



Competir desde la especialización y el servicio

Centre Auditiu Menorca celebra una década de transformación acelerada por la tecnología, la inteligencia artificial y la competencia entre grandes fabricantes en favor de la salud

David Baret

En poco más de una década, el audífono se ha convertido en una herramienta tecnológica cada vez más sofisticada capaz de ser recargable, conectarse al teléfono móvil e incorporar sistemas de inteligencia artificial que ayudan a interpretar mejor diferentes entornos acústicos. Una evolución que ha ido en paralelo al crecimiento de la demanda y a una mayor oferta de centros especializados.

En medio de esta transformación, Centre Auditiu Menorca ha sabido construir un modelo propio que apuesta por la especialización, la independencia respecto a los fabricantes y el servicio como principales argumentos para competir. El centro abrió sus puertas en Maó en 2015 con el objetivo de atender la adaptación de audífonos en adultos y cubrir, al mismo tiempo, un vacío existente en la isla con la creación del primer servicio especializado en audiología pediátrica, hasta entonces disponible únicamente en Mallorca o en la Península.

El proyecto dio un nuevo impulso en 2019, cuando el audiólogo Albert Martín, formado en Suiza y Alemania, asumió personalmente su gestión, coincidiendo precisamente con una etapa de importantes avances tecnológicos y una creciente concienciación sobre los efectos de la pérdida auditiva en la calidad de vida.

ESPECIALIZACIÓN. En un mercado donde conviven centros independientes, grandes cadenas, franquicias y establecimientos vinculados a la óptica, Centre Auditiu Menorca ha situado a la especialización profesional como uno de los principales argumentos de su posicionamiento. "Nuestro elemento diferencial respecto a las grandes cadenas y ópticas es la especialización, la expe-

riencia profesional y el servicio", explica Albert Martín.

La metodología del centro se estructura alrededor del diagnóstico, el asesoramiento y la prueba, la validación de los resultados y el posterior seguimiento. Para Martín, la formación continuada se ha convertido en una parte imprescindible

La especialización en audiología pediátrica los convirtió en un referente para Menorca

de la profesión. El dominio de diferentes técnicas de audiometría, la audiología infantil o el conocimiento de determinadas patologías permite realizar diagnósticos más precisos y, posteriormente, adaptar de manera adecuada los dispositivos. "Un estudio auditivo incompleto puede dar lugar a resultados erróneos y, como

consecuencia, a un mal rendimiento de los audífonos", señala.

El centro ha ido ampliando, además, su especialización hacia usuarios con necesidades específicas, entre ellos personas con síndrome de Down, sordera o Parkinson. Una experiencia acumulada durante años que forma parte de ese posicionamiento basado más en la especialización que en el volumen.

SANT CUGAT. Una de las particularidades del modelo es la conexión permanente con el centro que la firma mantiene en Sant Cugat del Vallès. Su proximidad a hospitales de referencia como Vall d'Hebron, Sant Pau, Germans Trias i Pujol, el Hospital General de Catalunya o Sant Joan de Déu permite a sus profesionales estar en contacto con un abanico muy amplio de casos y patologías.

Esta relación facilita también

el acceso a formaciones y sesiones clínicas, el contraste de diagnósticos y el intercambio con profesionales de centros hospitalarios que posteriormente puede trasladarse a la actividad desarrollada en Menorca. "Esta experiencia nos permite ver muchos casos y múltiples patologías, estar mejor formados y, sobre todo, actualizados", explica Martín.

La conexión entre Sant Cugat y Menorca ha incorporado,

En 2019 el audiólogo Albert Martín, formado en Suiza y Alemania asumió la gestión del centro

además, la teleaudiología, que les permite realizar determinadas visitas en remoto y evitar desplazamientos innecesarios, convirtiendo la tecnología no solo en una herramienta aplicada a los audífonos sino también a la propia organización

del servicio.

En Menorca, otro elemento al que la empresa concede importancia es disponer de capacidad técnica propia para resolver incidencias. La dependencia del transporte puede traducirse en retrasos cuando cualquier dispositivo debe enviarse fuera de la isla. Para reducir este problema, Centre Auditiu Menorca dispone de servicio técnico en el propio establecimiento y mantiene un stock de recambios y materiales que permite solucionar directamente buena parte de las incidencias más habituales.

LIBERTAD PARA ELEGIR.

Otra de las claves de la estrategia empresarial es la independencia respecto a los fabricantes. Centre Auditiu Menorca trabaja con cuatro de los principales grupos del mercado, una decisión que le permite comparar tecnologías y escoger la que considera más adecuada para cada caso en lugar



El equipo de profesionales de Centre Auditiu formado por los audiólogos Noemí Álvarez, Albert Martín y Joan Carles Visa.



▲ Sede principal de Centre Auditiu Menorca en la Avenida Fort de l'Eau de Maó donde atienden a sus pacientes y realizan los estudios personalizados de audición.

de estar condicionado por un único proveedor. "Cada persona tiene un diagnóstico diferente, unos niveles de comprensión de la palabra distintos y unas necesidades concretas. La experiencia nos demuestra que cada adaptación debe individualizarse para conseguir una audición de calidad", explica Martín. Es lo que en Centre Auditiu Menorca definen como hacer un "traje a medida".

El objetivo no consiste únicamente en escoger un determinado audífono sino en poder decidir qué fabricante y qué tecnología se adaptan mejor a cada usuario. Esta independencia exige, a cambio, conocer en profundidad las soluciones de



▲ El centro dispone de capacidad técnica para resolver cualquier tipo de incidencia con los audífonos.

Centre Auditiu mantiene contacto con diversos hospitales de referencia

distintos proveedores y mantenerse permanentemente actualizado. La evolución es especialmente rápida y una determinada tecnología puede ofrecer mejores prestaciones que otra según el tipo de pérdida auditiva o las necesidades de conectividad del usuario.

Martín pone como ejemplo el trabajo realizado años atrás en el Hospital Germans Trias i Pujol de Badalona con pérdidas auditivas unilaterales, que les permitió profundizar en los sistemas Cros y Bicos y conocer qué fabricantes desarrolla-

ban mejor este tipo de soluciones.

IA. La inteligencia artificial ha añadido una nueva dimensión a esta competición entre fabricantes. Las grandes compañías del sector trabajan actualmente con enormes cantidades de información procedente de situaciones acústicas reales que permiten desarrollar sistemas capaces de reconocer diferentes entornos y ajustar de manera automática el funcionamiento de los audífonos que llegan a usar dos procesadores.

"Uno de ellos analiza el entorno y aprende de las diferentes situaciones acústicas mientras el otro utiliza esta información para gestionar el sonido y mejorar la comprensión de las conversaciones, especialmente en espacios con ruido o con diferentes voces simultáneas",

explica Martín.

Para un centro independiente, la carrera tecnológica supone una oportunidad, pero también un reto. "Conocer a fondo estas tecnologías, saber cómo funcionan y poder comprobarlas en cada caso es lo que nos permite ofrecer seguridad y calidad", afirma el audiólogo.

El audífono va más allá de un producto porque está vinculado al servicio que hay detrás

La transformación se extiende también a la conectividad. El nuevo protocolo Auracast, que algunos fabricantes ya han empezado a incorporar, permitirá avanzar hacia una vinculación más universal, rápida y estable de los audífonos con

otros dispositivos. La posibilidad de recibir directamente el sonido de un televisor, un teléfono o incluso de una representación teatral anticipa hasta qué punto estos dispositivos están dejando de funcionar de manera aislada para integrarse dentro de un ecosistema tecnológico mucho más amplio.

GUERRA DE PRECIOS. Junto a la innovación tecnológica, el mercado vive otra batalla mucho más visible para el consumidor vinculada a las promociones, los descuentos y las ofertas permanentes. Centre Auditiu Menorca considera que una parte importante de la confusión alrededor del precio aparece cuando el audífono se presenta simplemente como un producto y no se explica qué servicios profesionales acompañan posteriormente su

adaptación.

"Si no se diferencia bien lo que vale un audífono de los servicios profesionales necesarios para adaptarlo correctamente aparece la confusión", sostiene Martín. El responsable del centro señala que en España resulta habitual presentar ambos conceptos conjuntamente, mientras que en otros países como Francia existe una diferenciación más clara entre el valor del dispositivo y el del trabajo profesional.

Martín reconoce que un centro independiente tampoco puede mantenerse completamente al margen de esta dinámica comercial. "Nosotros tampoco podemos escapar de todo este ruido, pero intentamos hacerlo desde una vertiente donde la ética profesional esté por encima del ruido publicitario", concluye.

LA FICHA



Empresa: Centre Auditiu Menorca
Fundación: 2016
Sedes: Maó y Sant Cugat del Vallès
Contacto: Avda Fort de l'Eau, 44 - Maó.
Teléfono: 971 36 31 85
Página web: www.centreauditiumenorca.com