

Oticon **RemoteCare** App 3.0.0 iPhone en iPad



## Gebruiksaanwijzing



oticon

### Inleiding

Oticon RemoteCare Applicatie (App) is een app die ontworpen is voor communicatie op afstand met uw hoorzorgprofessional. Met behulp van de app kunt u op uw gemak thuis vervolgafspraken maken met uw hoorzorgprofessional. Voor sommige afspraken is het mogelijk dat u persoonlijk naar de winkel van uw hoorzorgprofessional dient te gaan.

De app maakt gegevenscommunicatie mogelijk tussen uw hoortoestel(len) en de hoorzorgprofessional via een stabiele internetaansluiting. De app draait op uw iPhone® of iPad® en stelt u in staat uw hoorzorgprofessional te zien, horen en tekstberichten te sturen tijdens uw afspraak op afstand.

In dit boekje vindt u informatie over:

- Aan de slag met Oticon RemoteCare App
- Oticon RemoteCare App gebruiken met iPhone of iPad



### Inhoudsopgave

- Beoogd gebruik
- 5 Systeemvereisten
- 6 Uw iPhone of iPad met Oticon hoortoestel(len) koppelen
- 3 Oticon RemoteCare App installeren
- 9 Vóór gebruik: Checklist ter voorbereiding op een succesvolle afspraak
- 10 Eerste gebruik
- 11 Uw account aanmaken
- 13 Uw RemoteCare afspraak starten
- 16 Uw RemoteCare afspraak
- 18 Veelgestelde vragen (FAQ)
- 20 Problemen oplossen
- 22 Beschrijving van productsymbolen

### Beoogd gebruik

Oticon RemoteCare App is bedoeld voor het aanpassen van de hooroplossing door de hoorzorgprofessional. Het product is bedoeld voor gebruik met de gegeven hooroplossing. Oticon RemoteCare App is niet bedoeld voor personen <18 jaar.

### Disclaimer voor Oticon RemoteCare App

Oticon neemt geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het gebruik van deze app buiten het beoogde gebruik of de waarschuwingen. Uw hoorzorgprofessional is verantwoordelijk voor de aanpassing via Oticon RemoteCare App. Oticon aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het aanpassen van het hoortoestel.

Oticon behoudt zich het recht voor om Oticon RemoteCare App zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen.

### **BELANGRIJKE OPMERKING**

Oticon RemoteCare App maakt verbinding met uw hoorzorgprofessional die de bijgewerkte instellingen naar uw hoortoestel(len) verstuurt. Als niet alle wijzigingen op afstand uitgevoerd kunnen worden, is het nodig dat u uw hoorzorgprofessional fysiek bezoekt. Voor vragen over het gebruik van uw Oticon RemoteCare App kunt u contact opnemen met uw hoorzorgprofessional.

### Systeemvereisten

Om Oticon RemoteCare App te kunnen gebruiken, heeft u het volgende nodig: Oticon Opn™\*, Oticon Opn S™, Oticon Xceed, Oticon Opn Play™, Oticon Xceed Play en Oticon Siya

- hoortoestelfamilies en -uitvoeringen gekoppeld met uw iPhone of iPad.
- iPhone, iPad met iOS 12 of later. Ga voor informatie over compatibiliteit naar www.oticon.nl/compatibility
- Een stabiele internetaansluiting: aanbevolen minimale snelheid 1/1 Mbit/s (check bij uw provider)
- Fen e-mailaccount

### Uw iPhone of iPad met Oticon hoortoestel(len) koppelen\*

¢ lin	09:41 Settions	100%
	Q. Settings	
-	Airolane Mode	
	Wi-Fi	WDH-GUEST >
3	Bluetooth	Off >
×.	Mobile Data	Off >
•	Notifications	>
8	Control Centre	>
0	Do Not Disturb	3
Ø	General	>
AA	Display & Brightness	2
۲	Wallpaper	>
40	Sounds	2
	Tauch ID & Decenada	

10.00		
< Settings	General	
About		
Software Updat	e	
Siri		
Spotlight Searc	h	
Handoff & Sugg	gested Apps	
Accessibility		
Storage & iClou	d Usage	
Background Ap	p Refresh	
Auto-Lock		Never 3

General Accessibility Call Audio Routing Automatic HEARING MFi Hearing Aids LED Flash for Alerts Off : Mono Audio Phone Noise Cancellation Noise cancellation reduces ambient noise on phone calls when you are holding the receiver to your ear. Adjust the audio volume balance between left and Hearing Aid Compatibility Hearing Aid Compatibility improves audio quality with some hearing aids.

09:41

	Ŷ	09:41	100%
Devices Bituetooth Buttooth Buttooth Control on Lock Screen After access to Hearing Aid Control at any time, including the Lock screen Hearing Aids Play Ringtones Audio Routing Control which audio is played in your hearing aids. Hearing Aid Mode Hearing Aid Mode Hearing Aid Mode Hearing Aid Mode	Accessibility	Hearing Aids	
Bluetooth  Bluetooth Bluetoo	EVICES		
Eluntooth is required to connect to hearing adds.	luetooth		
Control on Lock Screen     Image: Control at any time, including the Lock screen.       Hearing Aids Play Ringtones     Image: Control at any time, including the Lock screen.       Audio Routing     Image: Control which walds is played in your hearing alds.       Hearing Aid Mode     Image: Control which some hearing alds.	uetooth is required t	o connect to hearing	aids.
Albre access to Hearing Aid Control at any time, including the Lock screen.	control on Lock S	creen	
Hearing Aids Play Ringtones     Image: Control which audio is played in your hearing alds.       Audio Routing     Image: Control which audio is played in your hearing alds.       Hearing Aid Mode     Image: Control which some hearing alds.	low access to Hearin ock screen.	ig Aid Control at any t	time, including the
Audio Routing	learing Aids Play	Ringtones	
Control which audio is played in your hearing alds. Hearing Aid Mode Preving Aid Mode Improves audio quality with some hearing adds.	udio Routing		>
Hearing Ald Mode	ontrol which audio is	played in your hearin	ig alds.
Hearing Aid Mode improves audio quality with some hearing aids.	learing Aid Mode		0
	raring Aid Mode imp ds	roves audio quality w	ith some hearing

Zorg ervoor dat

09:41 Accessibility **Hearing Aids** Searching. Pair Made for iPhone Hearing Aids. Other hearing aids are Hearing Aid Mode Hearing Ald Mode improves audio quality with some hearing De iPhone of iPad zoekt nu naar hoortoestellen

Open/sluit de batterijlade

iPhone of iPad deze kan

herkennen

van de hoortoestellen zodat

Voor oplaadbare hoortoestellen, start de hoortoestellen opnieuw op door de hoortoestellen UIT en AAN te zetten.

UIT: houd het onderste gedeelte van de knop ingedrukt voor ong. 3 seconden tot de hoortoestel led ROOD wordt.

AAN: houd het onderste gedeelte van de knop ingedrukt voor ong. 2 seconden en wacht tot de hoortoestel led GROEN wordt.

U kunt ook uw oplader aebruiken om uw hoortoestellen opnieuw op te starten. Plaats de toestellen hiervoor in de oplader en haal ze er vervolgens weer uit.

### Selecteer Algemeen

Ga naar Instellingen

Instellingen op de iPhone

Zoek het pictogram

of iPad.

Selecteer Toegankelijkheid Selecteer MFihoortoestellen

Bluetooth<sup>®</sup> is ingeschakeld

\*Als uw Oticon hoortoestel(len) niet is/zijn gekoppeld met uw iPhone of iPad, volg dan bovenstaande instructies

6





#### Selecteer het/de hoortoestel(len) zodra deze beschikbaar is/zijn

**Bevestia het** Bluetooth koppelingsverzoek voor het/de hoortoestel(len) (indien van toepassing zowel voor L als R)

### Oticon RemoteCare App installeren

## Vóór gebruik: Checklist ter voorbereiding op een succesvolle afspraak

#### Ga naar de App Store Zoek het pictogram App Store®





Zoek naar Oticon RemoteCare, druk op 'DOWNLOAD'

Druk op 'Installeer'

Open de Oticon RemoteCare App

0

6

09:41

ticon RemoteCare

that for pror publicly to the local

OPEN

remotecare

oticon

----

- markagement

----

-

- Sluit uw iPhone of iPad aan de oplader of zorg ervoor dat uw iPhone of iPad volledig opgeladen is.
- Zorg dat u op een plek zit waar u een stabiele internetaansluiting heeft
- Controleer de batterijen: Plaats nieuwe batterijen in uw hoortoestel(len). Als u oplaadbare batterijen gebruikt, zorg dan dat deze volledig opgeladen zijn. Opmerking: Uw hoortoestellen moeten nieuwe of opgeladen batterijen hebben om de voltooiing van de potentiële fijnafstelling te garanderen.

### Vermijd tijdens de sessie het volgende:

- Uw hoortoestel(len) meer dan 5 meter bij uw iPhone of iPad vandaan plaatsen
- Uw hoortoestel(len) uitschakelen
- Bluetooth op uw iPhone of iPad uitschakelen
- De vliegtuigmodus op uw iPhone, iPad of hoortoestel(len) inschakelen
- Uw iPhone of iPad uitschakelen
- Schakelen tussen Wi-Fi en data-abonnement
- Oticon RemoteCare App beëindigen of overschakelen naar een andere app
- De energiebesparingsmodus inschakelen

### Eerste gebruik

### Uw account aanmaken

#### Open de RemoteCare App

Open Oticon RemoteCare App op uw iPhone of iPad en volg de instructies in de app



#### Opstartscherm Toegang toestaan

Sta toegang tot de camera en microfoon toe om de videofunctie in de app in te schakelen.

### 09:41 100% Pair your hearing aids The app must be connected to your hearings aids. See instructions below: Start the Settings app Go to General > Accessibility > MFi Hearing Devices Turn Bluetooth on Restart your hearing aids by opening and closing the battery drawers or turning your rechargeable hearing aids off and back on Select your hearing aids

#### Hoortoestel(len) koppelen\*

Uw hoortoestel(len) moet(en) gekoppeld zijn. Als uw hoortoestel(len) niet verbonden is/zijn met uw iPhone of iPad, volg de instructies voor koppelen op pagina 6.

\*Wordt alleen getoond als het hoortoestel/de hoortoestellen niet gekoppeld is/zijn



#### Selecteer 'ACCOUNT **AANMAKEN'**

NB: Als u zich al heeft aangemeld bij een andere geregistreerde dienst van Oticon, gebruik dan dezelfde inloggegevens.

#### Voer e-mail in Voer uw e-mailadres in en klik op 'DOORGAAN'.



#### Ga naar uw e-mail inbox

E-mail inbox Open de e-mail van

Oticon. Klik op: 'Account voltooien'.

100%

### Uw account aanmaken

### Uw RemoteCare afspraak starten



### Maak een wachtwoord aan Keer terug naar

Maak een wachtwoord aan door de criteria die door de app worden opgegeven te volgen. Het wachtwoord wordt gebruikt wanneer u verbinding maakt met RemoteCare afspraken. Bevestig uw wachtwoord door het opnieuw in te voeren in het tweede veld. Maak een 'Weergavenaam' aan en klik op 'AANMAKEN'.

### Oticon RemoteCare

100%

c

App

Wanneer het account is aangemaakt, klik op 'TERUG NAAR DE APP' om door te gaan met aanmelden.

Open de -110 09:41 100% RemoteCare App Open Oticon Welcome to RemoteCare App op uw iPhone of iPad en volg Oticon de instructies in de app. RemoteCare Would you like to get more info? ABOUT & SUPPORT

> Aanmelden Klik op 'AANMELDEN'. Meld u aan met uw social

bestaande account.

media account of met uw

CREATE ACCOUNT

Already have an Oticon account? SIGN IN

ati 🕈

Don

	09:41	100%
login.micr	osoftonline.com	m C
E F	acebook	
Sign in with account	your exist	ing
emotecare01@ick	oud.com	
	Eorgol your	password?
SI	GN IN	$\supset$
ot	icon	
	Û	Ø

Aanmelden Klik op 'AANMELDEN'.

¢ lh	09:41	100%
	Welcome RemoteCare Demo remotecare01@icloud.com	
	Would you like to get more inf ABOUT & SUPPORT	0?
	0	
	Not your account? <u>SIGN OUT</u>	
	MY APPOINTMENT	

Mijn afspraak Klik op 'MIIN AFSPRAAK' om naar uw afspraak te gaan.

### Uw RemoteCare afspraak starten





Lees onze privacyverklaring. Klik op 'Akkoord' om de diensten in Oticon Remote-Care App te activeren.

\*Alleen getoond indien van toepassing



### Controleer uw batterijen

Plaats nieuwe batterijen in uw hoortoestel(len). Als u oplaadbare batterijen gebruikt, zorg dan dat deze volledig opgeladen zijn. Zorg dat u uw oplader bij de hand heeft, omdat u deze misschien nodig heeft om uw hoortoestel(len) opnieuw op te starten. U kunt het/de hoortoestel(len) ook handmatig opnieuw opstarten. Om verder te gaan klikt u op 'IK BEGRIJP HET'

#### Wacht totdat het/ de hoortoestel(len) verbonden is/zijn Wacht totdat de app verbonden is met uw hoortoestel(len)

ati 🖓

09:41

Connecting

your hearing aids...

100%



#### Start de afspraak U bent verbonden wanneer de afbeeldingen groen worden. Klik vervolgens op 'START AFSPRAAK' om de virtuele wachtruimte binnen te gaan

### Wachtruimte

Wacht totdat de hoorzorgprofessional de wachtruimte binnen gaat om uw afspraak te beginnen





### Uw RemoteCare afspraak

#### De RemoteCare afspraak

Zodra uw hoorzorgprofessional zich bij de afspraak voegt, verschijnt hij/zij op uw scherm.

Tijdens de afspraak is het volgende mogelijk:

- **Camera**: zet uw eigen camera aan/uit
- Audio: zet uw eigen audio aan/uit
- Chat: stuur een tekstbericht aan uw hoorzorgprofessional



#### Hoortoestel(len) verbonden

Als de hoorzorgprofessional een externe verbinding met uw hoortoestel(len) tot stand heeft gebracht worden de afbeeldingen groen



### Instellingen toepassen

Wanneer de

hoorzorgprofessional nieuwe instellingen naar uw hoortoestel(len) uploadt, worden de afbeeldingen oranje

# Completed Completed Camera audio chat

#### Instellingen opgeslagen

Wanneer de nieuwe instellingen zijn opgeslagen in uw hoortoestel(len), worden de afbeeldingen weer groen



#### Hoortoestel(len) opnieuw starten

Als u en uw hoorzorgprofessional de afspraak willen beëindigen, start uw hoorzorgprofessional het/de hoortoestel(len) opnieuw op (uitzetten en aanzetten). U hoort een melodietje, indien dit is ingeschakeld



#### Afspraak beëindigen

Uw hoorzorgprofessional beëindigt de afspraak en 'Afspraak beëindigd' verschijnt. U kunt uw hoortoestel(len) nu gebruiken



### Veelgestelde vragen (FAQ)

### Wat moet ik doen als ik een telefoongesprek ontvang tijdens een Oticon RemoteCare afspraak?

• Het wordt aanbevolen alle telefoongesprekken te weigeren tijdens een Oticon RemoteCare afspraak.

### Wat moet ik doen als mijn internet plotseling niet meer werkt?

- Als het slechts een korte, tijdelijke storing is (<30 sec.), dan maakt de app automatisch opnieuw verbinding met de afspraak.
- Als het een langere stroring is (>30 sec.), dan moet u handmatig op "Probeer opnieuw te verbinden" in de app drukken of de afspraak beëindigen.

### Terwijl ik met de afspraak bezig was, heb ik de app verlaten en ben ik er naar teruggekeerd. Heeft dit enig effect?

• Als uw app niet actief is blijft de verbinding met uw hoorzorgprofessional gehandhaafd. Als u teruggaat naar de app kunt u verder gaan met uw afspraak.

### Ik heb wat problemen met de afspraak met mijn hoorzorgprofessional, bijv. de video is instabiel.

• Dit komt waarschijnlijk door een instabiele internetaansluiting. Probeer de afspraak nogmaals te doen met een betere internetaansluiting.



### Problemen oplossen

### Vóór de afspraak

Het/de hoortoestel(len) wordt/worden niet gedetecteerd door de app.

- Zorg ervoor dat Bluetooth is ingeschakeld, zie pagina 6
- Zorg ervoor dat u nieuwe batterijen heeft geplaatst. Als u oplaadbare batterijen gebruikt, zorg dan dat deze volledig opgeladen zijn. Opmerking: Uw hoortoestellen moeten nieuwe of volledig opgeladen batterijen hebben om de voltooiing van de potentiële fijnafstelling te garanderen.
- Zorg dat het/de hoortoestel(len) (indien van toepassing, zowel L als R) gekoppeld is/ zijn met de iPhone of iPad (na het opnieuw starten van het/de hoortoestel(len) is koppelen/verbinden circa 3 minuten ingeschakeld), zie pagina 7.

### Tiidens de afspraak

Ik kan alleen mezelf zien, er is geen videostream van mijn hoorzorgprofessional

- Laat de hoorzorgprofessional weten dat u hem/haar niet kunt zien. De hoorzorgprofessional zal proberen de videoverbinding te vernieuwen.
- Wacht even, de videostream wordt gewoonlijk tot stand gebracht.
- Zorg ervoor dat de energiebesparingsmodus van uw iPhone of iPad niet is ingeschakeld

### Problemen met het netwerk

- Volg het advies in de app.
- Probeer de verbinding opnieuw tot stand te brengen.
- Controleer uw eigen internetaansluiting.
- Als u de verbinding niet opnieuw tot stand kunt brengen, neem contact op met uw hoorzorgprofessional en maak een nieuwe afspraak.

### Na de afspraak

De afspraak werd plotseling beëindigd zonder onderling akkoord met mijn hoorzorgprofessional

Probeer opnieuw verbinding te maken met de afspraak of bel uw hoorzorgprofessional.

Het hoortoestel/de hoortoestellen werkt/werken niet na een verloren verbinding met mijn hoorzorgprofessional tijdens een afspraak • Open Oticon RemoteCare App opnieuw. Ga naar 'Uw hoortoestel(len) verbinden'. De app controleert of uw hoortoestel(len) goed werkt/werken. In sommige gevallen, schakelt de RemoteCare App over naar de 'herstelmodus' en wordt/worden het/de hoortoestel(len) bijgewerkt met de laatste instellingen van uw hoorzorgprofessional. Volg het advies in de app.

Als de instellingen in uw hoortoestel(len) niet hersteld kunnen worden:

- Zorg ervoor dat Bluetooth is ingeschakeld, zie pagina 6.
- Zorg ervoor dat u nieuwe batterijen heeft geplaatst. Als u oplaadbare batterijen gebruikt, zorg dan dat deze volledig opgeladen zijn.
- Zorg ervoor dat het hoortoestel/de hoortoestellen (indien van toepassing, zowel L als R) gekoppeld is/zijn met de telefoon, zie pagina 7.
- Start Oticon RemoteCare App opnieuw. Ga naar 'Uw hoortoestel(len) verbinden'. De app controleert of uw hoortoestel(len) goed werkt/werken. In sommige gevallen, schakelt de RemoteCare App over naar de 'herstelmodus' en wordt/worden het/de hoortoestel(len) bijgewerkt met de laatste instellingen van uw hoorzorgprofessional. Volg het advies in de app.

Als de instellingen in uw hoortoestel(len) na het volgen van bovenstaande stappen niet hersteld kunnen worden, neem dan contact op met uw hoorzorgprofessional.



### Beschrijving van productsymbolen

De volgende zijn definities die kunnen voorkomen in de gebruiksaanwijzing voor de Oticon RemoteCare App:

	Beschrijving van in dit boekje gebruikte symbolen
	<b>Fabrikant</b> Het apparaat is geproduceerd door de fabrikant wiens naam en adres naast het symbool worden vermeld. Geeft de fabrikant van het medische apparaat aan, zoals gedefinieerd in EU-Richtlijnen 90/385/EEG, 93/42/EEG en 98/79/EG.
<b>C E</b> 0543	<b>CE-markering</b> Het apparaat voldoet aan Richtlijn 93/42/EEG inzake medische hulpmiddelen. Het viercijferige nummer geeft de aangemelde instantie aan.
i	<b>Raadpleeg gebruiksaanwijzing</b> Geeft aan dat de gebruiker de gebruiksaanwijzing voor gebruik dient te raadplegen.



Apple, het Apple-logo, iPhone, iPad en iPod touch zijn handelsmerken van Apple Inc., gedeponeerd in de VS en andere landen. App Store is een dienstenmerk van Apple Inc.





www.oticon.nl

