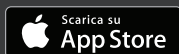


# Istruzioni per l'Uso

Oticon RemoteCare



**oticon**  
life-changing technology

# Introduzione

Le Istruzioni per l'Uso presentate di seguito sono per Oticon RemoteCare 3.2.0 o successive.

L'applicazione Oticon RemoteCare è progettata per la comunicazione in remoto tra il paziente e il professionista dell'udito.

L'app consente al paziente di sottoporsi a visite di controllo con il professionista dell'udito direttamente dal proprio luogo preferito.

Tuttavia, in alcuni casi potrebbe essere necessario effettuare le visite di controllo di persona presso lo studio del proprio professionista dell'udito.

L'app consente la comunicazione dei dati tra l'apparecchio acustico e il professionista dell'udito tramite una connessione Internet stabile.

L'app funziona sul proprio dispositivo Apple® iOS o Android™. Consente di vedere e ascoltare il proprio professionista dell'udito, nonché di inviare messaggi di testo durante la visita in remoto.

Il termine *dispositivi* presente in questa guida, si riferisce al proprio dispositivo Apple iOS, ad esempio un iPhone® o iPad®, o al dispositivo Android come un telefono o tablet.

## Questa guida è di supporto per:

- Introduzione all'app
- Utilizzo dell'app sul dispositivo

| **Informazioni** | [Come iniziare](#) | [Utilizzo](#) | [FAQ](#) | [Informazioni aggiuntive](#) |

## Come usare questa guida

Assicurarsi di seguire in ordine cronologico le procedure indicate in questa guida per il proprio dispositivo. Nella maggior parte dei casi, le procedure sono le stesse sia per dispositivi che per sistemi operativi (Apple iOS e Android).

Tenere presente che è necessario scaricare l'app sul dispositivo *prima* di seguire le procedure in questa guida.

Per supporto su come associare un dispositivo a un apparecchio acustico, visitare: [www.oticon.global/pairing](http://www.oticon.global/pairing)

## Destinazione d'uso

<b>Destinazione d'uso</b>	Oticon RemoteCare consente al professionista dell'udito di adattare da remoto gli apparecchi acustici del paziente. L'app deve essere utilizzata in associazione agli apparecchi acustici wireless specificati.
<b>Indicazioni per l'uso</b>	Nessuna indicazione d'uso.
<b>Tipo di utilizzatori</b>	Persone con perdita uditiva, che utilizzano apparecchi acustici wireless e coloro che le accudiscono.
<b>Pazienti a cui è destinata</b>	Adulti di età superiore ai 18 anni.
<b>Ambienti d'uso</b>	Domestico / Clinico
<b>Controindicazioni</b>	Nessuna controindicazione.
<b>Benefici clinici</b>	Vedere i benefici clinici dell'apparecchio acustico.



# Indice

## Informazioni

Requisiti di sistema	7
----------------------	---

## Come iniziare

Primo utilizzo	8
Come creare un account	10
Prima della visita: Lista di controllo da preparare	12

## Utilizzo

Iniziare la visita in remoto	14
Prepararsi	15
Connessione agli apparecchi acustici (solo Android)	16
Connessione agli apparecchi acustici (solo iPhone/iPad)	17
Sala d'Attesa Virtuale	18
Visita con Oticon RemoteCare	19
Valutazione dell'udito (Audiometria In-Situ)	21

## FAQ

Domande Frequenti (FAQ)	26
-------------------------	----

## Informazioni aggiuntive

Risoluzione dei problemi	28
Informazioni tecniche	30

## **Limitazione di responsabilità per l'app Oticon RemoteCare**

Il produttore non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da utilizzi di questa app diversi da quello previsto.

Il professionista dell'udito è responsabile dell'adattamento eseguito tramite l'app.

Il produttore non è responsabile dell'adattamento dell'apparecchio acustico.

Il produttore si riserva il diritto di sospendere l'assistenza per l'app senza alcun preavviso.

### **AVVERTENZE IMPORTANTI**

L'app mette in contatto il paziente con il proprio professionista dell'udito, che invia le impostazioni aggiornate all'apparecchio acustico. Qualora non sia possibile effettuare tutte le modifiche in remoto, sarà necessaria una visita di persona presso lo studio del professionista dell'udito. Per qualsiasi ulteriore domanda sull'uso dell'app, contattare il proprio professionista dell'udito.

Per dettagli sul funzionamento dei propri specifici apparecchi acustici, consultare le relative Istruzioni per l'Uso.

Il professionista dell'udito è responsabile di ottenere la licenza necessaria all'uso dell'app Oticon RemoteCare con i pazienti. Oticon non si assume alcuna responsabilità per l'adattamento di apparecchi acustici tramite l'app.

## Requisiti di sistema

Per utilizzare l'app, sono necessari:

- Apparecchi acustici Oticon con tecnologia Bluetooth® a Bassa Energia
  - Per verificare la compatibilità, visitare: [www.oticon.global/compatibility](http://www.oticon.global/compatibility)
- Una stabile connessione Internet idonea allo streaming audio e video, con una velocità minima raccomandata di 1 Mbps (in upload e download)
- Un dispositivo compatibile con Apple iOS o Android
  - Per verificare la compatibilità, visitare: [www.oticon.global/compatibility](http://www.oticon.global/compatibility)
- Per i dispositivi Apple iOS
  - Sistema Operativo iOS versione 13.0 o successive. Per verificare la versione di iOS disponibile sul proprio iPhone o iPad, andare su: **Impostazioni > Generali > Informazioni > Versione Software**
- Per i dispositivi Android
  - Sistema Operativo Android versione 8.0 o successive. Per verificare la versione di Android disponibile sul proprio dispositivo Android, andare su: **Impostazioni > Informazioni telefono > Informazioni software.**

## Primo utilizzo

Al primo utilizzo dell'app, sarà necessario consentire l'accesso ad alcune delle funzioni del telefono o tablet. Ciò è necessario per comunicare con il proprio professionista dell'udito.

Se in possesso di un dispositivo Android, è possibile iniziare subito con questa procedura. Se invece si possiede un iPhone o iPad, è necessario prima leggere la seguente nota:

### Note

Se si dispone di un iPhone o iPad, è necessario associare l'apparecchio acustico al telefono o al tablet *prima* di avviare l'app e, quindi, prima di eseguire la procedura di **Primo Utilizzo**.

Per le istruzioni su come associare l'iPhone o l'iPad agli apparecchi acustici, visitare: [www.oticon.global/pairing](http://www.oticon.global/pairing)

### Per iniziare

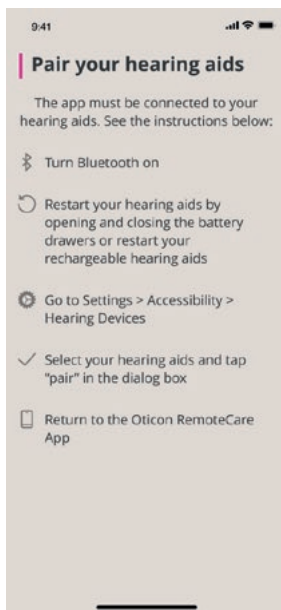
1. Avviare l'app sul proprio dispositivo.
2. Nella schermata di avvio, assicurarsi di consentire l'accesso come segue:

**Per iPhone/iPad:** Per consentire a RemoteCare di accedere alla connessione Bluetooth® sul dispositivo, sulla foto-camera e sul microfono, sfiorare **OK** ogni volta che viene richiesto.

**Per Android:** Per consentire a RemoteCare di accedere alla posizione del dispositivo, alla fotocamera e al microfono, sfiorare **CONSENTI** ogni volta che viene richiesto.



Se gli apparecchi acustici *non* sono stati associati al dispositivo, e si esegue l'app, sull'iPhone o iPad appare la schermata seguente:



In tal caso:

1. seguire i passaggi sulla schermata per associare l'iPhone o l'iPad agli apparecchi acustici.
2. Quindi riaprire l'app.

## Come creare un account

Prima di poter iniziare la visita, è necessario creare un account.

Si può creare un account con le proprie credenziali Apple ID, Facebook o Google, o utilizzando il proprio indirizzo email.

Qualora si sia già effettuata la registrazione ad altri servizi registrati Oticon, è possibile riutilizzare le stesse credenziali per accedere al proprio account.

### Come creare un account

#### Tramite ID Apple, Facebook, o Google

1. Sul dispositivo, nella schermata **Benvenuti in Oticon RemoteCare**, sfiorare **CREA ACCOUNT**.
2. Seguire la guida dell'app.
3. Quindi continuare su **Prima della visita: Lista di controllo da preparare** a pagina 12.

#### Con un indirizzo email

1. Sul dispositivo, nella schermata **Benvenuti in Oticon RemoteCare**, sfiorare **CREA ACCOUNT**.
2. Nel campo dell'indirizzo email, inserire il proprio indirizzo email, quindi sfiorare **CONTINUA**.
3. Nella cartella di posta in arrivo, aprire la mail ricevuta da Oticon e cliccare sul link **Finalizza il tuo account**. Si è ora indirizzati ad una pagina web dove creare una password.

4. Creare una password nel campo **nuova password**. Questa password verrà utilizzata per accedere all'app.
5. Inserire nuovamente la password nel campo **conferma nuova password**.
6. Nel campo **visualizza nome**, inserire un nome per l'identificazione durante le visite, ad esempio apparecchi acustici di Mario. Cliccare su **CREA**.  
Si viene ora reindirizzati a una pagina che informa che l'account è stato creato correttamente, che si deve tornare all'app sul dispositivo e accedere.
7. Sfiore **TORNA ALL'APP** o chiudere il browser e tornare all'app.
8. Nella schermata **Verifica indirizzo email**, sfiorare **OK**.

## Prima della visita: Lista di controllo da preparare

- Collegare il dispositivo all'alimentazione o assicurarsi che il dispositivo sia completamente carico.
- Assicurarsi di abilitare il Bluetooth sul dispositivo.
- Sistemarsi in un'area in cui è presente una connessione Internet stabile.
- Inserire nuove batterie negli apparecchi acustici per assicurarne l'alimentazione. Se gli apparecchi acustici sono ricaricabili, verificare che siano completamente carichi. Accertarsi di avere il caricabatterie a portata di mano qualora fosse necessario riavviare gli apparecchi acustici.

In alternativa, è possibile riavviare manualmente gli apparecchi acustici spegnendoli e riaccendendoli (OFF e ON).

### Nota

Per mantenere una connessione stabile e sicura per tutta la durata della visita in remoto, l'apparecchio acustico deve avere batterie nuove e completamente cariche.

- Disattivare qualsiasi tipo di modalità di risparmio energetico sul telefono/tablet.
- Chiudere altre app in esecuzione per evitare disturbi.

**Durante la sessione, NON:**

- Posizionare gli apparecchi acustici a più di 5 metri dal dispositivo
- Spegnerne gli apparecchi acustici
- Disattivare il Bluetooth sul dispositivo
- Abilitare la modalità aereo sugli apparecchi acustici o sul dispositivo
- Spegnerne il dispositivo
- Passare dalla connessione Wi-Fi alla connessione dati
- Chiudere l'app o passare a un'altra app
- Attivare alcun tipo di modalità di risparmio energetico della batteria sul dispositivo

## Iniziare la visita

Dopo aver esaminato la lista di controllo per prepararsi alla visita remota, è necessario avviare l'app e quindi accedere utilizzando le credenziali esistenti.

Si può accedere sia tramite il proprio indirizzo email o utilizzando le proprie credenziali Apple ID, Facebook, o Google.

### Per accedere

1. Accendere il proprio telefono o tablet e avviare l'app.
2. Sulla schermata **Benvenuti in Oticon RemoteCare**, sfiorare **ACCEDI**.
3. Nella pagina **ACCEDI**:

#### Per accedere con l'indirizzo e-mail

1. inserire l'indirizzo e-mail creato in "**Come creare un account**" a pagina 10.
2. Inserire la password creata e quindi sfiorare **ACCEDI**.

#### Per accedere utilizzando altre credenziali

- sfiorare i pulsanti **ID Apple**, Google o Facebook e seguire la guida dell'app.

## Iniziare la visita in remoto

- Nella schermata di **Benvenuto**, sfiorare **LA MIA VISITA**.

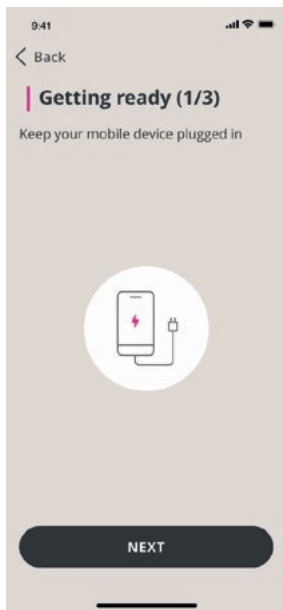
### Nota

Al primo utilizzo dell'app, assicurarsi di leggere e accettare l'informativa su dati e privacy. Per attivare i servizi nell'app, sfiorare **ACCETTO**

## Prepararsi

Dopo aver effettuato l'accesso e accettato l'informativa su Dati e Privacy, assicurarsi che il dispositivo e gli apparecchi acustici abbiano le batterie sufficientemente cariche per la visita in remoto.

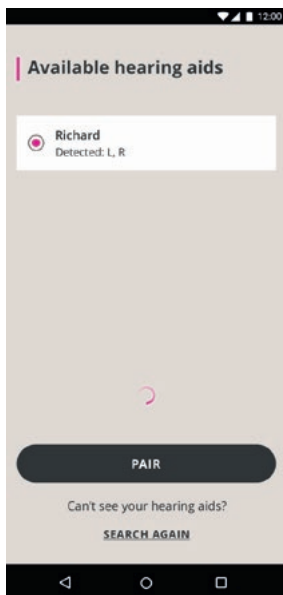
Nelle successive schermate **Prepararsi**, seguire le indicazioni nell'app e sfiorare **AVANTI** quando richiesto.



- Per iPhone o iPad, continuare su **Connessione agli appa- recchi acustici (solo iPhone/iPad)** a pagina 17.
- Per dispositivi Android, continuare su **Connessione agli apparecchi acustici (solo Android)** a pagina 16.

## Connessione agli apparecchi acustici (solo Android)

1. Dopo che l'app ha cercato e rilevato gli apparecchi acustici, passare alla schermata **Apparecchi acustici disponibili**. Una volta rilevati gli apparecchi acustici, sfiorare **ASSOCIA**.



Se si hanno due apparecchi acustici, assicurarsi che vengano entrambi rilevati dall'app. Se l'app non li ha trovati, sfiorare **CERCA DI NUOVO**.

Gli apparecchi acustici sinistro o destro sono simboleggiati rispettivamente dalle lettere **L** e **R**. Se richiesto, consentire l'associazione del proprio dispositivo agli apparecchi acustici.

2. Dopo aver associato correttamente gli apparecchi acustici, nella schermata **Pronto**, sfiorare **INIZIA VISITA** e continuare su **"Sala d'Attesa Virtuale"** a pagina 18.



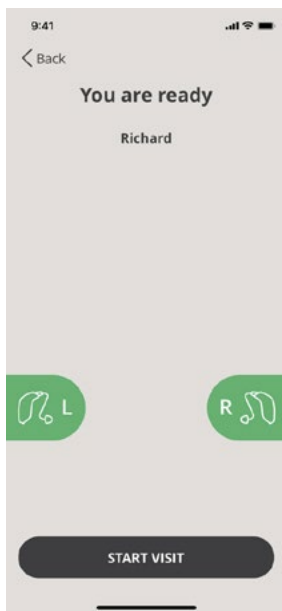
## Connessione agli apparecchi acustici (solo iPhone/iPad)

A questo punto, il dispositivo tenta di connettersi agli apparecchi acustici. Se si hanno due apparecchi acustici, assicurarsi che l'app li abbia rilevati entrambi.

Gli apparecchi acustici sinistro o destro sono simboleggiati rispettivamente dalle lettere **L** e **R**.

Quando l'app si collega correttamente agli apparecchi acustici, le icone **L** e **R** cambiano colore in verde.

- Dopo aver collegato gli apparecchi acustici all'app, nella schermata **Pronto**, sfiorare **INIZIA VISITA**. Si avvia adesso la navigazione nella Sala d'Attesa Virtuale.



## Sala d'Attesa Virtuale

- Nella schermata della **Sala d'Attesa Virtuale**, attendere che il professionista dell'udito si colleghi e si unisca alla visita. Nell'attesa, comparirà la propria immagine in streaming.

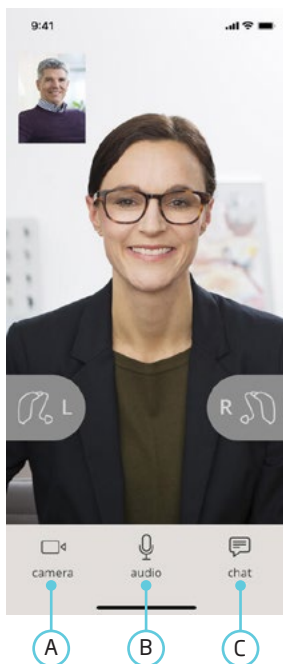


## Visita con Oticon RemoteCare

Quando il professionista dell'udito accetta la visita in remoto, compare in streaming sullo schermo.

Durante la visita, è possibile:

- A. **Teleamera:** Attivare/Disattivare la propria telecamera.
- B. **Audio:** Abilitare/Escludere il proprio audio (ON/OFF).
- C. **Chat:** Scrivere messaggi di testo al professionista dell'udito.



Le icone L e R rimangono grigie finché il professionista dell'udito non avvia la connessione con gli apparecchi acustici.

## Apparecchi acustici connessi

Quando il professionista dell'udito stabilisce una connessione remota con gli apparecchi acustici, le icone **L** e **R** passano da verde lampeggiante a verde fisso.



## Valutazione dell'udito (Audiometria In-Situ)

Questa è una funzione opzionale di Oticon RemoteCare che consente al professionista dell'udito di controllare da remoto se la perdita uditiva ha subito variazioni e di affinare di conseguenza le regolazioni degli apparecchi acustici.

### Per garantire una corretta valutazione dell'udito

- Scegliere un luogo tranquillo con rumore di fondo minimo o assente. Troppo rumore di fondo può alterare i risultati e rendere necessario ripetere la valutazione.
- Indossare gli apparecchi acustici correttamente e come consigliato durante il primo adattamento.
- Non spegnere o dissociare gli apparecchi acustici durante la visita.

#### **AVVERTENZA IMPORTANTE**

Se la connessione Internet si interrompe durante la visita di valutazione dell'udito, viene inviata una notifica in-app.

#### **Perdita di connessione Internet**

- Togliere e riavviare gli apparecchi acustici se l'audio risulta disattivato o ancora in esecuzione.

#### **Per proseguire la visita**

1. Riavviare l'app sul dispositivo.
2. Accedere dalla schermata di **Benvenuto**.
3. Sfiocare **LA MIA VISITA**.
4. Seguire la guida dell'app per ricollegarsi alla visita.

In alcuni casi, durante una visita con Oticon RemoteCare, l'app entra in modalità ripristino e aggiorna gli apparecchi acustici con le ultime impostazioni inserite dal professionista dell'udito.

## Applicare le impostazioni

Quando il professionista dell'udito carica le nuove impostazioni o configurazioni negli apparecchi acustici, le icone **L** e **R** cambiano colore e lampeggiano in arancione.



## Salvataggio impostazioni

Non appena le nuove impostazioni sono state correttamente salvate negli apparecchi acustici, le icone **L** e **R** cambiano colore e diventano di nuovo verde fisso.



## Riavvio degli apparecchi acustici

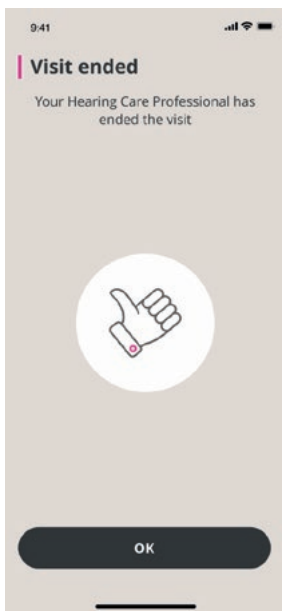
Una volta concordato il termine della visita con il professionista dell'udito, quest'ultimo riavvia gli apparecchi acustici (spegnendoli e riaccendendoli **OFF/ON**). Se abilitati, gli apparecchi acustici emettono una melodia o un motivetto.





## Fine visita

Quando il professionista dell'udito termina la visita, e compare la schermata **Visita terminata**, sfiorare **OK**. A questo punto si può iniziare a utilizzare gli apparecchi acustici.



## Domande Frequenti (FAQ)

### **Cosa devo fare se ricevo una telefonata durante una visita con RemoteCare?**

Durante la visita con RemoteCare si consiglia di rifiutare le chiamate.

### **Cosa devo fare se la connessione Internet smette di funzionare improvvisamente?**

Se si tratta solo di una breve interruzione temporanea (30 secondi o meno) assicurarsi di toccare il pulsante **RICONNETTI** nell'app o sfiorare **FINE VISITA**.

### **Durante la visita sono uscito dall'app e poi rientrato. Potrei aver creato qualche problema?**

Quando l'app non è attiva, il professionista dell'udito non può vedere il paziente e potrebbe supporre che il paziente abbia un problema di connessione. Se il paziente esce dall'app per oltre 30 secondi e rientra, l'app chiederà se si desidera **RICONNETTERE** o **TERMINARE LA VISITA**.

### **Ho problemi con il professionista dell'udito durante la visita, ad esempio il segnale video non è stabile.**

Quasi sicuramente ciò può dipendere dall'instabilità della connessione Internet. Ripetere la visita con una connessione Internet migliore.

### **Perché non riesco a vedere il mio apparecchio acustico su Android?**

Assicurarsi di aver consentito la localizzazione, altrimenti l'apparecchio acustico non sarà visibile. Per verificarlo sul dispositivo Android andare su: **Impostazioni > App e notifiche > Autorizzazioni app > Posizione > RemoteCare**.

Se la localizzazione è **spenta o disabilitata**, nella schermata **Autorizza localizzazione**, assicurarsi di scorrere in basso fino a RemoteCare e **accenderla (ON)** o **attivarla**.

## Ho perso la connessione durante una visita e non riesco a riconnettere il mio iPhone o iPad: cosa devo fare?

Per riconnettersi agli apparecchi acustici, assicurarsi di controllare Bluetooth, Wi-Fi e connettività agli apparecchi acustici come segue:

### 1. Bluetooth: **Andare su Impostazioni > Bluetooth.**

- Assicurarsi di spegnere e accedere di nuovo il Bluetooth. Attendere fino a quando non viene ristabilita la connessione con il Bluetooth. In caso contrario, ripetere la procedura di associazione per connettere l'apparecchio acustico al Bluetooth.

Se serve aiuto per associare un dispositivo a un apparecchio acustico, consultare il sito: [www.oticon.global/pairing](http://www.oticon.global/pairing)

### 2. Controllare il Wi-Fi: andare su **Impostazioni > Wi-Fi.**

- Disattivare e attivare il segnale Wi-Fi del dispositivo. Attendere fino a quando viene ristabilita la connessione con il Wi-Fi.

### 3. Controllare le impostazioni dei Dispositivi Acustici: andare su **Impostazioni > Accessibilità > Dispositivi Acustici**

- Nella sezione **Dispositivi Acustici**, sfiorare il nome del dispositivo. Sfiore **Elimina questo dispositivo**.
- Riavviare gli apparecchi acustici. Gli apparecchi acustici rimangono in modalità associazione per 3 minuti. A questo punto, è possibile vedere gli apparecchi acustici nell'elenco **Dispositivi Acustici** sull'iPhone o sull'iPad.
- Per riconnettersi agli apparecchi acustici in elenco, quando compare la richiesta di associazione Bluetooth, sfiorare **ASSOCIA**.

Ora è possibile utilizzare l'app con gli apparecchi acustici ricollegati. Se la riconnessione avviene durante una visita RemoteCare, ripetere il passaggio 3 e, una volta ricollegati gli apparecchi acustici, tornare all'app.

## **Risoluzione dei problemi**

### **Prima della visita**

#### **Gli apparecchi acustici non vengono rilevati dall'app.**

1. Assicurarsi di aver abilitato il Bluetooth sul dispositivo.
2. Assicurarsi che la batteria dell'apparecchio acustico sia completamente carica.
3. Assicurarsi che gli apparecchi acustici siano associati al telefono o al tablet.
  - Per istruzioni sull'associazione, consultare il sito: [www.oticon.global/pairing](http://www.oticon.global/pairing)

### **Durante la visita**

#### **Riesco a vedere solo la mia immagine ma non quella del professionista dell'udito.**

1. Avvisare il professionista dell'udito che non si riesce a vederlo. Il professionista dell'udito proverà a ripristinare la connessione video.
2. Attendere qualche istante, in genere lo streaming video viene ristabilito automaticamente.

### **Problemi di rete**

- Seguire le indicazioni dell'app.
- Provare a ristabilire la connessione.
- Verificare la propria connessione Internet.
- Se non è possibile ristabilire la connessione, contattare il professionista dell'udito e fissare un nuovo appuntamento.

## Dopo la visita

**La visita si è conclusa improvvisamente senza prendere accordi con il professionista dell'udito.**

- Provare a riconnettersi alla visita o contattare il professionista dell'udito.

**Le impostazioni nei miei apparecchi acustici non possono essere ripristinate:**

1. Assicurarsi di aver abilitato il Bluetooth sul dispositivo.
2. Assicurarsi di inserire batterie nuove o di avere gli apparecchi acustici ricaricabili completamente carichi.
3. Assicurarsi che gli apparecchi acustici siano associati al telefono o al tablet.
4. Riavviare l'app. Sulla schermata di **Benvenuto** accedere e sfiorare **LA MIA VISITA**.
5. Nelle schermate che seguono, sfiorare **AVANTI** e si verrà indirizzati alla schermata **Connetti gli apparecchi acustici**.

L'app controlla se gli apparecchi acustici funzionano correttamente. In alcuni casi, l'app passa alla modalità ripristino e aggiorna gli apparecchi acustici con le ultime impostazioni effettuate dal professionista dell'udito.

Seguire le indicazioni dell'app. Se non si riesce ancora a ripristinare le impostazioni degli apparecchi acustici, assicurarsi di contattare il professionista dell'udito.

## Informazioni tecniche

Di seguito sono riportate le definizioni che possono essere visualizzate nelle Istruzioni per l'Uso dell'app Oticon RemoteCare:

### Descrizione dei simboli utilizzati in questo opuscolo

**Produttore**

Il dispositivo è prodotto da un'azienda il cui nome e indirizzo sono indicati accanto al simbolo. Indica il produttore del dispositivo medico, come definito nei Regolamenti UE 2017/745 e 2017/746.

**Marchio CE**

Il dispositivo è conforme a tutti i regolamenti e le direttive UE richiesti. Il numero di quattro cifre indica l'identificazione dell'organismo notificato.

### Descrizione dei simboli e delle abbreviazioni usati in questa app



eIFU Indicator

**Consultare le Istruzioni per l'Uso elettroniche**

Indica la necessità per il paziente di consultare le Istruzioni per l'Uso.

**Dispositivo Medico**

Il dispositivo è di tipo medico.

**GTIN****Numero globale commerciale del prodotto**

Un numero univoco a livello globale di 14 cifre utilizzato per identificare i dispositivi medici, incluso il relativo software.



2021

SBO Hearing A/S  
Kongebakken 9  
DK-2765 Smørum  
Denmark  
[www.sbohearing.com](http://www.sbohearing.com)





