

Majorati rulajul opticii dvs. cu... EASE

Poate aplicarea unei lentile de contact, pentru a ajuta pacientii sa-si aleaga ramele pentru ochelari, sa determine cresterea semnificativa a incasarilor din vanzarea ochelarilor si o penetrare mai mare a lentilelor de contact? Da, potrivit rezultatelor unui studiu publicat recent in *Contact Lens and Anterior Eye*¹. Rezultatele studiului **EASE (Enhancing the Approach to Selecting Eyewear)**, releva o crestere cu aproximativ 32% a incasarilor din vanzarea ochelarilor si o penetrare de aproximativ doua ori si jumătate mai mare a lentilelor de contact.

Iata mai jos rezultatele in detaliu, pe care le puteti valorifica pentru succesul practicii Dvs.

Premise EASE

Studii recente indica faptul ca numarul purtatorilor de lentile de contact creste. Cu toate acestea, ochelarii inca domina piata de profil.² Numarul purtatorilor de lentile de contact din Marea Britanie - 6.2% din populatia adulta - este cu mult mai mic comparativ cu Statele Unite si tarile nordice.³ Marea Britanie are toate "ingredientele economice" ale tarilor cu modele similare de practici in domeniul ingrijirii vederii, ceea ce sugereaza ca potentialul de crestere este semnificativ (dar neexploatat).

O explicatie a nivelului mai redus de penetrare a lentilelor de contact in Marea Britanie, este ca **perceptia pacientilor** despre lentilele de contact este hotaratoare, dar si ca **recomandarea specialistului** este esentiala. Studiile au relevat ca putini dintre practicieni initiaza proactiv discutii despre lentilele de contact. Intr-un studiu anterior, Sarah Morgan arata ca discutia despre lentile de contact este initiata de catre optometrist in cazul a numai 27% din examinarile oculare.⁴ Un studiu al ACLM** a dovedit ca numai 13% dintre practicieni discuta despre lentile de contact cu toti pacientii lor, 64% discuta numai cu aceia pe care ii considera potentiali purtatori, iar 22% discuta numai daca pacientul intreaba despre lentile.⁵ **Abordarea proactiva** este evident ca nu functioneaza in multe cazuri. Se poate vorbi pacientilor despre lentile de contact sub o alta forma? / Pot fi prezentate pacientilor lentilele de contact sub o alta forma?

Nick Atkins, Sarah Morgan si Philip Morgan au initiat un studiu pentru a constata care este impactul utilizarii lentilelor de contact, pur si simplu pentru a ajuta pacientii sa-si aleaga ramele de ochelari. Lentilele de contact au fost oferite ca "**dispozitiv ajutator**" la **alegerea ochelarilor** si nu drept solutie de corectie a vederii pe termen (mai) lung. Experienta per ansamblu a pacientilor, incasarile din vanzarea de ochelari si influentarea incasarilor din vanzarea de lentile de contact au fost evaluate si comparate raportat la un grup de control. Un element important de remarcat aici, este aspectul cheie al *desfasurarii* studiului, si anume, *abordarea a fost in mod deliberat fara detalii* cand li s-a vorbit potentialilor pacienti despre proba lentilelor de contact.

Rezultate EASE

Dintre cei 52 de pacienti din grupul testat, 46 (88%) au fost de acord sa foloseasca lentile de contact pentru a-si alege ramele. Cel mai des invocat motiv al celor 6 care au refuzat, a fost *reticenta de a li se pune ceva in ochi*. Dintre cei 46 de pacienti, 98% au fost adaptati cu succes cu lentile de contact.

In termeni de incasari, grupul testat a cheltuit aproximativ 286€ pe rame si lentile de contact*,

* Analiza comparativa releva ca in Romania pretul lentilelor de contact din silicon hidrogel este cu aproximativ **20% MAI MARE**

comparativ cu o medie de aproximativ 225€ in cazul grupului de control – o crestere de 32%.

Analizand **opiniile pacientilor** cu privire la experienta propriu-zisa, inainte de aplicarea lentilelor, grupul testat si cel de control aveau opinii similare. Acest lucru s-a schimbat considerabil in urma utilizarii lentilelor de contact. Grupul testat a evaluat superior experienta lor privind alegerea celor mai potrivite rame, observarea detaliilor ramelor si confirmarea ca rama aleasa s-a potrivit.

Analizand numarul de pacienti care au achizitionat lentile de contact urmare a participarii la studiul mentionat, s-a constatat ca **33%** dintre pacientii din grupul testat utilizau lentile de contact **comparativ cu doar 13%** in cazul grupului de control.

Implementarea (Abordarii) EASE

Rezultatele studiului EASE subliniaza in mod clar **eficienta abordarii “subtile”** in prezentarea lentilelor de contact. Din punctul de vedere al pacientilor, experienta este evaluata superior si permite specialistului sa discute despre lentile intr-un mod non-comercial. Este o abordare orientata catre client care genereaza cresterea vanzarilor.

- Implementarea acestui tip de abordare este **usoara**, necesitand foarte putin efort din partea specialistului. Aplicarea lentilelor in scopul alegerii ramelor nu constituie proba sau adaptare cu lentile de contact, astfel incat poate fi simplificata considerabil. In ce priveste desfasurarea studiului, examinarea la un biomicroscop cu lumina alba este suficienta pentru a detecta orice anormalitati ale suprafetei oculare, iar prescriptia pentru lentile de contact poate fi determinata pe baza celei pentru ochelari. Dupa scoaterea lentilelor, se poate efectua examinarea la biomicroscop cu fluoresceina.
- Se recomanda mentinerea unei **truse complete cu lentile** in cabinet, astfel incat oferirea acestui serviciu sa devina **rutina**.
- Personalul din optica trebuie sa cunoasca acest nou tip de abordare, deoarece procedura de aplicare a lentilelor pentru alegerea ramelor de catre pacienti, trebuie sa devina **parte a procedurii standard de preluare a comenzii de ochelari**. Daca personalul discuta intr-o faza anterioara despre lentile de contact, iar pacientul refuza ideea, impactul abordarii EASE se va reduce semnificativ.

EASE reprezinta un mod de abordare mai bun pentru pacienti. Rezultatele studiului au relevat ca EASE imbunatateste in mod semnificativ perceptia pacientilor asupra practicii si ca 33% dintre *membrii* grupului de studiu au achizitionat (ulterior) lentile de contact.

Ce cred pacientii despre experienta EASE?

85% au spus ca lentilele de contact i-au ajutat cand si-au ales ramele (de ochelari)
70% au spus ca ar/vor incerca lentile in viitor.

Experienta a inlaturat de asemenea “prejudecatile” in privinta lentilelor de contact:

80% dintre pacienti au relatat ca lentilele de contact au fost mai confortabile decat se asteptau

61% n-au simtit niciun fel de disconfort dupa aplicarea lentilelor

91% au spus ca vederea este confortabila

A vorbi pacientilor despre EASE – Nu e vorba doar despre ce spuneti, ci si despre CUM spuneti

Modul in care le vorbiti pacientilor si limbajul folosit sunt esentiale pentru **inlaturarea “barierelor”** in privinta portului lentilelor de contact. De exemplu, o expresie obisnuita este sa vorbiti despre aplicarea sau introducerea unei lentile de contact **in ochi**. Pentru un specialist, acest lucru poate suna perfect normal, dar pentru un numar semnificativ de pacienti expresia are un inteles complet diferit, ce suna descurajant/inspaimantator si **chiar dureros**.

Cand sugerati ideea utilizarii lentilelor de contact cu scopul alegerii ramelor potrivite, utilizati o **forma de adresare pozitiva**, cum ar fi “Va putem aplica o lentila **pe ochi** pentru a va ajuta sa alegeti ramele, ce spuneti?”. Spuneti-i pacientului ca veti alege o lentila de contact *moale* si ca din moment ce aveti prescriptia acestuia de ochelari, nu mai trebuie decat sa efectuati o examinare rapida a ochilor pentru a va reasigura ca lentilele i se potrivesc. Profitati de oportunitate pentru a reasigura pacientul ca lentilele moderne ofera **confort superior** si **permit ochiului sa respire**. *Aveti grija* sa nu sune ca si cum ati incerca sa le vindeti lentile de contact, ci sa furnizati suficiente informatii pentru a reasigura pacientii ca lentilele sunt o optiune viabila pentru ei.

In acest stadiu, este important ca pacientul sa inteleaga ca va avea lentilele pe ochi **numai pe durata algerii ramelor**, dupa care vor fi scoase. Odata ce lentilele au fost scoase, **intrebat** pacientul cum s-a simtit la alegerea ramelor si daca lentilele l-au ajutat.

Spuneti:

Va putem aplica o lentila **pe ochi**

Va putem **aplica** o lentila

Va putem aplica o **lentila**

NU spuneti:

Va putem aplica o lentila **in ochi**

Va putem **introduce** o lentila

Va putem aplica o **lentila de contact**

Mesajele majore ale EASE

- EASE este o abordare simpla, subtila
- EASE imbunatateste semnificativ decizia de cumparare a ochelarilor de catre pacienti
- Abordarea EASE genereaza incasari mai mari din vanzarea de ochelari si cresterea segmentului de purtatori de lentile de contact.

REFERINTE:

1. Atkins NP, et al. Enhancing the approach to selecting eyewear (EASE): A multi-centre, practice-based study into the effect of applying contact lenses prior to spectacle dispensing. *Contact Lens Anterior Eye* (2009), doi:10.1016/j.clae.2009.02.004

2. *Optometry Today*. Value of the market continues to grow. August 12th, 2008.
<http://www.otmagazine.co.uk/newsview.php?id=388> - 16.2kb

3. CIBA VISION data on file 2009

4. Morgan SL, Efron N. The benefits of a proactive approach to contact lens fitting. *Journal of the British Contact Lens Association* 1996.

5. Hutchison G. Consumer and practitioner attitudes to contact lenses. *Optician*, 2001;221:5795 17-20. □ □