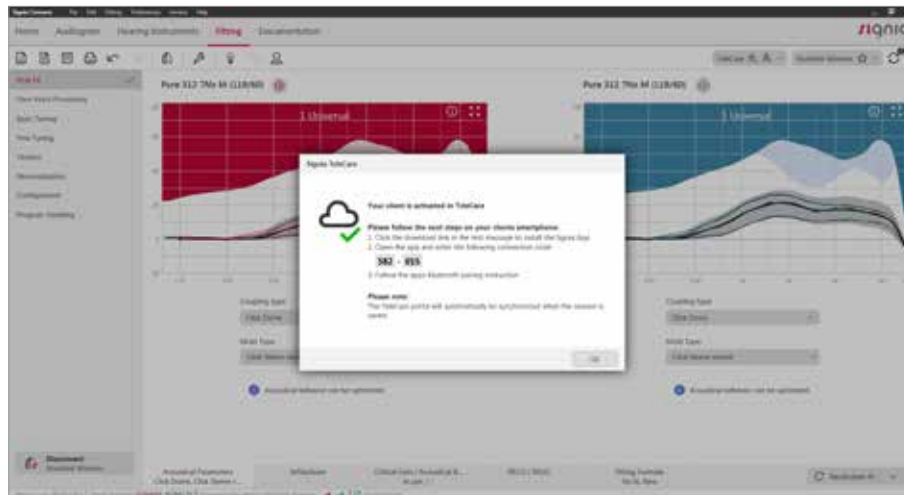


<sup>3</sup> Facoltativo. Per saltare questo passaggio, selezionare "prosegui senza numero di cellulare" nella finestra di dialogo superiore.

## 6.4 Il paziente è ora attivato e potrà usufruire del servizio TeleCare.

A questo punto riceverà sul suo smartphone un sms con il link per scaricare e installare l'app Signia. Il messaggio contiene anche un codice a 6 cifre, che serve per effettuare le future connessioni.

Si consiglia vivamente di installare l'app Signia insieme al paziente, quando è presso lo studio. Il codice di connessione e le ulteriori istruzioni per l'installazione dell'app Signia sono mostrati anche nella schermata di conferma di Connexx.

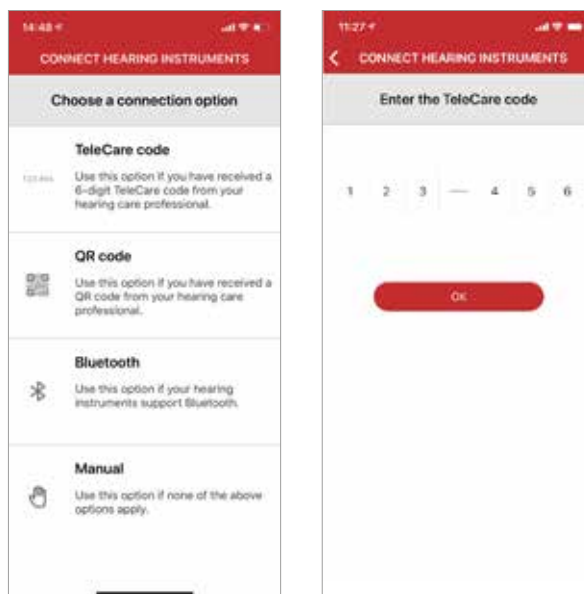




## 7 Installare l'app Signia sullo smartphone del paziente

7.1 Aprire il messaggio di testo che è arrivato sullo smartphone del paziente e cliccare sul link per eseguire il download e installare l'app Signia.

7.2 Aprire l'app Signia, toccare "Codice TeleCare" e inserire il codice di connessione a 6 cifre contenuto nel messaggio testuale appena ricevuto o visualizzato nella schermata di conferma all'interno di Connexx.



7.3 Per collegarli all'app, spegnere e riaccendere gli apparecchi acustici una volta sola. A questo punto resteranno predisposti in modalità di accoppiamento per circa 3 minuti.

### A) Accoppiamento di apparecchi acustici Bluetooth:

- Accoppiamento con dispositivi Apple:
  - Attivare il Bluetooth
  - Cercare gli apparecchi acustici nel menu "Impostazioni>Accessibilità> Apparecchi acustici"
  - Cliccare sugli apparecchi acustici che verranno riconosciuti automaticamente
  - Accettare la richiesta di accoppiamento per ogni apparecchio acustico cliccando su "Associa"
  - Lanciare l'app per completare automaticamente la procedura.
- Accoppiamento con dispositivi Android:
  - Attivare il Bluetooth
  - Avviare l'app e accoppiare gli apparecchi acustici

### B) Accoppiamento di apparecchi acustici non dotati di Bluetooth: avviare l'app e accoppiare gli apparecchi acustici

## 8a Inviare le regolazioni da remoto - Regolazione fine completa da remoto tramite Connexx

Prerequisiti necessari per effettuare la regolazione fine completa da remoto tramite Connexx:

- Apparecchi acustici Bluetooth
- Aver completato il primo fitting degli apparecchi acustici tramite Connexx
- Aver abilitato il paziente per il servizio TeleCare ed installato l'app Signia sul suo smartphone
- Connessione Internet stabile sia da parte dell'audioprotesista (WLAN o LAN con DSL/16MBit) che del paziente (WLAN, LTE o 4G)
- Cuffia o auricolari per effettuare la chiamata vocale e webcam in caso di videochiamata

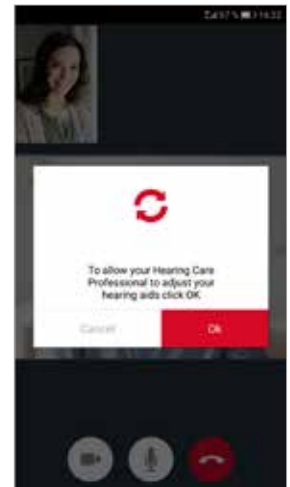
8a.1 Cliccare su "Avvia Sessione da remoto" nel menu TeleCare per iniziare l'incontro virtuale con il paziente.



8a.2 Selezionare il tipo di chiamata che si desidera effettuare.



**8a.3** Connettersi agli apparecchi acustici del paziente per avviare la regolazione fine. Si prega di notare che il paziente deve prima approvare la richiesta di connessione, tramite l'app Signia.

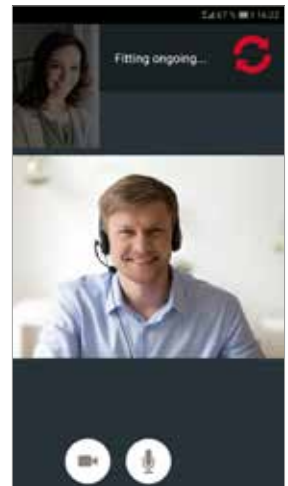


**8a.4** Ridurre a icona la finestra della chiamata non appena la connessione da remoto con gli apparecchi acustici è stata stabilita correttamente. Quindi, nel corso della chiamata, apportare le regolazioni desiderate agendo su tutta la larghezza di banda completa.

Non appena le modifiche sono state trasferite correttamente, nella parte inferiore della schermata di Connex compare l'icona verde "Sincronizzato", che avverte del buon esito.



**8a.5** Le regolazioni verranno inviate automaticamente agli apparecchi acustici in tempo reale.



**8a.6** Una volta concluso, fare clic su "Termina Sessione da remoto" per terminare la chiamata.



## 8b Inviare regolazioni da remoto - Regolazioni di base tramite il portale TeleCare

In caso di problemi di minore entità, il portale TeleCare offre la possibilità di effettuare da remoto la regolazione di base. Questa funzionalità è disponibile per tutti gli apparecchi acustici Signia (incluso quelli non dotati di Bluetooth).

### Prerequisiti necessari:

- Aver completato il primo fitting degli apparecchi acustici tramite Connexx
- Aver abilitato il paziente per il servizio TeleCare ed installato l'app Signia sul suo smartphone

### 8b.1 Accedere al portale TeleCare e selezionare il paziente dall'elenco generale.

The screenshot shows the 'OVERVIEW' section of the TeleCare portal. It features a navigation bar with 'Patients', 'Marketing Messages', 'Analytics', and 'Management'. Below this, there are buttons for 'open', 'Closed', and 'Add Patient'. There are also dropdown menus for 'The Hearing Company' and 'All providers', along with a search bar and a 'Clear filters' button. At the bottom, there is a table of patients with columns for Fitter, Name (Alias), Surname, Progress, Satisfaction, Messages, In Progress, and App connected.

Fitter	Name (Alias)	Surname	Progress	Satisfaction	Messages	In Progress	App connected
JD	Meyer	Lisa	8%	🟡	1	8Days	🟢

### 8b.2 Fare clic su "Regolazione da remoto" nella barra di navigazione.

The screenshot shows the patient profile page for 'JOE DOE'. It includes contact icons, device information for both ears (L: Signia Pure 312 7Nx (Dome), R: Signia Pure 312 7Nx (Dome)), and a status 'App successfully connected'. The navigation bar at the bottom has five options: 'Overview', 'Ratings', 'Messages', 'Remote Tuning' (highlighted in green), and 'Patient Settings'.

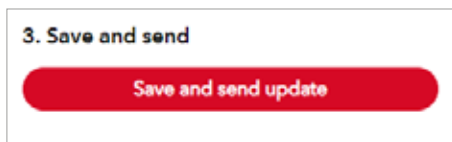
### 8b.3 Selezionare il programma da modificare.

The screenshot shows a screen titled '1. Select the program to fine tune'. It contains three buttons: '1. Universal' (highlighted in green), '2. Noisy Environment', and '3. HD Music - Recorded'.

## 8b.4 Apportare le modifiche desiderate ai parametri "Equalizzatore a 4 bande" o "Regolazione di base".



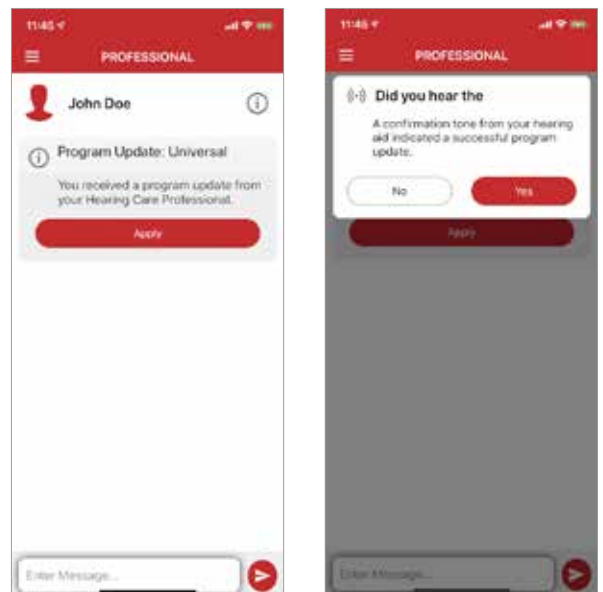
## 8b.5 Fare clic su "Salva & Invia" per inviare le nuove regolazioni al paziente.



## 8b.6 Il paziente riceverà un messaggio sul suo smartphone con le nuove regolazioni.

A questo punto, deve semplicemente cliccare su "Applica" per implementare le nuove impostazioni nei suoi apparecchi acustici. Una volta fatto, il paziente sentirà un avviso sonoro. Gli verrà richiesto di confermare se ha sentito il suono. Se il paziente seleziona "No" le regolazioni gli verranno inviate di nuovo, automaticamente. <sup>4</sup>

<sup>4</sup> L'avviso sonoro di conferma viene presentato solo quando si utilizzano apparecchi acustici senza Bluetooth.



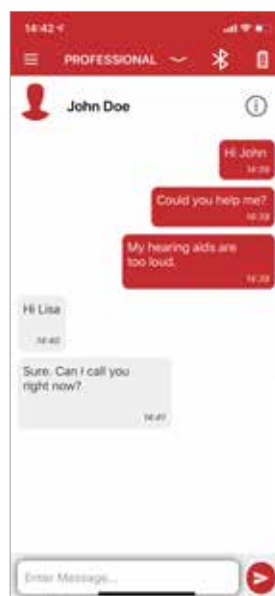
## 8b.7 Alla voce "Messaggi" nel portale TeleCare è possibile vedere se le nuove regolazioni sono state accettate dal paziente.



## 9a Comunicazione e monitoraggio del paziente via Chat

La funzione di chat offre un modo semplice e flessibile per comunicare con i pazienti, direttamente tramite il portale TeleCare. I messaggi in chat possono essere inviati sia dall'audioprotesista che dal paziente.

**Visualizzazione all'interno dell'app:**



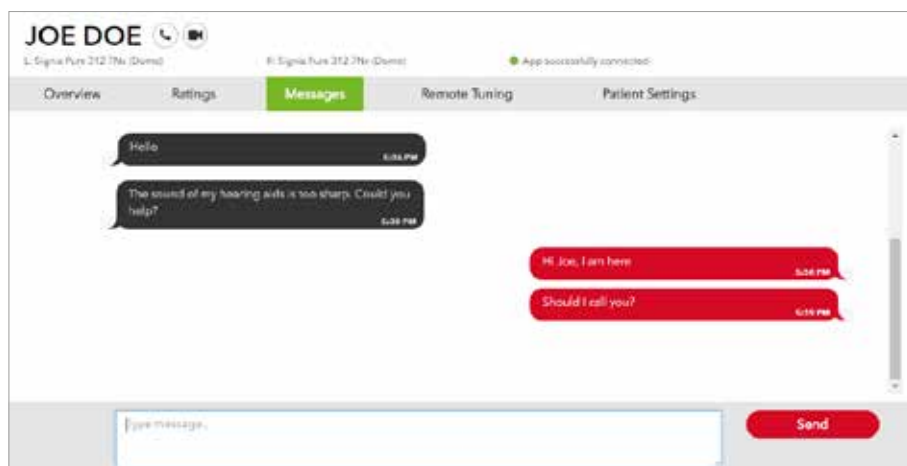
**Visualizzazione nel portale TeleCare:**

Le notifiche relative ai nuovi messaggi di chat verranno visualizzate nella schermata di riepilogo del paziente del portale TeleCare.

Per leggere i messaggi di chat e rispondere, cliccare sull'icona di notifica presente nella schermata di riepilogo del paziente.

Filter	Name (Alias)	Surname	Progress	Satisfaction	Messages	In Progress	App connected
JD	Meyer	Lisa	25%			8Days	

Altrimenti, si può accedere alla chat anche cliccando su "Messaggi" all'interno del profilo del paziente.



## 9b Comunicazione e monitoraggio del paziente - Valutazioni della soddisfazione

Durante il periodo di prova, i pazienti hanno la possibilità di valutare ed inviare tramite app il loro grado di soddisfazione.

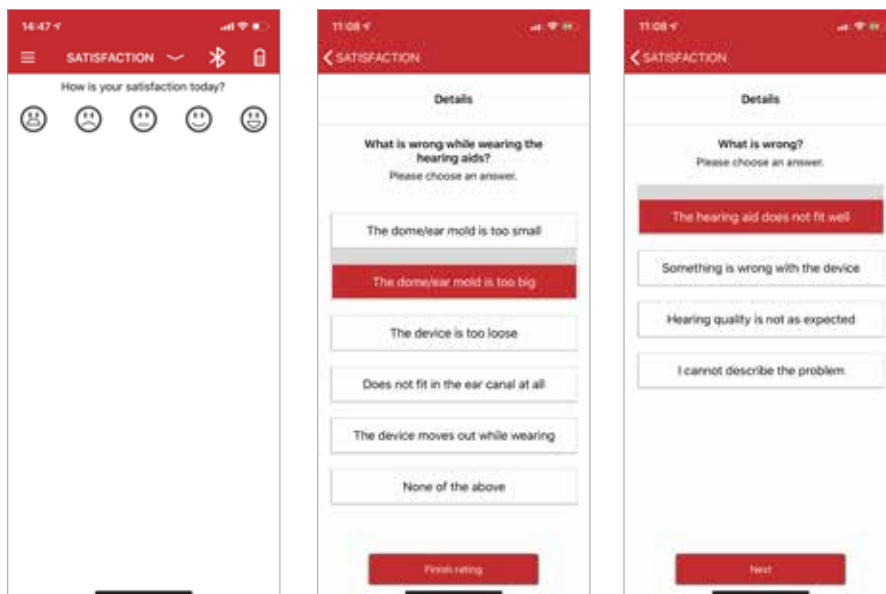
### Visualizzazione nell'app:

La valutazione si esprime tramite 5 "smile" che vanno da

"Molto insoddisfatto" a

"Molto soddisfatto".

Se il paziente invia una valutazione insoddisfacente o neutra, gli verrà chiesto di specificare meglio il problema riscontrato.



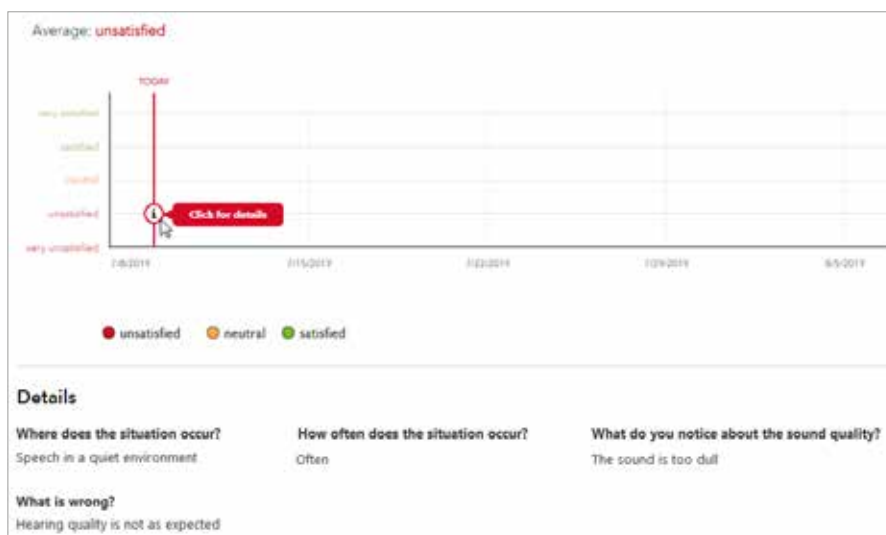
### Visualizzazione all'interno del portale TeleCare:

La valutazione della soddisfazione viene mostrata nella schermata generale del paziente all'interno del portale TeleCare.



Per esaminare il feedback aggiuntivo fornito dal paziente, seguire questi passi:

- Selezionare il nome del paziente dall'elenco generale.
- Selezionare "Soddisfazione" nella scheda "Panoramica".
- Scegliere la valutazione nel grafico e cliccare sull'icona "Info" per leggere il commento rilasciato dal paziente, in caso di valutazione insoddisfacente o neutra. Questo verrà mostrato sotto il grafico.





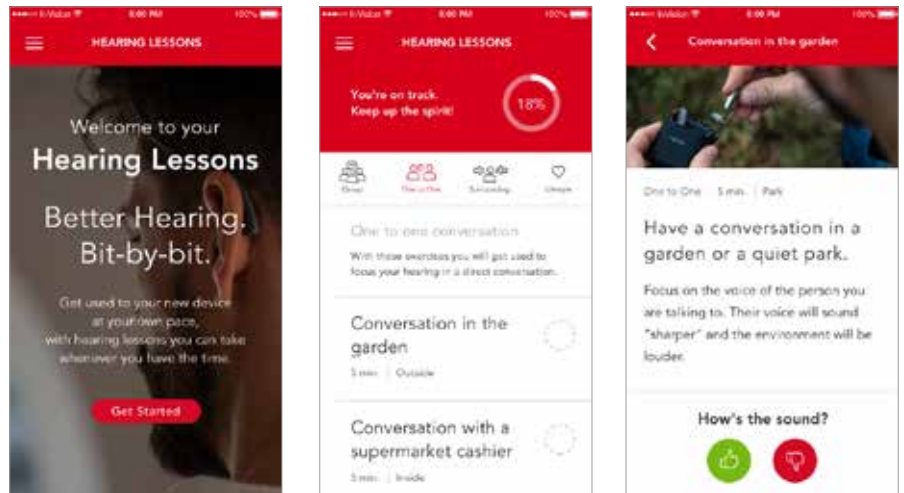
## 9c Comunicazione e monitoraggio del paziente - Lezioni per migliorare l'ascolto

L'app Signia offre delle lezioni pratiche e interattive, che aiutano i pazienti durante la fase di prova dell'applicazione audioprotesica e permettono, al contempo, di raccogliere commenti e opinioni in merito alla loro esperienza uditiva.

### Visualizzazione nell'app:

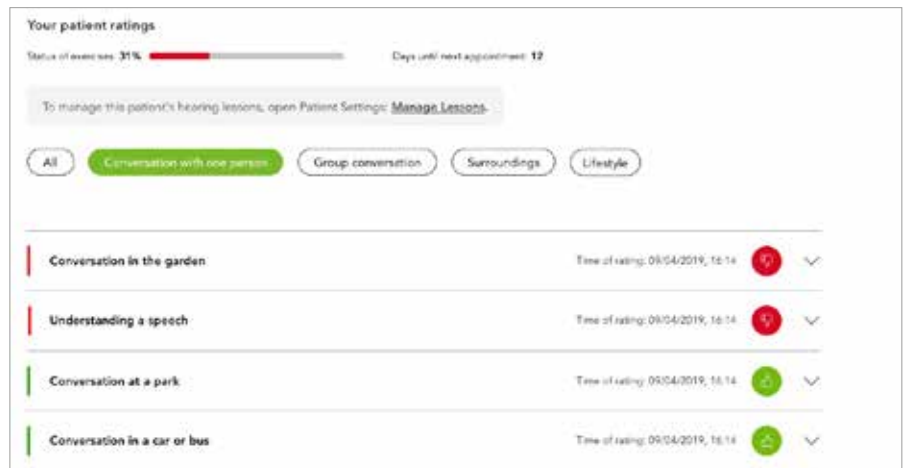
Grazie all'attivazione del TeleCare, ciascun paziente può usufruire di una serie di lezioni standard utili per affrontare al meglio le situazioni di ascolto più comuni. L'audioprotesista, inoltre, ha la possibilità di integrare queste informazioni assegnando al paziente delle lezioni personalizzate da seguire, in base alla sua situazione di ascolto individuale.

Il paziente ha l'opportunità di valutare anche le lezioni, esprimendo il suo giudizio circa la loro utilità.



### Visualizzazione nel portale TeleCare:

Per leggere il commento fornito dal paziente, selezionare il suo nome dall'elenco e andare su "Lezioni d'ascolto". Scegliere una delle valutazioni dall'elenco e cliccare sulla freccia per leggere il commento aggiuntivo, rilasciato in caso di valutazione negativa.



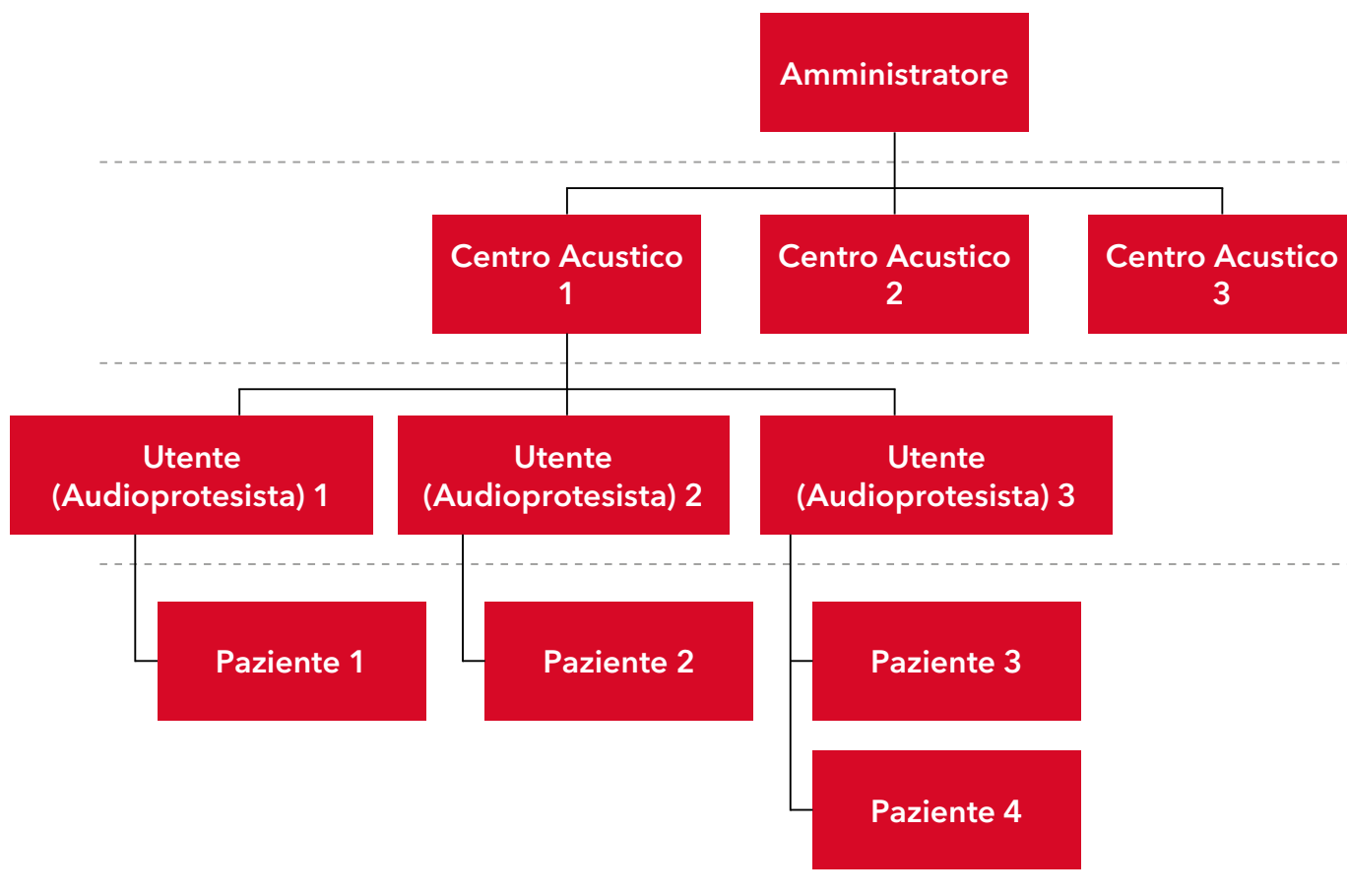
**Nota:** Come impostazione predefinita vengono inviate tramite posta elettronica le notifiche che riguardano i messaggi della chat e la valutazioni negative espresse in merito alle lezioni e al grado di soddisfazione complessivo. Nelle impostazioni del suo profilo l'audioprotesista ha la possibilità di modificare questa configurazione.



## 10 Come configurare l'organizzazione aziendale nel portale TeleCare (per amministratori)

Nel portale TeleCare è possibile configurare la propria organizzazione aziendale in base ai 4 livelli seguenti:

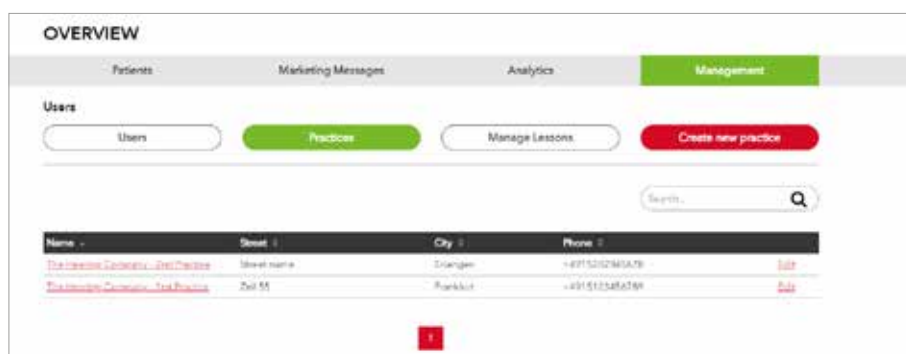
- Livello 1: Amministratore (Manager dell'organizzazione)
- Livello 2: Centri Acustici
- Livello 3: Utenti (Audioprotesisti e professionisti) di ciascun Centro
- Livello 4: Pazienti (di ciascun Audioprotesista).



Durante la fase di registrazione, il primo Centro Acustico viene impostato automaticamente, in base al codice cliente Signia inserito. Successivamente, è possibile aggiungere ulteriori Centri Acustici, utenti e pazienti.

L'Amministratore può accedere ai dati di tutti i Centri Acustici appartenenti alla sua organizzazione e può gestire tutte le impostazioni.

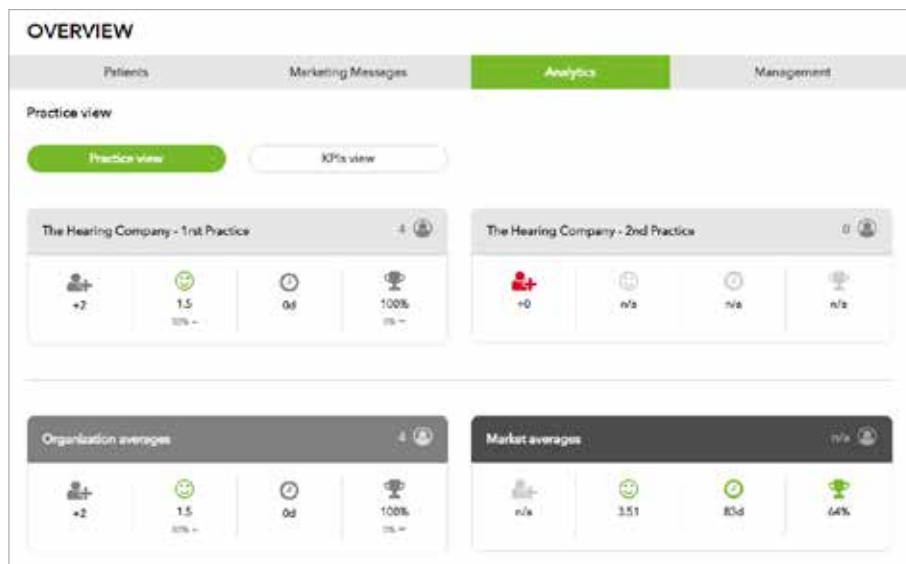
Utilizzando la scheda "Gestione" presente nel menu principale, l'Amministratore può facilmente aggiungere nuovi Utenti e Centri Acustici.



Selezionando "Utenti", l'Amministratore può assegnare utenti (ovvero Audioprotesisti) a uno o più Centri Acustici. Inoltre, ha la possibilità di definire per loro diversi ruoli.

L'Amministratore può assegnare a un utente (Audioprotesista) essenzialmente 2 ruoli: "Provider" (ruolo predefinito) o "Manager Centro". Tutti gli utenti (Audioprotesisti) appartenenti allo stesso Centro Acustico possono accedere ai dati di tutti i pazienti (clienti) di quel Centro. Il Manager del Centro, invece, ha alcuni diritti aggiuntivi.

Tramite la scheda "Analytics" situata nel menu principale, l'Amministratore può monitorare i principali indicatori relativi alle prestazioni di tutti i Centri Acustici (soddisfazione dei pazienti, percentuale di successo delle prove audioprotesiche ecc.). Il Manager, tuttavia, può monitorare solo gli indicatori chiave delle prestazioni offerte dal proprio Centro.



Il presente documento comprende informazioni a carattere generale sulle opzioni tecniche disponibili, che non sempre sono presenti nei singoli casi e possono essere soggette a modifiche senza preavviso.

Il marchio denominato Bluetooth e i rispettivi loghi sono di proprietà della Bluetooth SIG, Inc. E qualsiasi utilizzo degli stessi, da parte della Sivantos è concesso in licenza. Tutti gli altri marchi e nomi commerciali citati appartengono ai rispettivi proprietari.

Android e Google Play sono marchi registrati di Google Inc.  
Apple App Store è un marchio di Apple Inc.

**Produttore legale**

Signia GmbH  
Henri-Dunant-Strasse 100  
91058 Erlangen  
Germania

**Informazioni del Distributore Locale**

Indirizzo  
Via  
Città e codice postale  
Paese  
Telefono: +XX-XXX-XXX-XXXX  
www.XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ordine n. 04026-99C1-7600 | Stampato in Germania  
© 09.2019 Signia GmbH

Seguici su:  
[signia-hearing.com](http://signia-hearing.com)



[facebook.com/signiahearing](https://facebook.com/signiahearing)



[youtube.com/signiahearing](https://youtube.com/signiahearing)