

# ¿SUS PACIENTES PUEDEN MANEJARLO?

La ciencia y la psicología detrás del manejo de lentes de contacto están proporcionando nuevas perspectivas para mejorar el éxito del nuevo usuario y fomentar la retención. **Jane Veys** destaca las oportunidades para poner en práctica estos conocimientos y mejorar la experiencia del paciente.

**A** veces se dice que manejar lentes de contacto es tan fácil como cepillarse los dientes, pero las experiencias de la vida real de los pacientes sugieren que no siempre es así.

Si bien podemos suponer que estamos haciendo un gran trabajo al enseñar a nuestros pacientes cómo poner y quitar sus lentes, los pacientes mismos informan que "podríamos hacerlo mejor". Johnson & Johnson Vision entrevistó a consumidores, profesionales de la visión, psicólogos y expertos de la industria para comprender mejor el manejo de los lentes de contacto e identificar nuevas formas de abordar las inquietudes de nuestros pacientes. Esto es lo que aprendimos...

## EL PROBLEMA

Lo que sabemos acerca de las consecuencias sobre las dificultades o inquietudes con el manejo de lentes de contacto se resume en la figura 1. Entrevistamos a 1.200 consumidores en cuatro países que consideraron, probaron o abandonaron el uso de lentes de contacto.<sup>1</sup> Identificamos que se necesitan 19 pasos individuales para poner y quitar un lente de contacto (figura 2). Pero también encontramos hasta 155 "necesidades únicas" que los consumidores utilizan para medir la ejecución exitosa del trabajo. Por ejemplo, no solo los usuarios tienen que quitar el lente sino que también tienen que minimizar la posibilidad de perderlo cuando intentan retirarlo, ya sea que el lente no esté centrado, debajo del párpado o en el lavamanos. La complejidad de este proceso aparentemente simple también ha sido destacado en un estudio reciente que sugiere que se pueden requerir hasta 53 pasos para que los pacientes cumplan con el uso diario de lentes y el cuidado de lentes reutilizables.<sup>5</sup> De nuestro estudio, aprendimos que los pasos clave de manejo que los pacientes consideran de mayor importancia y satisfacción más bajos son:

- Preparación y posicionamiento del lente para su colocación
- Colocación del lente en el ojo
- Retiro de los lentes del ojo.

De hecho, solo una de cada cuatro personas que participaron en la prueba estaba lo suficientemente motivada y satisfecha con la forma en que se les enseñó a ponerse y quitarse los lentes para convertirse en usuarios.<sup>1</sup>

## NIVELES DE ESTRÉS DEL CONSUMIDOR Y TIEMPO TOMADO

Realizamos 21 entrevistas en casa, a profundidad, entre usuarios de lentes de contacto y quienes estaban probando lentes.<sup>6</sup> El objetivo de este estudio de "tiempo y movimiento" fue encontrar el tiempo necesario para completar cada paso en el proceso de colocación y remoción y monitorear los niveles de estrés del usuario (ver figura 3). Diseñado por psicólogos, este estudio fue diseñado para ayudar a diferenciar las percepciones de los pacientes sobre los problemas de manejo de lentes de las dificultades reales que experimentan y para comprender los niveles de ansiedad en cada paso del proceso. El estudio de tiempo y movimiento nos dijo:

- Muchos usuarios de lentes de contacto omiten los pasos de preparación – preparar el lente y colocarlo en el dedo – para ahorrar tiempo, pero esto puede ocasionar problemas.
- La colocación y la resolución de dificultades con la colocación, lleva más tiempo.
- Al acercarse al ojo durante la colocación y la extracción, se produce mayor ansiedad.

Los usuarios reportan dificultades para asegurar el párpado superior adecuadamente, lo que inevitablemente produce un parpadeo cuando el lente se acerca para que se caiga del dedo o se pegue al párpado o las pestañas.

## LOS MITOS: MUCHOS Y VARIADOS

Las entrevistas con consumidores también revelaron hasta 30 temores diferentes sobre el uso de lentes de contacto, ya sea relacionados con el ojo, el lente, el proceso de uso o las preocupaciones sobre las complicaciones.<sup>1</sup> Estar al tanto de todas las ansiedades potenciales nos permite prepararnos para tranquilizar a nuestros pacientes. Es importante destacar que, aunque no todos los consumidores tienen estas inquietudes, casi ocho (8) de cada diez (10) personas que consideran lentes de contacto estuvieron de acuerdo en que tales temores podrían ser una barrera para usar lentes. Lo que encontramos fue que cuanto más fuerte es la motivación del paciente para tener éxito, mayor es la satisfacción con su capacidad para aplicar y quitar los lentes. Por lo tanto, nuestra investigación dispuso algunos mitos comunes sobre el manejo de lentes, discutidos en la Tabla 1.



Aproximadamente cinco (5) de cada diez (10) personas que no usan lentes reportan que tocar sus ojos es una barrera clave para usar lentes de contacto.<sup>2</sup>



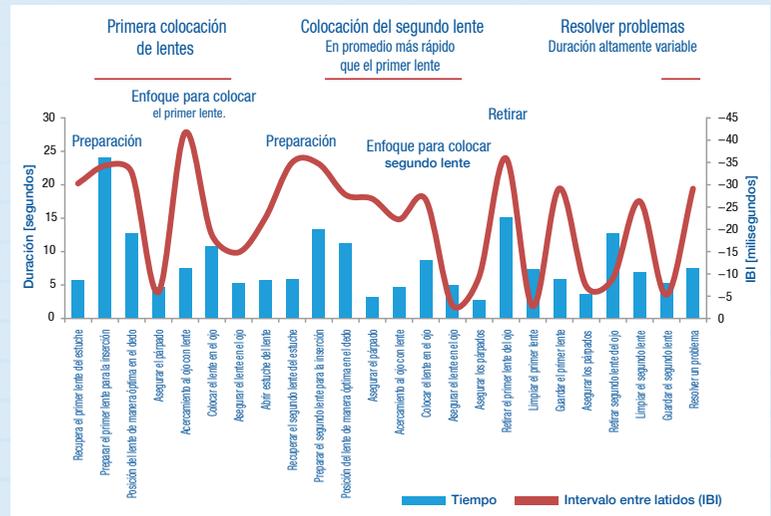
Las dificultades de manejo son la razón principal dada por uno (1) de cada cuatro (4) usuarios de lentes esféricos que abandonan en el primer año.<sup>2</sup>

Los problemas de manejo y las preguntas son altamente relevantes en las redes sociales.<sup>4</sup>

**FIGURA 1** Preocupaciones y dificultades de manejo.



¿Posiblemente abrumado? No. de pasos para colocar y remover lentes de contacto del ojo. **19**



**FIGURA 2** Pasos individuales en la colocación y retiro de los lentes

## LA OPORTUNIDAD: MOTIVACIÓN

Como sabemos que la motivación genera satisfacción, es importante comprender los factores motivadores individuales. Así que también identificamos los "factores desencadenantes" específicos que llevan a los consumidores a probar los lentes de contacto, ya sea para verse bien, evitar ser incómodos, ocultar sus problemas de visión o no tener que usar anteojos.<sup>1</sup>

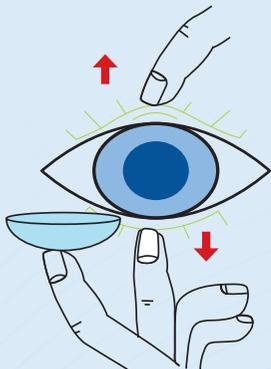
Las motivaciones mejor clasificadas eran que: no tenían que "entrecerrar los ojos" para ver, tener "visión de 180°" y sentirse más confiado en general. Podemos usar este conocimiento para ayudar a motivar a nuestros pacientes a usar lentes de contacto.

**TABLA 1** Mitos comunes sobre el manejo de lentes de contacto.

	Mito	Realidad
Relacionado con el paciente	Todos los pacientes pueden experimentar miedo, y el miedo se interpone en el camino.	No todos los usuarios tienen miedo y algunos participantes están muy motivados. La motivación impulsa la satisfacción; el miedo y la ansiedad no juegan un papel importante.
Relacionado con el paciente	Hombres y pacientes mayores encuentran más difícil el manejo.	El género no es un factor; los hombres no luchan con el manejo de lentes más que las mujeres. La edad tampoco es tan relevante.
Relacionado con los lentes de contacto	Los lentes de uso único y reemplazo diario son más difíciles.	Los usuarios de lentes de uso único y reemplazo diario no luchan más que los usuarios de lentes reusables.
Relacionado con los lentes de contacto	Los lentes se manejan de forma similar.	Existen diferencias entre los lentes; algunas marcas se manejan mejor que otras, como lo demuestran los estudios clínicos. <sup>7</sup>



**FIGURA 4** Tres factores a considerar para facilitar el manejo



**FIGURA 5** Sostenere los párpados de manera correcta para asegurarlos es un primer paso esencial para la colocación exitosa de lentes en un nuevo usuario

Los pacientes altamente motivados, ya sea que su nivel de miedo sea alto o no, logran altos niveles de satisfacción con el uso de lentes. Los pacientes satisfechos también experimentan ansiedades y dificultades de manejo, pero su motivación les permite persistir.

## LA OPORTUNIDAD: MEJORES PRÁCTICAS Y MÉTODOS DE ENSEÑANZA

Existen oportunidades significativas para mejorar dónde, cuándo y cómo se lleva a cabo la educación, especialmente en esta era digital.

Si pudiéramos hacer que el proceso sea más consistente y efectivo al establecer una "Mejor Práctica" basada en la evidencia para educar a nuestros pacientes, tendrían más posibilidades de mejorar su satisfacción y continuar con los lentes de contacto.

Hemos identificado una oportunidad significativa para combinar la ciencia con la experiencia clínica para ayudar a desarrollar una mejor enseñanza y aprendizaje del manejo de lentes.

## LAS SOLUCIONES

Desde nuestra investigación y estudios, facilitar el manejo desde la perspectiva del paciente depende de optimizar tres factores en la práctica: medio ambiente, enfoque y proceso (Figura 4).

### 1.- Un ambiente óptimo

La falta de higiene puede provocar emociones negativas y hacer que el paciente se retire. Y sentirse expuesto al tratar de vencer las barreras puede hacer que los pacientes se sientan incómodos y más propensos a rendirse.

Por lo tanto, asegúrese que sus enseñanzas sobre lentes de contacto se realicen en un área privada y limpia con acceso a un lavamanos, un espejo bien iluminado, pañuelos sin pelusa, soluciones para lentes de contacto y materiales de soporte. Recuerde avisar a los pacientes que el ambiente del hogar es igual de importante. Recomiéndeles que seleccionen un espacio tranquilo y dedicado para practicar en casa, lejos de los baños desordenados y con los peligros de los lavamanos y los inodoros.

PUNTOS CLAVE		
Problema	Oportunidad	Soluciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solo uno (1) de cada cuatro (4) usuarios está satisfecho con la forma en que se enseña el manejo.<sup>1</sup></li> <li>Las dificultades de manejo son una razón clara para el abandono en nuevos usuarios.<sup>2</sup></li> <li>La preparación y el posicionamiento del lente para su colocación son cuestiones clave para los pacientes.<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La optimización de la enseñanza del manejo de lentes de contacto puede reducir el abandono y beneficiar al paciente y la práctica.</li> <li>Reconozca las motivaciones personales de los pacientes: éstas, en lugar de miedo o ansiedad, generan satisfacción con el manejo de los lentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un mejor ambiente, enfoque y proceso pueden ayudar al éxito del paciente.</li> <li>Utilice una amplia gama de recursos para la enseñanza y el aprendizaje de lentes de contacto.</li> <li>Dirija al paciente al soporte digital que está disponible 24/7 para complementar la enseñanza presencial (<a href="http://www.acuvue.com.mx">www.acuvue.com.mx</a>).</li> </ul>

### 2.- Un enfoque óptimo

El uso de la empatía y la creación de confianza juegan un papel importante en el alivio de los temores y ansiedad de los pacientes. Encontramos que los pacientes que tienen un mayor nivel de confianza en su profesional de la visión logran niveles significativamente más altos de satisfacción.<sup>4</sup>

La comunicación gentil y positiva es el mejor enfoque de enseñanza. Aliente y felicite al paciente después de cada paso exitoso y déjele suficiente tiempo para que se fortalezca. Ayude a establecer expectativas y enfatice que el manejo de lentes requiere práctica y la importancia de establecer una rutina. Use análisis relevantes para su vida diaria como "atarse los cordones de los zapatos", "andar en bicicleta" o "aprender un nuevo movimiento de baile". Estos implican muchos pasos también.

### 3.- Un proceso óptimo

Nuestro objetivo general debe ser aplicar el entrenamiento de mejores prácticas a todos, sin dejar de ser conscientes que no todos nuestros pacientes son iguales. Necesitamos apreciar que algunos pacientes aprenden más rápido que otros o tienen dificultades con pasos particulares. Use su experiencia en la práctica para adaptar su enseñanza a cada paciente. Y tenga en cuenta que los pacientes adaptarán su propia técnica a medida que ganen confianza y experiencia.

Divida el proceso en pequeños pasos, explicando por qué cada uno es importante. Preste mucha atención a los pasos con los que los pacientes luchan, especialmente la preparación, el posicionamiento y la colocación del lente. Deben recomendarse recursos digitales para complementar su contacto personal. Aquí está nuestra lista de tres consejos clave para pacientes para una colocación exitosa y eliminación en general:

- Asegúrese que las manos estén secas para facilitar el manejo del párpado y el lente.
- Asegure los párpados colocando dos dedos en los márgenes del párpado, uno encima del ojo y otro debajo (figura 5).
- Acercarse al ojo lentamente, no rápidamente, y hacer menos intentos.

También tenga en cuenta lo siguiente:

- Acercarse al ojo para colocar el primer lente es el paso más estresante.
- Los fracasos repetidos causan ansiedad.
- El número de intentos fallidos causa: tomarlo con calma y concentrarse en la calidad y no en la cantidad.
- Observe su idioma: hable sobre "colocar" o "ponerse" un lente en lugar de, manera más alarmante: "insertarlo".
- Esté atento al aumento de los niveles de ansiedad -los pacientes no pueden retener información cuando se sienten estresados.

Deberíamos ofrecer consejos prácticos sobre el entorno óptimo para probar lentes de contacto en el hogar. Los ejemplos pueden ser probarlos primero durante el fin de semana o durante las vacaciones escolares, sin la presión de ir al trabajo o la escuela, o durante las horas de práctica cuando hay ayuda disponible, si es necesario.

No se olvide de proporcionar un número de contacto para llamar si tiene alguna pregunta o inquietud. Finalmente, arregle el contacto continuo con el paciente. Además de una cita de seguimiento, una llamada telefónica de un miembro del equipo profesional después de un par de días puede ser invaluable para abordar cualquier dificultad que pueda haber surgido desde el principio y mantener la motivación alta. Utilice nuestra lista de verificación para comunicarse con nuevos usuarios:

- Felicitar y alentar
- Proporcione información sobre el producto y por qué se lo recetaron, asegúreles que otros lentes están disponibles si, por algún motivo, no están satisfechos.
- Proporcione información por escrito con los enlaces a videos y aplicaciones de colocación y remoción de lentes de contacto, junto con los detalles de datos de contacto por si hubiere alguna duda.
- Organice una llamada telefónica de seguimiento después de unos días y una cita de control.
- En el seguimiento, verifique el rendimiento (visión y comodidad) utilizando escalas de calificación 1 a 10 y ofrezca alternativas si no funciona bien.

Hay muchas oportunidades para ayudar a mejorar la retención entre las personas que no tengan experiencia en lentes de contacto. Si bien tanto la visión como la comodidad son factores importantes, la confianza en el manejo del lente y la formación del hábito juegan un papel importante en los usuarios nuevos, especialmente en las primeras semanas de uso.<sup>10</sup>

Por lo tanto, en resumen, hay una gran oportunidad para ayudar a nuestros pacientes a lograr el éxito y mantenerlos en lentes de contacto. Implemente cambios simples para optimizar el entorno, el enfoque y el proceso para ofrecer la educación y el apoyo en materia de "Mejores prácticas" para sus pacientes.

Jane Veys es Directora de Educación Profesional Global y Desarrollo en Johnson & Johnson Vision.

## REFERENCIAS

- 1.- JJV Datos en archivo 2014. Training Wheels Research. n = 1,200 entrevistas cuantitativas en China, Japón, Rusia y EE. UU. con evaluadores, listas de prueba y abandonos
- 2.- Sulley A, Young G and Hunt C. Factors in the success of new contact lens wearers. Contact Lens & Anterior Eye 2016;40: 115-24
- 3.- Datos de JJV en el archivo Estudio de Quest 2017
- 4.- JJV Datos en el archivo Proyecto de escucha social 2016
- 5.- Efron N and Morgan PB. Rethinking contact lens aftercare. Clin Exp Optom 2017;100: 411-431
- 6.- JJV Datos en archivo 2014. Training Wheels Research. n = 21 usuarios. Inicio entrevistas cualitativas y observaciones. China y Estados Unidos
- 7.- Court H, Greenland K and Margrain TH. Evaluating patient anxiety levels during CL fitting. Optom Vis Sci 2008;85: 7 573-80
- 8.- Scales C, Popwell S, Pall B et al. Asuntos resbaladizos: cómo el contenido de enlaces cruzados puede tener un efecto profundo en la adherencia de los lentes de contacto. Invest Ophthalmol Vis Sci; 2017; 58: ARVO E-Abstract 3094 (AO348)
- 9.- Sulley A, Osborn Lorenz K and Jubin P. Handling: the forgotten factor in soft contact lens success. Optician 2013;246: 6426 25-30
- 10.- Veys J and Sulley A. Pay attention to retention. Optician 2017;253: 6604 26-

Gracias a Audrey Adams en Johnson & Johnson Vision por su aportación, y a Alison Ewbank por su ayuda en la preparación de este artículo.

Material dirigido al profesional de la visión.