

Conversaciones en el establecimiento sanitario de óptica: El potencial nuevo usuario

Encuentre las palabras y hechos correctos para iniciar una conversación sobre lentes de contacto y extiéndalo a sus conversaciones con muchos más pacientes. Los expertos en comunicación Clair Bulpin y Theresa Cox comparten sus consejos sobre cómo hacer llegar el mensaje.

Los lentes de contacto dan a millones de personas la autonomía visual, la libertad y la confianza que nunca pudieron alcanzar con otros sistemas de corrección de su visión. Sin embargo, solo unos pocos profesionales del cuidado de la visión (11%) hablan sobre lentes de contacto con sus pacientes.¹ La mayoría (67%) habla sobre ellos con los que consideran posibles usuarios y uno de cada cinco solo lo hará con los pacientes si estos se lo piden.¹

No es de extrañar que dos tercios de las personas que están pensando en usar lentes de contacto no se sientan bien informados acerca de ellos, y un mayor porcentaje de pacientes (76%) quieren que sus especialistas les den más información.² Si se les pregunta, casi nueve de cada 10 (88%) estarían interesados en probarse los lentes de contacto, y uno de cada tres los compraría.³

Es evidente que existe potencial para que muchas más personas usen lentes de contacto, sin embargo, la mayoría de las clínicas no tienen pacientes esperando en fila a que se los coloquen por primera vez. Las opciones y la gama de parámetros que existen para este producto nunca habían sido mejores, por lo que tenemos una gran oportunidad de ser más proactivos y mostrar a nuestros pacientes todos los beneficios que los lentes de contacto ofrecen.

Así que si los números no aumentan, ¿dónde buscaremos a estos futuros usuarios de lentes de contacto? Bueno, ¡no tendrá que ir muy lejos!

Oportunidades y beneficios del paciente

Si los pacientes no inician la conversación sobre lentes de contacto, ¿será correcto asumir que simplemente no están interesados? Es mucho más probable que si los lentes de contacto nunca fueron ofrecidos, los pacientes simplemente crean que no son candidatos adecuados para usarlos.

Nuestro desafío es identificar el lente de contacto "más apto", a los candidatos, cuyas vidas mejorarían por usar lentes de contacto y convertirlos en usuarios.

La primera vez que un paciente experimenta una visión clara con lentes de contacto, lo cambia la vida.

Todos recordamos a aquellos pacientes que han tenido un momento de grata sorpresa en nuestra silla. ¿No merecen esa oportunidad todos nuestros pacientes? La respuesta debe ser sí. Por esta razón es imprescindible garantizar que no estamos influenciados por nuestras propias barreras de percepción y decidir, en nombre de nuestros pacientes, si ellos estarían interesados en lentes de contacto o no.

Tome nota de los tres tipos de pacientes a los que no les recomendaría usar lentes de contacto.

Después de leer este artículo, revise si su actitud al respecto ha cambiado.

Recuerde que debe pensar en sus pacientes como potenciales usuarios de lentes de contacto y de gafas en lugar de solo una de las dos opciones. Actualmente solo el 13% de la población con visión corregida son "portadores dobles" que utilizan ambas formas de corrección, mientras que tan solo un pequeño 6% de pacientes son "portadores triples", que también usan gafas de sol.⁴ Una combinación de métodos de corrección de la visión no solo ofrece soluciones a los pacientes para satisfacer todas sus necesidades, sino que también tiene un enorme potencial en la práctica para la clínica y para el éxito de la misma.

Qué ver y escuchar

Nuestras mejores recomendaciones vienen del asesoramiento personalizado. Identifique algo específico y relevante para el paciente que podría ser beneficiado por usar lentes de contacto. En primer lugar, sondee su estilo de vida, aficiones y su ocupación. Piense en lo complicado que puede ser para un electricista que padece presbicia, tratar de ver de cerca mientras mira hacia arriba, o los beneficios de los lentes de contacto para los golfistas que juegan al aire libre. En segundo lugar, identifique "los momentos que definen la vida de los pacientes", como cambiarse a una nueva escuela, ir a la universidad, empezar en un nuevo empleo, o aún casarse, y cómo pueden beneficiarse con los lentes de contacto.

Busque pistas en la apariencia del paciente. Basta con observar cómo se comporta y lo que lleva puesto y ya sabrá mucho acerca de su estilo de vida.

Preste atención a comentarios del paciente o de sus familiares, que le puedan indicar que es buen momento para empezar a usar lentes de contacto, por ejemplo: "he iniciado un nuevo deporte", "me gusta cómo me veo así" "me gusta estar cómodo en todos los aspectos de mi vida", etc.



¿Se va a casar?



¿Cambiándose de instituto o graduándose?



¿Tiene un estilo de vida activo?



¿Obstáculos al aire libre?

Recuerde que el uso a tiempo parcial de lentes de contacto es frecuente, con un 40% de los usuarios utilizando los lentes por lo menos de cinco días a la semana, y con el 74% utilizándolos por lo menos un día completo.^{4,5} Considere preguntar: "Considere preguntar en qué momentos o situaciones de la vida cotidiana preferiría usar lentes de contacto", para identificar situaciones reales donde usted puede ayudar. Salir en una primera cita y dejar las gafas en casa es muy común, o interrumpir el momento de una cena romántica en un restaurante con poca luz cuando tiene que hurgar dentro de su bolsa para buscar sus gafas para leer, son ejemplos clásicos.

Una vez que haya establecido una relación de confianza, la conversación sobre el estilo de vida y actual nivel de satisfacción con las gafas se convierte en una conversación abierta y honesta. Es posible que haya intentado a menudo preguntar: "¿alguna vez ha pensado en usar lentes de contacto?" o "¿quiere probar usar lentes de contacto?". Pero la respuesta es generalmente "no". Una conversación en contexto, con un beneficio real a la medida de la persona, frecuentemente llevará a un resultado distinto.

Por ejemplo: "Yo sé que usted es un excelente ciclista y creo que hay momentos en los que estar bajo la lluvia con gafas es realmente fastidioso. Los lentes de contacto aumentarán su deleite al salir con su bicicleta, y esto le permite también usar livianas gafas para sol".

Qué decir y hacer

Para tener éxito logrando que los potenciales usuarios prueben usar lentes de contacto es importante que eliminemos cualquier barrera que pueda haber. Esas barreras pueden proceder de la propia práctica de los profesionales de la visión, el personal de apoyo, el paciente o una combinación de estos factores.

¿Sabe el mundo exterior que usted ofrece lentes de contacto? La mayoría de clínicas todavía son vistas por los pacientes como "tiendas de gafas", que tienen muestras y muestras de marcos para gafas, y un espacio más pequeño aún, si es que lo hay, dedicado a lentes de contacto.

Asegúrese de contar con impulsores visuales hacia los lentes de contacto por toda la clínica, desde las vitrinas hasta en carteles y folletos, así como información disponible en su página web. Considere la posibilidad de instalar el área de enseñanza para los lentes de contacto en un lugar visible.

Pruebe el tacto y la sensación de prueba

El miedo a tocar el ojo es la mayor barrera para usar los lentes de contacto entre quienes están pensando usarlos, y la facilidad de la manipulación es el factor que alentaría más el uso de estos.⁶



En la mayoría de las ópticas dominan los expositores de monturas.

uso de estos.⁶ "Yo no pondría algo en mi ojo", "seguramente me dolerá", "¿y si se pierde?", y "no me molesta", son frases familiares que a menudo oímos. Una buena manera de superar estas barreras para persuadir al paciente es diciendo: "Te voy a enseñar lo suave que se siente un lente de contacto", dándoles uno para que lo toquen.

Para lograr atraer la atención, ponga a la vista un recipiente con lentes en el escritorio de la recepción, o que el personal tenga lentes de contacto en los bolsillos para mostrarlos a los pacientes cuando les hablen de ellos.

El estudio sobre MASG3 (Mejora de la Aproximación a la Selección de Gafas), demostró el beneficio de ofrecer lentes de contacto para ayudar a los pacientes a elegir sus gafas, preguntando: "¿puedo ayudarle a ver más claramente mientras elige la montura que desea?" Aquellos a quienes se les ofrecieron lentes, tuvieron una tasa de compra de lentes de contacto 2.5 veces mayor, y gastaron también más al comprar sus gafas.

Contrarrestar la pregunta sobre el costo

La pregunta "¿Cuánto cuestan?" se hace a menudo poco después de iniciar una charla sobre lentes de contacto. No olvidemos que es natural en los humanos querer sentirse inteligente en una conversación. El paciente promedio puede no saber nada acerca de los lentes de contacto y, para ellos, un lente no es diferente a otro. Preguntar por el costo es algo "familiar" que el paciente puede preguntar, aún si todo lo demás le es ajeno.

De hecho es menos probable que los usuarios de lentes de contacto se vean impulsados más por el costo que por su salud o el valor en sus decisiones de compra.⁷ Muy pocos usuarios de lentes de contacto (2%) ven el valor como algo relacionado al precio.⁸ Recalque que usted estará "al tanto" o "cuidando sus ojos" o bien "ofreciendo un servicio integral de cuidado de los ojos".



Coloque un recipiente con lentes de contacto en el mostrador de recepción.



Deje que los pacientes toquen y sientan los lentes de contacto para diluir sus preocupaciones sobre la comodidad.



Considere hacer más visibles los lentes de contacto en toda la clínica para incentivar la motivación del paciente.

Hable específicamente sobre los beneficios para la salud, tales como que un nuevo y fresco lente todos los días, ayuda en la protección de los rayos UV y que tienen una superficie que permite al párpado pasar suavemente sobre el lente, para mostrar un valor añadido.

A nosotros nos corresponde educar a los pacientes sobre la diferencia para hacer que se sientan importantes: "Permítame hablarle de las opciones que tenemos y su valor añadido mientras avanzamos". Una buena forma de lidiar con una pregunta en la consulta inicial es la de comparar el costo diario contra algo que ellos normalmente compran sin pensarlo, como un café en el trabajo o una botella de agua, para poner el costo en contexto.

Haga del personal su primer contacto

El personal al frente normalmente es el primer punto de contacto con los pacientes, por lo que deben transmitir seguridad al hablar sobre lentes de contacto. Se pueden hacer pequeños ajustes, como que al concertar una cita se pregunte: "¿Le gustaría que le examinemos los ojos, probar los lentes de contacto, o ambas cosas?", o bien al dispensar una prescripción ajena, "¿está usted usando

lentes de contacto junto a sus gafas?".

Entrene a su personal sobre los beneficios de los lentes de contacto en distintas circunstancias, las distintas modalidades que existen y la conveniencia de la prescripción.

Ha de poder discutir en confianza lo básico con el paciente y evitar el "tendré que revisar si podemos incluir todo eso en su prescripción", lo que crea de inmediato la impresión de que probar los lentes de contacto no será tan fácil. Intente con "tenemos muchas opciones disponibles, y con gusto contestaré todas sus preguntas".

Venza las preocupaciones sobre la comodidad

La comodidad es una preocupación clave entre los potenciales nuevos usuarios de lentes de contacto.⁶ Un ejemplo de cómo enfrentar esto en la clínica es: "Estaré tocando suavemente sus pestañas para ayudar a colocar el lente, y podrá sentir un poco húmedo o frío al instante". Para algunos pacientes intente con: "Cuando coloque el lente, hay una suave sensación al detectarlo y el ojo se acomoda, usando el párpado y pasándolo por encima del lente de contacto."

Una vez que tiene el interés del paciente, lo siguiente es probar los lentes en sí, y esta será la primera vez que el paciente experimente la sensación de tener lentes de contacto.

El lenguaje que usemos aquí lo hará influir de manera significativa en la experiencia en ambos lados. La 'inserción' suena invasiva, el "aferrándose a sus párpados" sugiere una sensación de lucha inminente, y la "sensación de cuerpo extraño" es una manera segura de provocar anticipación nerviosa.

En lugar de eso, piense más en expresiones amables como "aplicar" el lente o "colocándolo en". Cerciórese que su lenguaje sea positivo y se acople emocionalmente al uso de palabras, tales como la libertad, la confianza, la comodidad y la apariencia.

Adéntrese en el abandono del uso

Si los pacientes han usado lentes de contacto en algún momento, pero dejaron de usarlos, se debe profundizar más aún. "¿Es el paciente un verdadero usuario que está tomando una pausa?, o ¿fue un ensayo fallido? ¿por qué los abandonó? Hay que hablar seriamente con estos pacientes sobre los avances en los materiales y diseños, nuevas modalidades y mejoras en la comodidad y en la

manipulación, lo cual abre una puerta para una nueva prueba de lentes de contacto.

Explíqueles que su visión, al usar modernos lentes de contacto será muy similar a la que obtienen con gafas, pero con el beneficio adicional de tener una "visión integral", y para los que sufren de presbicia, sin dependencia en la dirección de la mirada.

Esta es su oportunidad de fomentar el interés y disipar los conceptos erróneos sobre el uso de lentes de contacto, muchos de los cuales son simplemente debido a la falta de conocimiento o información errónea. Usar analogías puede ser muy eficaz para demostrar cómo los lentes de contacto han avanzado, ya que con lentes que son más cómodos, más "respirables", se proporciona una mejor visión y se protege contra los dañinos rayos UV, así como el explicar las diferencias entre los tipos de lentes. Los teléfonos inteligentes se pueden usar como analogías al describir lo mucho que ha avanzado la tecnología, que también trae ventajas al usar los lentes más modernos, justo al igual que "si se compra un iPhone, ¿cuál escogería?".

Conclusión

Los lentes de contacto han sido objeto de tremendas mejoras tecnológicas en la última década, los cuales han pasado desapercibidos entre los no usuarios de lentes de contacto. Simplemente no se puede esperar que nuestros pacientes entiendan sobre esta área de nuestra práctica clínica. El mover hacia la aceptación de nuestra recomendación de usar lentes de contacto, encontrar a esos posibles nuevos usuarios y guiarlos en el mundo de lentes de contacto, es una decisión muy personal, ya que es un servicio que debemos proveer a nuestros pacientes. Depende de nosotros encontrar las palabras y acciones correctas para conseguir que el mensaje llegue a su destino.

Piense otra vez sobre aquellos pacientes a quienes no está informando sobre lentes de contacto. La próxima vez que estos tres tipos de pacientes entren por su puerta, trate de usar y aplicar estos consejos, hable acerca de los lentes de contacto y vea a cuántos podrá ayudar a convertirse en usuarios. **¡Buena suerte!**

LOS MEJORES CONSEJOS PARA HABLAR SOBRE DEPORTES Y LOS CLIENTES

- ¿Está preocupado cuando sale a hacer ejercicio por no poder ver bien?
- Los lentes de contacto son excelentes para mejorar su visión periférica en los deportes.
- ¿Sabía que puede usar lentes de contacto de forma flexible, como al practicar algún deporte?
- Los lentes de contacto desechables son ideales para el gimnasio.

Referencias

1. Ewbank A. ¿Quién se ajusta las lentes de contacto? parte dos. *Óptica* 2009; 237: 6204 16-21.
2. Datos JJVC en archivo. Segmentación de los Compradores. Estudio 2012, Clientes Potenciales.
3. Atkins NP, Morgan y Morgan SL PB. Mejorar el enfoque de la Selección Gafas (EASE/ MASG): Un estudio multicéntrico, basado en la práctica clínica, del efecto de la colocación de lentes de contacto antes de la dispensación. *Cont Lens Ant Eye* 2009; 32: 3 103-107.
4. Datos JJVC en archivo. Estudio AMR Sobre Incidencia, 2011, Reino Unido.
5. Datos de JJVC en Archivo. Encuesta AMR sobre incidencia 2011 en 8 mercados Europeos, Rusia y Arabia Saudí.
6. Ruston D, Sencer S, N Holmes et al. Ideas contemporáneas para aumentar la penetración de las lentes de contacto. Poster en Contact Lens Association Clinical Conference 2012.
7. Aslam A., Lentes de contacto y gafas: una combinación ganadora. *Óptica* 2013; 246: 6425 26-28.
8. Aslam A, Sulley A y R. Packe. Comprendiendo la motivación hacia lentes de contacto de los usuarios de gafas al comprar su corrección visual. *British Contact Lens Association Clinical Conference Poster Presentation*. 2014.

Reconocimientos

La optometrista Clair Bulpin es una especialista independiente de Gloucestershire y es examinadora y evaluadora para el Colegio de Optometristas. Theresa Cox es optometrista y supervisora de pre-registro en Boots Ópticas en Northwich, Cheshire. Ambas son miembros de la Facultad de The Vision Care Institute de Johnson & Johnson Medical en el Reino Unido.



Use el enfoque MASG para **iniciar conversación** sobre lentes de contacto al mostrar gafas.

Tabla 1
Disipando las ideas equivocadas sobre el uso de lentes de contacto

Ellos dicen...	Usted dice...
No me gusta la idea de poner algo dentro de mis ojos.	Permítame mostrarle lo suaves que sienten los lentes de contacto.
Los lentes de contacto son incómodos.	Imagine que tiene una pequeña gota de lluvia en el ojo, así es como se siente un lente de cuando se le coloca por primera vez.
Es difícil acostumbrarse a usarlos.	Usted pronto ni se dará cuenta que los tiene puestos.
Son muy complicados.	Los lentes desechables han hecho que el uso de lentes de contacto sea más sencillo, especialmente los desechables diarios, que se usan un día y luego se descartan.
Prefiero usar gafas, ya me he acostumbrado a mis gafas.	Usted puede elegir usar gafas en algunas ocasiones y lentes de contacto cuando mejor le convenga.
Mis ojos no sirven para lentes de contacto.	Casi todo el mundo puede usar lentes de contacto actualmente.
No vienen con mi prescripción.	Ahora los lentes de contacto vienen en cualquier prescripción.
Tengo astigmatismo.	Ahora hay lentes que pueden corregir su astigmatismo muy fácilmente, y darle una visión tan buena como con las gafas.
Necesito bifocales, solo necesito gafas para leer.	Hay una gran variedad de opciones de lentes que le permiten ver claramente a distancia y de cerca.
No puedo costear los lentes de contacto o no puedo costear lentes de contacto y gafas.	Tenemos varios precios diferentes y distintas formas de pago. La mayoría de lentes de contacto cuestan menos que tomarse un capuchino todos los días.
Estoy demasiado viejo para usarlos.	Tenemos pacientes de todas las edades usando lentes de contacto.
Mi hijo(a) es muy pequeño(a) para usarlos, ¿los puede usar cuando sea más mayor?	Los niños y los adolescentes pueden beneficiarse enormemente al usar lentes de contacto, con muchos beneficios a esa edad.
Ya probé usar lentes de contacto, pero no los seguí usando.	Los lentes de contacto han mejorado mucho en los últimos años, y ahora dan más comodidad, visión y salud. A muchos clientes les encantan.