

Conversaciones en la consulta de la óptica: ¿Cómo tratar al nuevo usuario de lentes de contacto?



Motive para el éxito



Ponga música relajante



Déle mucho tiempo



Use mensajes que motiven

La primera impresión con los lentes de contacto es crucial. Empezar bien, con una buena relación de apoyo y ayuda es un paso importante para el éxito futuro y para la satisfacción, como indican Clair Bulpin y Theresa Cox en su informe.

Publicado por primera vez en Optician: Bulpin C & Cox T. Conversations in Practice: Managing the new wearer Optician 2014; 247:6455 14- 20. Traducido por: Covadonga Camporro, DOO.

Encontrar nuevos usuarios de lentes de contacto es solamente el principio. Después de su consulta inicial, nuestros pacientes están listos para embarcarse en la parte más ruda de su viaje. Al darles el apoyo adecuado desde el inicio, tenemos más oportunidades de que en lugar de ser sólo una visita de prueba se conviertan en usuarios de lentes de contacto satisfechos, que seguirán usándolos y seguirán viniendo a nuestra óptica.

En 2013, una encuesta entre profesionales del Reino Unido, mostró que en su experiencia, las tres primeras razones para que los nuevos usuarios abandonaran el uso de los lentes de contacto eran la dificultad al ponerlos y quitarlos (58%), la incomodidad y sequedad (57%), y la insatisfacción con la calidad de visión (44%).¹

Un nuevo estudio retrospectivo encontró que casi la mitad de los nuevos usuarios que abandonan, lo hacen durante los dos primeros meses tras la adaptación. Puesto que este periodo es crucial, los profesionales debemos prestar especial atención.²

Con los avances en los materiales, diseño y el rango de parámetros disponible, como profesionales del cuidado de la visión podemos ayudar a reducir la tasa de abandono. Una refracción actualizada y una visión corregida con exactitud con los lentes de contacto son fundamentales para que la utilización de los mismos sea un éxito.

Pruebe varias maneras para ayudar a sus pacientes a mantener la calma, estar siempre motivados y seguros durante la cita para aprender a poner y quitar los lentes de contacto.

La comunicación efectiva entre el paciente, el profesional, y todo el equipo de la óptica en esta fase es un elemento crucial para el éxito futuro y la satisfacción a largo plazo.

Entonces, ¿cómo podemos usar nuestras conversaciones en la óptica para crear una experiencia positiva que guíe a los pacientes por el buen camino desde el principio?

Oportunidades y beneficios de los pacientes

Todo el personal debe estar familiarizado desde el inicio con los problemas que conlleva la utilización de lentes de contacto, su uso, cuidados, manipulación o cuándo se necesita hacer una nueva cita.

Un equipo accesible y bien entrenado, ayudando a los pacientes en sus dos primeros meses marcará la diferencia. Hay que concentrarse en el paciente y asegurarse de que pueda exteriorizar sus preocupaciones. Esto ayuda a construir una fuerte relación con la óptica, y esto a su vez, fomenta la lealtad. Considere hacer el papel de "el amigo de los lentes de contacto", el que puede proveerle de apoyo y seguridad, y por supuesto, esté pendiente de cualquier señal, como citas canceladas o pospuestas, llamadas no contestadas, etc.

Al percatarse de cualquier problema en la manipulación, preocupación sobre su visión, o molestias con los procedimientos del cuidado de los lentes de contacto, nosotros podemos intervenir de inmediato para resolverlos, quizá con alguna modalidad alternativa de lentes de contacto.

Al reiterar que existe más de una opción a disposición de los pacientes, estos muy probablemente regresarán para hablar sobre sus problemas en lugar de simplemente asumir que los lentes de contacto no son para ellos y abandonar su uso ante el primer obstáculo.

El tiempo y los recursos que se deben invertir en enseñar a manejar los lentes de contacto tendrán un impacto positivo en la eficiencia y en las ganancias de su óptica.

La mala comunicación en esta etapa puede empeorar el cumplimiento, como por ejemplo no quitárselos al final del día (haciendo un uso nocturno no planificado).



Prepare un área para enseñar a usar los lentes limpios, sin obstáculos y con un lavabo.

¿Qué buscar al escuchar?

Desde la visita inicial, la experiencia nos enseña qué pacientes son los que necesitarán más apoyo. Su reacción cuando usted se acerca a sus ojos abriendo sus párpados y colocando un lente de prueba, revela mucho sobre las posibilidades de éxito al manipular los lentes.

La apariencia, higiene personal y limpieza de las manos de su paciente dicen mucho sobre si seguirá las instrucciones sobre el cuidado de los lentes.

Las personas que tienden a "tomar riesgos" suelen ser menos cumplidoras en el uso de los lentes. Los hombres jóvenes están en el grupo de mayor riesgo de infecciones relacionada con el uso de lentes de contacto.⁵

Muy a menudo la falta de conocimiento o entendimiento hace que los pacientes sigan la ruta equivocada pero se puede corregir fácilmente con una comunicación efectiva.

Piensa en las preguntas que los nuevos usuarios nos hacen sobre los lentes de contacto y asegúrese que usted y su personal estén bien preparados para responder adecuadamente.

¿Qué decir y qué hacer?

Fije expectativas realistas y positivas con todos los pacientes. Quizás pueda prevenir algunos problemas avisando que los primeros lentes que se prueban no tienen por qué ser los definitivos, y que luego se harán pequeños ajustes o se probarán otras opciones si los primeros lentes no funcionan.

Una analogía útil puede ser: "los primeros lentes que se pruebe pueden no ser perfectos para usted, es como probarse zapatos nuevos, no todos los lentes son iguales y el objetivo de probárselos es comprobar cómo se siente al usarlos. Al decirme cómo los siente, los podemos ajustar a la medida de sus necesidades para encontrar los que sean perfectos para usted".

No negaremos el hecho de que algunos pacientes encuentran complicadas las primeras etapas del uso de los lentes, y queremos darles consejos para superar cualquier dificultad: "Muchas personas se dan por vencidas en esos dos primeros meses, así que cada vez que usted tenga un problema, quiero que recuerde qué lo motivó a probarse los lentes de contacto".

Hable con sus pacientes sobre su motivación para usar los lentes, como por ejemplo casarse o practicar un deporte. Considere escribir dicho motivo en una etiqueta y péguela en la caja de los lentes de contacto. Esto servirá como un recordatorio y motivación cuando surjan los problemas.

Consideremos los primeros días del uso de los lentes de contacto en tres etapas: período de aprendizaje, el período en el que los pacientes están "por su cuenta" probando los lentes en casa y la primera cita de revisión. Involúcrese activamente en las tres etapas para proporcionar la mejor experiencia posible con los lentes de contacto a sus pacientes.

Período de aprendizaje

Enfóquese en la manipulación de los lentes.

Este período es de mucha frustración, ¡especialmente si no se tiene éxito en el primer intento! Hay instrucciones detalladas que leer, nuevas técnicas para aprender y reglas que seguir. Es necesario un tono calmado y amable, así como una guía clara y concisa. Al haber establecido un clima de confianza con el paciente, puede adaptar su lenguaje y estilo según se necesite, ya que el mismo enfoque no funciona para todos. El impacto emocional en el paciente que logra manipular exitosamente sus lentes por primera vez no debe tomarse a la ligera. Su actitud es muy importante para colocarse y quitarse los lentes correctamente. Los que mantienen la calma y vuelven a intentarlo son los que por lo general logran hacerlo en menos tiempo que aquellos que visiblemente se ponen nerviosos o se frustran.⁴

En ocasiones las instrucciones sobre la manipulación de los lentes y su higiene son dadas por un miembro distinto del equipo de trabajo. Debemos reconocer que encomendar la tarea a otros puede afectar a la buena comunicación. Es importante que el profesional transmita tanto confianza como autoridad al referirse a su empleado, explicando al paciente la "gran experiencia que tiene este empleado".⁶

El área de enseñanza debe estar limpia, libre de obstáculos y contar con un lavabo y espejo. Asegúrese que los pacientes no estén solos y considere tener música relajante en esta área.

Recuerde usar términos no invasivos en la sesión de enseñanza: “hoy queremos enseñarte a ponerte y a quitarte los lentes para que te vayas confiado y lo puedas hacer bien en casa”.

Puede convertir esta sesión en una “conversación sobre manipular los lentes”, lo que implica una interacción de doble sentido y una mayor participación del paciente. En poco tiempo, ¡ni te acordarás de cuánto se te resistía la colocación de tus lentes!”.

Recuérdelos nuevamente la razón por la que decidieron usar los lentes de contacto para motivarlos a seguir adelante.

Podrá haber frustración o enojo en un paciente al que le resulta difícil manipular los lentes, o en otros, poca confianza o emociones negativas al sentirse impotentes.

El hecho de haber establecido un clima de confianza permite comunicarse y ofrecer apoyo con honestidad, lo que para los pacientes supone una motivación a nivel personal.

Nuevamente, las analogías funcionan bien aquí: Aprender a ponerse los lentes es como aprender a montar en bicicleta, o empezar afeitarse, cada uno aprende a su propia velocidad.

Por eso, haga sentirse cómodo al paciente desde el inicio y asegúrese de que dispongan de suficiente tiempo para la sesión de enseñanza, ¡ya que no querrá tenerlo estresado por el pago del estacionamiento! Una frase útil puede ser: “todo se ve más complicado si estamos bajo presión, pero haremos que este proceso de prueba sea lo más fácil posible”, o “cálmate, recuerda que puedes con esto, de hecho, ya lo lograste, ¡ahora es cuestión de práctica!”.

Supervise regularmente las sesiones de enseñanza a cargo de su personal para asegurarse que se cubren todos los aspectos.

Al instruirles sobre lo último en lentes de contacto y las soluciones disponibles, usted les da la confianza que necesitan para responder a las preguntas de los pacientes y rápidamente aprenderán lo que no sabían.

Predique con el ejemplo en el tema de la higiene. Prepare la escena desde el inicio para que el área donde se manipulan lentes de contacto esté pulcra, con espejos disponibles y todo lo necesario a mano. Asegúrese de lavarse y secarse sus manos frente a los pacientes, explíqueles la técnica más recomendada y el por qué es importante.

Mantenga la higiene muy simple

Es importante transmitir lo que se debe y no se debe hacer con los lentes de contacto a los nuevos usuarios: no dormir con ellos (a menos que se adapten para uso prolongado), consejos al nadar, régimen de limpieza o evitar el contacto con agua.

Los experimentos de Miller en los años 50 sugieren que la cantidad de objetos que se retienen en la memoria al trabajar (capacidad de memoria) está entre cinco y nueve, pero estudios más recientes dicen que es solo de cuatro o cinco.⁷ Más objetos solo sobrecargan.

Por eso, dé la información poco a poco para que los pacientes la puedan asociar y recordar. Una regla de tres muy simple puede ayudar, como por ejemplo: “lávese las manos, limpie los lentes y limpie la cajita”. Dar la información por escrito para llevar a casa es una gran ayuda para asegurar que no se nos olvide algo.³ De nuevo, use analogías al aconsejar, como por ejemplo: “al igual que el agua no puede entrar en contacto con la

electricidad, ¡el agua no debe entrar en contacto con los lentes!

Todos los consejos con algo sabido ayuda a recordar: la solución con la que lavas tus lentes!”, o bien “No volverías a usar los platos de la cena si solo los has enjuagado, así que recuerda frotar tus lentes de contacto en lugar de solo enjuagarlos.”.

Ofrezca apoyo

Una vez que los pacientes han aprendido cómo ponerse y quitarse los lentes, es importante asegurarse que se sientan cómodos, llamándoles por si tienen alguna preocupación. Por ejemplo, usted puede decirles: “si rompes algún lente, lo pierdes en la alfombra, o simplemente te acuerdas de algo que me querías preguntar, no hay ningún problema, llámame.”

Asegúrese de que han sido bien asesorados sobre el tiempo de uso y el tiempo máximo que deben tener puestos los lentes en esta etapa inicial de uso.

Para ofrecer un servicio completo de atención, prepare un plan de contingencia para el caso de que no le puedan contactar: “en el caso poco probable de que necesites algún consejo o ayuda mientras esté cerrada la óptica o no me localices, aquí tienes estos procedimientos que puedes realizar tú mismo”.

Dejándolos por su cuenta

Realizar una llamada de seguimiento le permite involucrarse de lleno en esta parte intermedia del proceso y demuestra a los pacientes que cuentan con su apoyo. No todos los pacientes desean o valoran una llamada de seguimiento, pero muchos estarán más que satisfechos por poder hablar



Use soportes visuales con instrucciones sobre el uso y cuidado de los lentes.



Haga llamadas de seguimiento para mantenerse en contacto con los nuevos usuarios y ayúdelos en estas etapas iniciales.

aunque sea brevemente con usted al iniciar esta nueva aventura. Unas pocas palabras de afirmación al recordarles los beneficios de los lentes de contacto pueden ser suficientes para mantener alta la motivación. Anime a sus empleados a hacer esto también, para que todo el equipo esté en sintonía.

Una llamada, mensaje de texto o email de cortesía para confirmar su primera cita de revisión es otra forma muy buena, además de una buena herramienta, aunque solo uno de cada tres profesionales lo realizan.³ Sirve de recordatorio para los pacientes, pero también les da la oportunidad de hacer preguntas y confirmar los pasos que deben realizar, como asegurarse de llevar puestos los lentes de contacto en la revisión (y que los hayan usado antes durante el tiempo indicado), traer el porta lentes y, si aplica, también sus gafas.

La primera cita de revisión

Lo ideal es que el paciente venga encantado con los lentes, con sus ojos saludables y disfrutando de una excelente visión, siguiendo nuestras recomendaciones al pie de la letra y lamentándose no haber hecho esto antes. Cualquier cosa fuera de esto decepciona tanto al profesional como al paciente. Vale la pena recordar a los pacientes que este es un período de prueba y que, si aún no se han probado todas las opciones, hay oportunidad para mejorar.

Hasta que los pacientes no prueben los lentes en su día a día, será difícil entender si se adaptan a su estilo de vida y así ver si es necesario realizar algún cambio. No olvidemos que también puede haber cambios necesarios desde el punto de vista clínico.

Empezar con preguntas abiertas como "¿cómo has estado?", "¿cómo te ha ido con los

lentes?" o "cuéntame tu experiencia con estos lentes", es una buena manera de conectarse y saber el resultado de esta prueba: si están totalmente satisfechos o si los lentes no han tenido éxito.

Como profesionales, necesitamos llegar rápidamente al problema principal con los lentes antes de que el paciente pierda la fe y abandone. Pregúnteles sobre el motivo para ponerse lentes de contacto y si han sentido alguna mejora al respecto.

Para los que vienen contentos, un simple "¿hay algo que pudiéramos mejorar de sus lentes?", permitirá ver pequeñas cosas que quizá no mencionen ahora, pero que pueden provocar el abandono más adelante.

Durante la conversación usted puede identificar esos riesgos y tomar medidas a tiempo. Este encuentro debe ser un diálogo abierto sobre el progreso hasta la fecha, construyendo sobre la base de confianza creada desde el inicio. Recuerde también pedir al paciente que le demuestre cómo manipula y cuida los lentes en cada revisión, para cerciorarse de que está siguiendo los procedimientos correctos.

Algunos estudios indican que aunque un cierto grado de incumplimiento es normal en los usuarios de lentes de contacto, no siempre es a propósito. Piense acerca de la gran cantidad de información que deben asimilar en pocas semanas, lo que hace comprensible que algunos mensajes se confundan o se olviden.

Trate de dar pocos mensajes en la primera visita de seguimiento en lugar de inundar a sus pacientes con muchos consejos a la vez. Use listas simples y personalizadas con los pasos que usted desea resaltar y asegúrese de

explicar su importancia.

Debemos evitar ser críticos, esta cita es una oportunidad para proporcionar aún más apoyo, recordatorios, recomendaciones y consejos.

Intente calificar su satisfacción y comodidad visual en una escala de 0-10, ya que esto proporciona una buena base de comparación al hacer cambios en su pack de lentes, especialmente en los multifocales. Tenga en cuenta que la solución utilizada es un componente importante en el rendimiento de los lentes.

Profundice más preguntando a qué hora se ponen y se quitan normalmente los lentes, así como cuántas horas de promedio los usan. Pregunte: "¿notas más tus lentes al final del día que al principio?", "¿te molestan los lentes cuando los llevas puestos muchas horas?" y "¿qué puntuación darías a tu visión de lejos, siendo cero muy mal y 10 ¡fantástica!?".

Conclusión

La experiencia de los pacientes y el apoyo por parte del **staff de la óptica** en las primeras semanas de uso de los lentes de contacto son cruciales para el éxito, por lo que se necesita un buen seguimiento para evitar abandonos innecesarios. Tenemos varias oportunidades para interactuar con los nuevos usuarios, ofreciéndoles el apoyo necesario desde que aprenden a ponerse los lentes hasta que vuelven a la primera revisión. Recuerde lo valioso que puede ser el apoyo y la afirmación en esta primera etapa, y tenga presentes las consecuencias, tanto para el paciente como para usted, si la experiencia resulta negativa, bien por falta de conocimientos o por fijar expectativas irrealistas.

En estas primeras etapas, la clave para desarrollar una buena relación es una buena comunicación.

La primera cita de revisión es ciertamente solo el inicio de muchos encuentros y consecuentes oportunidades que el futuro irá trayendo. Nuestro máximo objetivo, que se puede conseguir con consejos y una relación de abierta comunicación con nuestros pacientes, siempre ha de ser que el paciente llegue felizmente al éxito con sus lentes de contacto, tanto en este momento como en los años posteriores.

En la siguiente parte de esta serie, veremos cómo usar los deportes para iniciar un diálogo

Respuestas a preguntas frecuentes en las primeras etapas del uso de los lentes de contacto

Ellos dicen...	Usted dice...
¿Cuánto tiempo tardaré en acostumbrarme a mis lentes de contacto?	Casi todas las personas se acostumbran a los lentes de contacto minutos después de habérselos puesto. En muy poco tiempo ni siquiera notarás que los llevas puestos.
¿Cuánto tiempo tardaré en aprender a ponerlos y quitarlos?	Cada persona es distinta. Te diría que una hora por lo menos, para asegurarme de que tienes todo el tiempo que necesitas para manipular tus lentes. Siempre puedes volver después para otra sesión.
¿Cuánto tiempo tardaré en ponerme los lentes por las mañanas?	La mayoría de las personas solo necesitan un par de minutos para ponérselos. Se convierte en algo natural, como lavarse los dientes.
¿Qué pasa si tengo problemas al ponerme los lentes cuando llegue a casa?	Nos puedes llamar a cualquier hora. Podemos llamarte en un par de días para ver cómo te está yendo.
¿Qué pasa si me cuesta trabajo quitármelos?	Esta es una preocupación muy común, pero millones de usuarios han aprendido rápidamente a manipularlos. Descansa cinco minutos y luego inténtalo de nuevo, ya que es mucho más fácil hacerlo estando relajado. El primer o segundo día en casa, intenta hacerlo durante las horas en que nuestra óptica está abierta, así, si tienes alguna dificultad, siempre puedes venir y te ayudaremos. También podemos atenderte fuera de este horario.
¿Pueden perderse los lentes dentro o detrás de mis ojos?	Esta es una preocupación inicial muy común, pero déjame asegurarte que es anatómicamente imposible!
¿Se pueden pegar los lentes a mis ojos?	Esto no sucederá debido a la capa natural de la lágrima que actúa como una barrera entre el lente de contacto y la superficie del ojo.
¿Cuánto tiempo puedo usar los lentes?	Como usuario primerizo, mientras te estés acostumbrando a los lentes, es importante que dejes que tus ojos se adapten a ellos. Aumenta el tiempo de uso empezando con, "hasta un máximo de", "hasta tu primera cita de revisión". Dentro de unos días estarás usándolos todo el día si así lo deseas, siempre y cuando te resulten cómodos.
¿Cómo puedo saber si los lentes de contacto están al revés?	Si el lente se asienta bien en la punta de tu dedo, y el borde de el lente se curva un poco hacia dentro, esta es la posición correcta (los lentes ACUVUE® tienen un indicador 123 para que siempre sepas cómo colocarlo, si el 123 se lee al revés, significa que el lente está al revés). Si el lente estuviera al revés, lo sentirás claramente en el ojo.

Referencias

1. Perceptions of CL retention. Optician, 2013;246:6430 20-23.
2. JJVC data on the Retention Study 2014, UK, n=534.
3. Ewens E. How to support contact lens wearers for success. Optician, 2013;246:6431 32-35.
4. Sulley A, Osborn Lorenz K and Jubin P. Handling: the forgotten factor in soft contact lens success. Optician, 2013;246:6426 25-30.
5. Carnt N, Keay L, Willcox M et al. Higher risktaking propensity of contact lens wearers is associated with less compliance. Contact Lens Ant Eye, 2011;34:5 202-6.
6. Morgan S. How can we influence CL wearers to take our advice? Optician, 2013; 245: 6387 20-24.
7. www.human-memory.net/types_short.html.