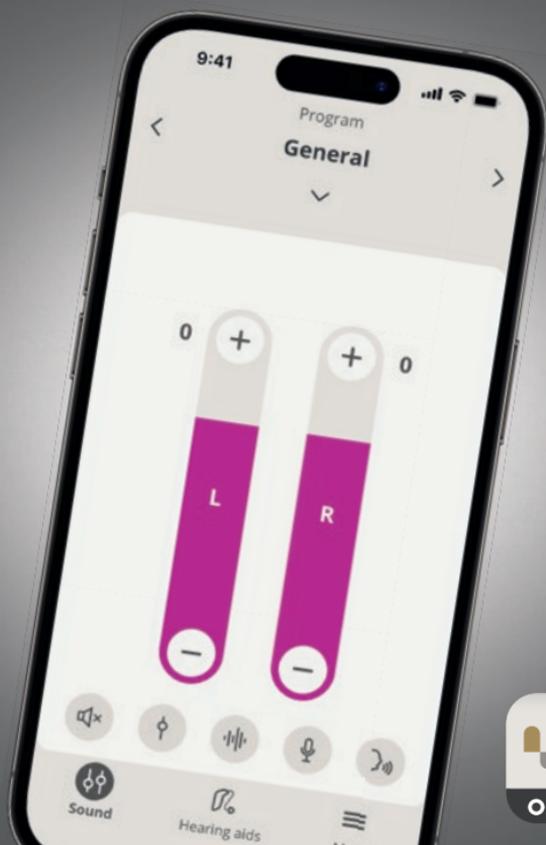


# Instrucciones de uso

## Oticon Companion



**oticon**  
life-changing technology

# Índice

## Acerca de

Introducción	3
Cómo usar esta guía	5
Uso previsto	5
Aviso legal para Oticon Companion	6
Requisitos del sistema	8

## Uso diario

Cambiar volumen y silenciar	9
Cambio de programa	10
Accesorios y su aplicación	11
Ecuador de transmisión	13
Micrófono remoto	14
SpeechBooster	15
Encontrar mis audífonos	16
Crear una cuenta o iniciar sesión	17

## Visita remota

Prepararse para su visita remota	19
Comenzar la visita	21
Sala de espera	21
Su visita RemoteCare	22
Evaluación de la audición (audiometría in situ)	23

## Tinnitus

Uso previsto de Tinnitus SoundSupport	25
---------------------------------------	----

## Advertencias

Advertencias generales	27
------------------------	----

## Más información

Resolución de problemas	28
Resolución de problemas RemoteCare	29
Información técnica	31

# Introducción

Las siguientes instrucciones de uso son válidas para Oticon Companion 1.0.0 y versiones posteriores.

Oticon Companion está diseñada para controlar fácilmente los ajustes de sonido de sus audífonos y para permitirle controlar el sonido que se transmite a ellos. La aplicación también permite la comunicación remota entre usted y su audioprotesista.

La función RemoteCare de esta aplicación le permite realizar visitas de seguimiento desde la comodidad de su hogar. Esta función le permite ver y escuchar a su audioprotesista, además de enviar mensajes de texto durante su visita remota. La función RemoteCare también permite la comunicación de datos entre sus audífono y su audioprotesista mediante una conexión estable a Internet. En ciertos casos es posible que tenga que asistir a una visita de seguimiento en persona en la clínica de su audioprotesista.

Lea este manual atentamente, incluyendo la sección **Advertencias** antes de usar la aplicación. Esto le ayudará a sacar el máximo beneficio de la aplicación.

 **Advertencias** El texto marcado con un símbolo de advertencia debe ser leído antes de usar la aplicación.

Cuando esta guía mencione dispositivo(s), se refiere a su dispositivo Apple iOS, por ejemplo, iPhone o iPad o su dispositivos Android™ como teléfono o tablet.

Apple, el logotipo de Apple, iPhone, iPad y iPod touch son marcas de Apple Inc. registradas en EE. UU. y en otros países.

La aplicación se ejecuta en su dispositivo Apple iOS o Android. Asegúrese de que siempre actualiza la aplicación a la versión compatible más reciente. Asegúrese también de actualizar su dispositivo a la versión más reciente de iOS o Android.

En caso de que tenga preguntas adicionales sobre el uso de la aplicación, póngase en contacto con su audioprotesista.

Tenga en cuenta que algunos ajustes dependen de la adaptación realizada por el audioprotesista.

### **Esta guía le ayuda con:**

- Los primeros pasos en la aplicación
- Usar la aplicación en su dispositivo

| **Acerca de** | [Uso diario](#) | [Visita remota](#) | [Tinnitus](#) | [Advertencias](#) | [Más información](#) |

## Cómo usar esta guía

Tenga en cuenta que debe descargar la aplicación en su dispositivo *antes* de seguir los procedimientos en esta guía.

Para usar la mayoría de las funciones de esta aplicación, primero deberá vincular sus audífonos con su dispositivo. Si necesita ayuda para emparejar su dispositivo con su audífono, visite: [www.oticon.global/pairing](http://www.oticon.global/pairing)

Cuando utilice la función RemoteCare, asegúrese de seguir los procedimientos de la sección **Visita remota** de esta guía en orden cronológico. En la mayoría de los casos, los procedimientos son los mismos para todos los dispositivos en ambos sistemas operativos (iOS y Android).

## Uso previsto

<b>Uso previsto</b>	Oticon Companion* ofrece al usuario acceso inalámbrico al audífono a través de un dispositivo móvil para controlar la funcionalidad y actualizar el audífono remotamente. El producto está previsto para ser usado junto con la solución auditiva concreta.
<b>Indicaciones de uso</b>	No existen indicaciones de uso (diagnóstico) para Oticon Companion.
<b>Usuario previsto</b>	Las personas con pérdida auditiva que utilicen audífonos inalámbricos y sus cuidadores. Los niños menores de 10 años de edad deben ser ayudados por cuidadores responsables.
<b>Grupo de usuarios previsto</b>	Bebés, niños y adultos.
<b>Entorno del usuario</b>	Interior y exterior.
<b>Contraindicaciones</b>	No existen contraindicaciones.
<b>Beneficios clínicos</b>	Consulte las beneficios clínicos del audífono.

\*Oticon Companion es un accesorio para un dispositivo médico (audífono inalámbrico).

## **Aviso legal para Oticon Companion**

El fabricante no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias de utilizar esta aplicación fuera de su uso previsto o sus advertencias.

Su audioprotesista es responsable de la adaptación por medio de la aplicación.

El fabricante no se responsabiliza de la adaptación del audífono.

El fabricante se reserva el derecho a discontinuar el servicio de la aplicación sin aviso previo.

## **AVISOS IMPORTANTES**

La función RemoteCare de esta aplicación le conecta con su audioprotesista, quien envía los ajustes actualizados a su audífono. Si no es posible realizar todos los cambios en remoto, deberá realizar una visita física a su centro auditivo.

La aplicación solo debe ser utilizada por el usuario del audífono, por sus cuidadores o por un audioprotesista. Debe evitarse que otras personas utilicen la aplicación.

La conexión entre los audífonos y el teléfono móvil puede perderse debido a una interferencia de señal, batería baja, distancia entre el teléfono y los audífonos, etc. Si esto ocurre y afecta a la funcionalidad esperada de sus audífonos, se le aconseja que reinicie los audífonos.

Para obtener información sobre la funcionalidad de su solución auditiva específica, consulte las Instrucciones de uso del audífono.

El audioprotesista es responsable de obtener la licencia necesaria para usar la aplicación RemoteCare con los pacientes.

Si tiene alguna pregunta sobre el uso de la aplicación, póngase en contacto con su audioprotesista.

## Requisitos del sistema

Para poder usar la aplicación, necesitará lo siguiente:

- Audífonos compatibles con tecnología Bluetooth® de baja energía\*
- Un dispositivo iOS o Android\*
- Para dispositivos iOS
  - Software del sistema operativo iOS versión 15.0 o posterior. Para saber qué versión de iOS tiene en su iPhone o iPad, vaya a: **Ajustes > General > Acerca de > Versión del software.**
- Para dispositivos Android
  - Software del sistema operativo Android versión 8.0 o posterior. Para saber qué versión de Android tiene, en su dispositivo Android vaya a: **Ajustes > Acerca del teléfono > Información del software.**
- Para usar la función RemoteCare: Una conexión estable a Internet adecuada para transmisión de sonido y vídeo, con una velocidad mínima recomendada de 1 Mbps (subida/bajada).

\*Para comprobar la compatibilidad, visite: [www.oticon.global/compatibility](http://www.oticon.global/compatibility)

## Cambiar volumen y silenciar

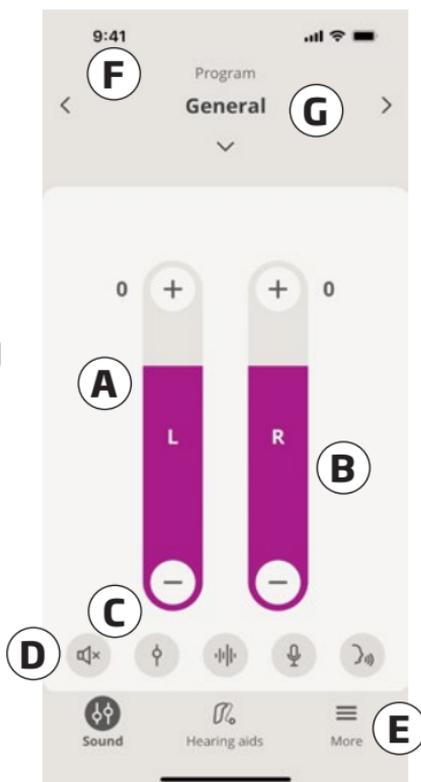
Puede cambiar el volumen en ambos audífonos al mismo tiempo o en cada audífono de forma independiente.

Cambiar el volumen solo se aplica al programa seleccionado.

### Para acceder a los controles de volumen y silencio

- En la barra de la pestaña, pulse **Sonido**.

- Indicador del nivel de volumen. El valor **0** es el volumen de inicio tal como ha prescrito y establecido su audioprotesista.
- Para subir o bajar el volumen, mueva los deslizadores arriba o abajo o pulse los botones +/-.
- Para cambiar entre el control de volumen en uno o ambos audífonos, pulse el botón deslizador  $\phi$ .
- Para silenciar o activar el sonido de los micrófonos del audífono, pulse el botón Silenciar.
- Barra de pestaña
- Barra de navegación
- Selector de programas



## Cambio de programa

Un programa es un ajuste de sonido preestablecido para sus audífonos. Cada programa está optimizado para entornos sonoros específicos o fuentes de sonido remotas.

El volumen se ajusta de forma independiente para cada programa.

### Para cambiar de programa

1. En la barra de la pestaña, pulse **Sonido**.
2. En la barra de navegación, en el selector de programas, pulse la flecha descendente para ver sus programas disponibles.
3. Pulse sobre el programa deseado para seleccionarlo.

Puede alternar entre sus programas disponibles pulsando las flechas derecha e izquierda en la barra de navegación.

Su audioprotesista puede definir hasta cuatro programas de escucha diferentes en su sesión de adaptación.

Es posible que existan programas adicionales para TV Adapter, ConnectClip, EduMic y Tinnitus SoundSupport™.

## Accesorios y su aplicación

Si sus audífonos han sido vinculados con uno o más dispositivos (TV Adapter, EduMic y/o ConnectClip), los programas correspondientes están disponibles en el selector de programas.

### TV Adapter/EduMic

Si sus audífonos están vinculados con un TV Adapter, puede usar la aplicación para controlar el sonido transmitido desde su televisor a sus audífonos.

Si los audífonos están emparejados con EduMic, utiliza la aplicación para controlar el sonido transmitido desde el dispositivo a los audífonos.

### ConnectClip

Con su ConnectClip, puede realizar llamadas de teléfono manos libres y transmitir sonido desde cualquier dispositivo Bluetooth a sus audífonos. Su ConnectClip también funciona como micrófono remoto.

### Para ajustar el volumen del sonido transmitido desde su dispositivo vinculado

1. En la barra de la pestaña, pulse **Sonido**.
2. En la barra de navegación, en el selector de programas, pulse la flecha descendente y luego pulse **TV Adapter/ EduMic o ConnectClip**.
3. En la barra de navegación, pulse la pestaña **Transmisión**.
4. Mueva los deslizadores arriba o abajo.

### Para ajustar el volumen de los sonidos ambientales recogidos por sus audífonos

1. En la barra de navegación, pulse la pestaña **Entorno**.
2. Mueva los deslizadores arriba o abajo.

## Para cambiar entre fuentes de transmisión

Si tiene más de un televisor y un dispositivo compatible (TV Adapter/EduMic) vinculado con sus audífonos, puede usar la aplicación para cambiar entre las fuentes de transmisión.

1. En la barra de la pestaña, pulse **Sonido**.
2. En la barra de navegación, en el selector de programas, pulse la flecha descendente y luego pulse **TV Adapter/EduMic**.
3. En la parte inferior, sobre la barra de la pestaña, pulse el botón **Dispositivos** . El dispositivo resaltado es el dispositivo que está transmitiendo actualmente.
4. De la lista, pulse la fuente de transmisión deseada.

## Para cambiar el nombre del dispositivo conectado

1. En la parte inferior, sobre la barra de la pestaña, pulse el botón **Dispositivos**.
2. Pulse el icono de lápiz del dispositivo al que quiere cambiar el nombre.
3. En el cuadro de texto, introduzca el nombre deseado.
4. Haga clic en **Guardar**.

## Ecuador de transmisión

El ecualizador de transmisión le permite ajustar el volumen de las bandas de frecuencia para el sonido transmitido desde sus dispositivos móviles, TV Adapter, EduMic y/o ConnectClip.

El ecualizador de transmisión no está disponible en ningún programa de Tinnitus.

### Nota

El botón del ecualizador de transmisión siempre está visible en dispositivos Apple y Android seleccionados. En todos los otros dispositivos Android, el botón aparece la primera vez que transmite sonido desde su teléfono u otros dispositivos conectados.

### Para ajustar el ecualizador de transmisión.

1. En la barra de la pestaña, pulse **Sonido**.
2. Sobre la barra de la pestaña, pulse el botón del ecualizador de transmisión .
3. Mueva los deslizadores arriba o abajo.
  - **Bajo** ecualiza los tonos bajos.
  - **Medio** ecualiza los tonos medios.
  - **Alto** ecualiza los tonos treble.

Los ajustes predeterminados son siempre 0 dB y el intervalo está entre +6 dB y -12 dB.

## Micrófono remoto

Esta funcionalidad le permite usar su iPhone o iPad como micrófono remoto.

Por ejemplo, puede poner su iPhone cerca de la persona que habla en una sala y el sonido se transmitirá a sus audífonos.

El micrófono remoto no está disponible en los programas Tinnitus, ConnectClip o TV Adapter/EduMic.

### Para activar o desactivar el micrófono remoto

1. En la barra de la pestaña, pulse **Sonido**.
2. En el selector de programas, pulse la flecha descendente y seleccione uno de los programas generales.
3. En la parte inferior, en el lado derecho, pulse el botón de micrófono  y alterne el control.

#### Nota

La funcionalidad micrófono remoto actualmente solo está disponible para dispositivos Apple.

## SpeechBooster\*

SpeechBooster le permite centrarse en el habla en entornos ruidosos. Cuando se activa, esta función mejora el habla suprimiendo las fuentes sonoras que no son habla de los lados y la parte de atrás.

### Para activar y desactivar SpeechBooster

- Sobre la barra de la pestaña, a la derecha, pulse el botón SpeechBooster  y alterne para activar o desactivar.

La función se desactiva cuando cambia de programa, abre el portapilas o coloca los audífonos en el cargador, o vuelve a conectar los audífonos.

#### Nota

\*El nombre exacto de la función SpeechBooster depende de los audífonos que esté usando. La función SpeechBooster solo está disponible en audífonos seleccionados. Para obtener más información, consulte con su audioprotesista.

## Encontrar mis audífonos

Si no encuentra sus audífonos, la aplicación puede mostrarle, en un mapa, la última ubicación conocida de sus audífonos vinculados cuando la aplicación estaba ejecutándose.

### Para encontrar sus audífonos

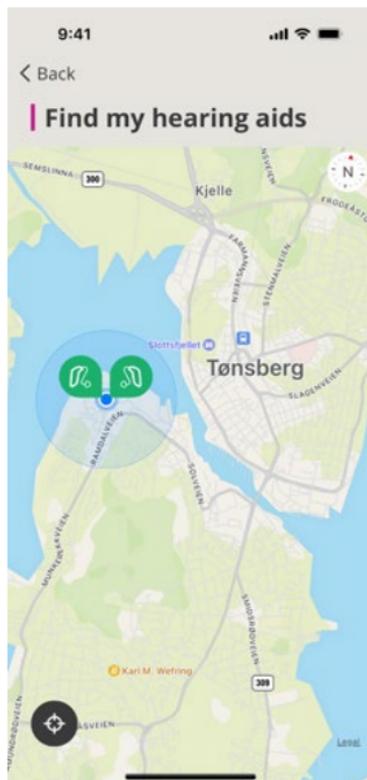
1. En la barra de la pestaña, pulse **Audífonos**.
2. Pulse **Encontrar mis audífonos**.

Los iconos de audífonos indican a qué distancia está de cada audífono conectado.

En el mapa, el marcador verde indica que hay conexión entre su audífono y el dispositivo.

El marcador rojo indica que se ha perdido la conexión. Pulse el icono para ver la fecha, hora y ubicación de la última conexión.

Para obtener mejores resultados, se recomienda mantener la aplicación encendida (usada activamente o ejecutándose en segundo plano).



## Crear una cuenta o iniciar sesión

Para usar algunas de las funciones de esta aplicación, deberá crear una cuenta o iniciar sesión con sus credenciales existentes.

Si ya se ha registrado en otros servicios registrados de Oticon, puede utilizar sus credenciales para iniciar sesión en su cuenta.

Puede crear una cuenta usando su ID de Apple, credenciales de Facebook o Google o usando su dirección de correo electrónico.

### Para iniciar sesión usando sus credenciales

1. En su dispositivo, en la barra de pestaña, pulse **Más**.
2. En la pantalla **Más beneficios**, pulse **Mi perfil**.
3. Pulse **INICIAR SESIÓN**.
4. Siga las instrucciones de la aplicación.
5. En la pantalla **Ha iniciado sesión**, pulse **IR A LA APLICACIÓN**.
6. Si está usando la función **RemoteCare**, continúe a la sección **Prepararse para la visita remota** de este folleto.

### Para crear una cuenta

#### Con el ID de Apple, Facebook o Google

1. En su dispositivo, en la barra de pestaña, pulse **Más**.
2. En la pantalla **Más beneficios**, pulse **Mi perfil**.
3. Pulse **CREAR CUENTA**.
4. Siga las instrucciones de la aplicación.

## Crear una cuenta o iniciar sesión (continuación)

### Con una dirección de correo electrónico

1. En su dispositivo, en la barra de pestaña, pulse **Más**.
2. En la pantalla **Más beneficios**, pulse **Mi perfil**.
3. Pulse **CREAR CUENTA**.
4. En el campo de dirección de correo electrónico, introduzca su dirección de correo electrónico. Pulse **CONTINUAR**.
5. En su buzón de correo, busque el correo electrónico **Bienvenido a nuestra aplicación** que ha recibido y haga clic en el botón **Verifique su correo**.  
Será dirigido a nuestra página web, donde debe crear una contraseña en el campo **Contraseña**.  
Usará esta contraseña cuando inicie sesión en la aplicación.
6. En el campo **Confirmar nueva contraseña**, vuelva a introducir la contraseña. Pulse **CONTINUAR**.  
Ahora se le redirigirá a una página que le informa que su cuenta está lista y que debe volver a la aplicación en su dispositivo en iniciar sesión.
7. Cierre su navegador web, vuelva a la aplicación y siga las instrucciones de la aplicación.

## Prepararse para su visita remota

- Conecte su dispositivo a la alimentación eléctrica y asegúrese de que el dispositivo está completamente cargado.
- Asegúrese de que sus audífonos están emparejados con su dispositivo.
- Asegúrese de habilitar Bluetooth en su dispositivo.
- Sitúese donde haya una conexión estable a Internet.
- Inserte nuevas pilas en el audífono para garantizar que cuenta con la suficiente alimentación. Si utiliza audífonos recargables, asegúrese de que estén cargados. Asegúrese de tener el cargador cerca ya que es posible que deba reiniciar el audífono.

También puede reiniciar manualmente sus audífonos Apagándolos y Encendiéndolos.

### Nota

Para mantener una conexión fuerte y fiable durante la visita remota, el audífono debe tener pilas nuevas o la batería completamente cargada.

- Desconecte cualquier tipo de modo de ahorro de batería en su teléfono/tableta.
- Cierre otras aplicaciones que se estén ejecutando.

**Durante la visita, no:**

- Coloque sus audífonos a más de 3 metros de su dispositivo.
- Apague sus audífonos
- Desactive el Bluetooth en su dispositivo
- Habilite el modo vuelo en su audífono o dispositivo
- Apague su dispositivo
- Cambie entre WiFi y plan de datos
- Cierre la aplicación o abra otra aplicación
- Habilite ningún tipo de modo de ahorro de batería en su dispositivo

## Comenzar la visita

Tras haber repasado la lista **Prepararse para su visita remota** de la página anterior, debe abrir la función RemoteCare en la aplicación.

Si aún no ha iniciado sesión o si no tiene una cuenta, siga los pasos de la sección **Crear una cuenta o iniciar sesión** de este folleto antes de continuar.

### Para empezar su visita RemoteCare.

1. En la barra de la pestaña, pulse **Más**.
2. En la pantalla **Más beneficios**, en la parte superior, pulse **RemoteCare**.
3. En la pantalla **RemoteCare**, en la parte inferior, pulse **IR A LA VISITA\***.
4. En la pantalla **Conectar sus audífonos**, pulse **CONECTAR**.
5. En las siguientes pantallas **Antes de la visita**, siga las instrucciones de la aplicación y pulse **CONTINUAR** cuando se le pida.
6. Si no ha vinculado sus audífonos a su dispositivo, irá a la pantalla **Emparejar sus audífonos**.

### Si esto sucede:

- Haga clic en **VINCULAR** y siga los pasos de la pantalla para emparejar su dispositivo con sus audífonos.

## Sala de espera

- En la pantalla **Sala de espera**, espere a que el audioprotesista se conecte y se una a la visita. Mientras espera, verá una transmisión de vídeo de usted mismo.

\*Si esta es la primera vez que utiliza la aplicación, asegúrese de leer y aceptar el Aviso de Datos y Privacidad. Para activar los servicios en la aplicación, pulse ACEPTAR.

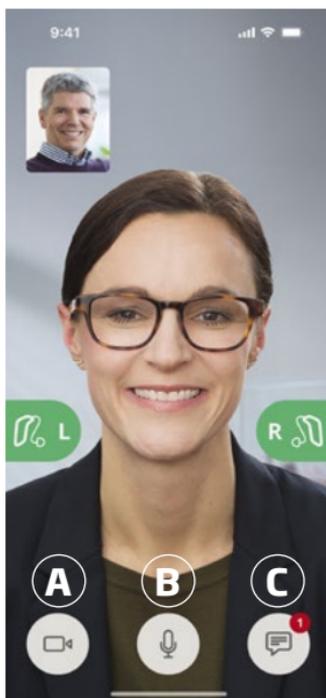
## Su visita RemoteCare

Cuando su audioprotesista se una a la vista remota, aparecerá en su pantalla en una transmisión de vídeo.

- A. **Cámara:** encender/apagar su cámara.
- B. **Audio:** encender/apagar su audio.
- C. **Chat:** escribir un mensaje de texto a su audioprotesista.

### Audífonos conectados

Cuando su audioprotesista establezca una conexión remota con sus audífonos, los gráficos **L** y **R** cambian de intermitentes a verde fijo.



## Evaluación de la audición (audiometría in situ)

Esta es una función opcional en RemoteCare que permite a su audioprotesista comprobar remotamente si su pérdida auditiva ha cambiado y ajustar la configuración de sus audífonos según sea necesario.

### Para garantizar que la evaluación de la audición se realiza correctamente:

- Asegúrese de estar en un lugar tranquilo con apenas ruido. Demasiado ruido de fondo puede afectar a los resultados, y posiblemente sea necesario volver a realizar la evaluación auditiva.
- Lleve sus audífonos correctamente tal como se le indicó en su primera adaptación.
- No apague o desconecte sus audífonos durante la visita.

#### **NOTA IMPORTANTE**

Si pierde su conexión a Internet durante la visita de evaluación de audición, recibirá una notificación en la pantalla y la aplicación intentará restablecer la conexión.

#### **Si escucha un tono en sus audífonos tras perder la conexión a Internet**

- Quítese y reinicie sus audífonos si están silenciados o aún reproducen sonido.

En algunos casos, durante una visita RemoteCare, la aplicación entra en modo de recuperación y actualiza el audífono con los ajustes más recientes realizados por su audioprotesista.

## **Aplicar ajustes**

Cuando su audioprotesista suba los nuevos ajustes o configuraciones a sus audífonos, los gráficos **L** y **R** cambian de color y parpadean en naranja.

## **Ajustes guardados**

Cuando los nuevos ajustes se hayan guardado correctamente en sus audífonos, los gráficos **L** y **R** cambian de color a verde fijo de nuevo.

## **Reiniciar los audífonos**

Cuando usted y su audioprotesista acuerden finalizar la visita, el audioprotesista reinicia sus audífonos (**apagándolos** y **encendiéndolos**). Si está habilitado, sus audífonos reproducirán una melodía o tono.

## **Finalizar visita:**

Cuando su audioprotesista finalice la visita, y aparezca la pantalla **Visita finalizada**, pulse **Aceptar**. En este momento, puede comenzar a usar sus audífonos.

## Uso previsto de Tinnitus SoundSupport

Tinnitus SoundSupport es una herramienta diseñada para generar sonidos que ofrecen un alivio temporal a los usuarios que sufren tinnitus o acúfenos, como parte de un programa de tratamiento de tinnitus.

La población objetivo son los adultos de más de 18 años.

Tinnitus SoundSupport se orienta a profesionales de la audición autorizados (audioprotesistas, especialistas en audífonos u otorrinolaringólogos), familiarizados con la evaluación y el tratamiento de tinnitus y de la pérdida auditiva. La adaptación de Tinnitus SoundSupport debe ser realizada por un profesional de la audición que participe en un programa de tratamiento de tinnitus.

Tinnitus SoundSupport es un generador de sonido que puede integrarse en sus audífonos. Los programas especialmente diseñados en los audífonos le permiten reproducir varios sonidos que pueden ayudarle a desviar su atención del tinnitus.

Durante la sesión de adaptación, su audioprotesista puede habilitar el Tinnitus SoundSupport en uno o más programas. Puede acceder a ellos junto con otros programas en la parte superior de la pantalla.

Para obtener más información sobre la limitación de uso de estos programas, asegúrese de leer las Instrucciones de uso de sus audífonos, o póngase en contacto con su audioprotesista.

### Nota

La función Tinnitus SoundSupport está solo disponible en la aplicación si Tinnitus ha sido activado por el audioprotesista en sus audífonos.

# Tinnitus SoundSupport

Para seleccionar un programa de tinnitus con sonidos de alivio.

1. En la barra de la pestaña, **pulse Sonido**.
2. En la barra de navegación, en el selector de programas, pulse la flecha descendente y luego pulse el programa de tinnitus que desea usar.

Para obtener más información sobre los programas, consulte la sección **Cambiar programa**.

Para ajustar el nivel de sonido de alivio del tinnitus

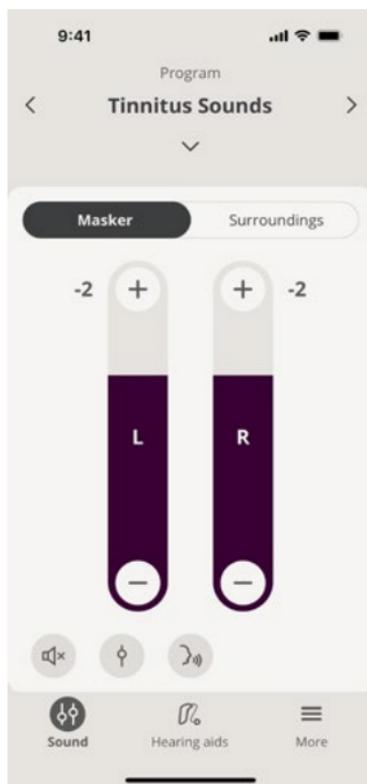
1. En la barra de navegación, pulse la pestaña **Enmascarador**.
2. Mueva los deslizadores arriba o abajo.

Puede hacer esto para cada audífono de forma independiente o para ambos audífonos al mismo tiempo.

Para obtener más información sobre el control de volumen, consulte la sección **Cambiar volumen**.

Para ajustar el volumen de los sonidos ambientales recogidos por sus audífonos

1. En la barra de navegación, pulse la **pestaña Entorno**.
2. Mueva los deslizadores arriba o abajo.



## **Advertencias generales**

Por seguridad y para garantizar un uso correcto, familiarícese con las siguientes advertencias generales antes de usar su dispositivo. Consulte con su audioprotesista si experimenta funcionamientos no previstos o incidentes graves con su dispositivo durante el uso o a causa de su uso. Su audioprotesista le ayudará a gestionar los problemas y, cuando corresponda, a informar al fabricante y/o las autoridades nacionales.

Usar la aplicación puede distraerle en situaciones en las que se requiera una concentración completa. Esté pendiente de su entorno mientras usa la aplicación.

## Resolución de problemas

Este documento de instrucciones de uso contiene una guía detallada sobre el uso de la aplicación. Si experimenta un comportamiento inesperado cuando utilice la aplicación o tiene alguna pregunta que no cubra este documento, debería consultar la sección Resolución de problemas en la aplicación.

### Para acceder a la sección Resolución de problemas

1. En la barra de la pestaña, pulse **Más**.
2. En la pantalla **Más beneficios**, en la parte central, pulse **Ayuda y asistencia**.
3. En la pantalla **Ayuda y asistencia** en la parte superior, pulse **Resolución de problemas**.

## **Resolución de problemas RemoteCare**

**Solo puedo verme a mí mismo, no hay transmisión de vídeo de mi audioprotesista.**

1. Deje que su audioprotesista sepa que no puede verle. Su audioprotesista intentará actualizar la conexión de vídeo.
2. Espere un poco, normalmente la transmisión de vídeo se restablecerá automáticamente.

**¿Qué hago si recibo una llamada de teléfono durante la visita RemoteCare?**

Se recomienda que rechace las llamadas de teléfono durante la visita de RemoteCare.

**¿Qué hago si mi Internet deja de funcionar de repente?**

Se intenta realizar una reconexión automática. Si esto falla, tendrá la opción de **FINALIZAR LA VISITA**

**Durante la visita, salí de la aplicación y volví a entrar.**

**¿Tendrá algún efecto?**

Mientras su aplicación no esté activa el audioprotesista no podrá verle, y para él parecerá que usted tiene un problema de conexión.

**Estoy teniendo problemas con la visita con mi audioprotesista, por ejemplo, el vídeo es inestable.**

Esto probablemente se deba a una conexión inestable a Internet. Intente repetir la visita con una mejor conexión a Internet.

**La visita finalizó de repente sin acuerdo mutuo con mi audioprotesista.**

- Intente volver a conectarse a la visita o póngase en contacto con su audioprotesista.

## **No se pueden recuperar los ajustes de mi audífono:**

1. Asegúrese de que el Bluetooth está activado en su dispositivo.
2. Asegúrese de poner pilas nuevas o que sus audífonos recargables están completamente cargados.
3. Asegúrese de que sus audífonos están emparejados con su teléfono o tableta.
4. Reinicie la aplicación.

La aplicación comprueba si sus audífonos funcionan correctamente. En algunos casos, la aplicación entra en modo de recuperación y actualiza sus audífonos con los ajustes más recientes realizados por su audioprotesista. Siga las instrucciones de la aplicación. Si no puede recuperar los ajustes de su audífono, póngase en contacto con su audioprotesista.

## Información técnica

A continuación verá definiciones que pueden aparecer en las Instrucciones de uso y en la pantalla **Acerca de la aplicación** de Oticon Companion:

Descripción de los símbolos usados en este manual	
	<b>Advertencias</b> El texto marcado con un símbolo de advertencia debe ser leído antes de usar la aplicación.
	<b>Fabricante</b> El dispositivo ha sido fabricado por el fabricante cuyo nombre y dirección se indican junto al símbolo. Indica el fabricante del dispositivo médico, según la Normativa UE 2017/45.
	<b>Marca CE</b> El dispositivo cumple con todas las regulaciones y directivas requeridas por la UE. El número de cuatro dígitos indica la identificación del organismo notificado.

Descripción de los símbolos y abreviaturas usados en la aplicación.	
 <small>Indicador de elFU</small>	<b>Consulte las instrucciones de uso electrónicas</b> Indica la necesidad por parte del usuario de consultar las instrucciones de uso electrónicas.
	<b>Dispositivo médico</b> El dispositivo es un dispositivo médico.
<b>GTIN</b>	<b>Número de elemento comercial global</b> Un número único global de 14 dígitos usado para identificar productos médicos incluyendo el software de un dispositivo médico.

Este dispositivo médico cumple con la Normativa de Dispositivos Médicos (UE) 2017/745.

La declaración de conformidad puede obtenerse del fabricante.

Oticon A/S  
Kongebakken 9  
DK-2765 Smørum  
Denmark  
[www.oticon.global](http://www.oticon.global)

  
SBO Hearing A/S  
Kongebakken 9  
DK-2765 Smørum  
Dinamarca  
2023



