

## Как сохранить пользователей контактными линзами в качестве пациентов

Э.Ивенс, оптометрист, менеджер по медицинским вопросам компании Johnson & Johnson Vision Care в Великобритании и Ирландии

*Пользователи контактными линзами играют большую роль в развитии бизнеса, и важно, чтобы они оставались довольны и продолжали пользоваться линзами. Автор проанализировала данные последних исследований и мнения специалистов, на основании которых даются практические рекомендации о наилучших способах поддержки первичных пациентов и пациентов, которые давно носят линзы.*

Пользователи контактными линзами (КЛ), без сомнения, очень важны для оптического салона. Это лояльные клиенты, которые регулярно возвращаются к специалисту; при этом большинство из них, помимо линз, носят и очки и в целом тратят больше на средства коррекции зрения.<sup>1</sup> В течение последнего года в Великобритании 570 тысяч пациентов начали носить КЛ<sup>2</sup>, и, учитывая такие явные преимущества, как косметический вид и возможность заниматься спортом, линзы по-прежнему остаются популярным видом коррекции зрения. Лица, которые успешно носят КЛ, — это довольные пациенты, которые приносят стабильный доход оптике.<sup>1</sup> Тем не менее, существует проблема отказа от ношения контактных линз, и количество пациентов, которые прекращают носить линзы (460 тысяч), почти соответствует числу новых пациентов. Частота отказа от ношения КЛ составляет около 10 процентов,<sup>2</sup> и в Великобритании этот показатель — один из самых высоких в Европе.<sup>3</sup>

Сейчас, с появлением новых технологий производства линз, существует множество способов удовлетворения потребностей па-

*Данная публикация является переводом статьи E.Ewens. How to support contact lens wearers for success, опубликованной в журнале Optician, 06.12.2013, pp. 32-35. Статья предоставлена компанией Johnson & Johnson Vision Care.*

циентов. Однако процесс убеждения пациента продолжить успешное ношение КЛ является сложным и зависит от многих факторов: специалиста и его оптики, пациента, контактных линз и средств ухода за ними.

Насколько масштабной является проблема?

Прекращение ношения линз не всегда очевидно — пациенты не звонят и не говорят, что они собираются отказаться от линз; они просто приходят реже, а затем вовсе перестают посещать специалиста по оптике. Знают ли врачи о такой проблеме, как отказ от ношения контактных линз, или они недооценивают число пациентов, которые прекращают носить линзы?

В недавно проведенном журналом Optician онлайн-опросе изучалось мнение врачей о возможности удержать пациентов в категории пользователей КЛ.<sup>4</sup> Из 502 респондентов около половины сообщили, что сохранение приверженности

**E.Ewens. How to support contact lens wearers for success.**

*The author reviews the latest research and practitioner opinion to give practical advice on how to best support new and existing contact lens wearers.*

пациентов к ношению КЛ сопряжено с большими трудностями или очень большими трудностями (48 процентов). Специалисты в целом знают о такой проблеме как отказ от ношения линз, и на самом деле даже несколько переоценивали число пациентов, которые перестанут носить линзы (24 процента по сравнению с 10 процентам, по данным компаний-производителей)<sup>2</sup>. Хотя половина респондентов отмечали, что частота прекращения ношения контактных линз оставалась на одном уровне в течение последних трех лет, около 21 процента врачей сообщали, что, по их мнению, частота отказа от контактной коррекции зрения увеличилась. Остальные, более оптимистично настроенные специалисты, сообщали, что

**Таблица 1. Причины прекращения ношения КЛ<sup>5</sup>**

КЛ некомфортны/вызывали раздражение глаз	56%
Слишком много времени/усилий уходит на то, чтобы надеть/снять линзы	29%
КЛ некомфортны вечером/в конце дня	26%
У меня появлялась сухость глаз	25%
Мне не нравится дотрагиваться до глаза	18%
Линзы стоят слишком дорого	18%
Я отдаю предпочтение очкам	17%
Требуется слишком много времени/усилий для ухода за КЛ	16%
В КЛ зрение хуже/не лучше	14%



частота отказа от ношения линз уменьшилась в связи с расширением диапазона доступных линз и улучшением технологий их производства, в результате чего линзы стали более комфортными и стали реже вызывать сухость глаз. Скорее всего, в течение последних 10 лет произошло уменьшение частоты отказа от ношения линз в связи с достижениями в области комфортности КЛ. Однако желательность уменьшить количество отказавшихся еще больше.

Какие пациенты подвержены наибольшему риску отказа от ношения контактных линз?

Ранее полагали, что самый высокий риск отказа от ношения контактных линз существует у лиц с пресбиопией; при этом 40 процентов врачей полагали, что лица старше 50 лет с большей вероятностью отказываются от контактной коррекции зрения.<sup>4</sup> Вопреки этому, в недавно проведенном исследовании было установлено, что возраст почти половины лиц, прекращающих носить КЛ, составляет до 30 лет.

По мнению врачей, у первичных пациентов риск наибольший в течение первых трех-шести месяцев ношения КЛ. Это соответствует исследованиям, проведенным в отрасли, согласно которым в одном из трех случаев отказа от КЛ это происходит в течение первых трех месяцев. Специалисты сообщали, что при ношении однодневных КЛ частота продолжения использования

линз максимальна (60 процентов). Тем не менее, согласно полученным данным, пациенты отказываются от контактной коррекции зрения независимо от типа линз и материалов, поэтому любые предпринятые нами действия, направленные на то, чтобы пациенты продолжали носить линзы, пойдут на пользу и самим врачам, и пациентам.<sup>5</sup> Силикон-гидрогелевые линзы (СГ) оцениваются специалистами как линзы с самой низкой частотой отказа от ношения (62 процента). Однако на сегодняшний день нет большого количества данных, подтверждающих, что при дневном ношении СГ линз происходит значительное улучшение комфорта по сравнению с гидрогелевыми линзами,<sup>6</sup> и неизвестно, происходит ли уменьшение частоты отказа от ношения контактных линз у лиц из этой группы по сравнению с пациентами, которые носят гидрогелевые линзы.

Почему пациенты отказываются от ношения КЛ?

Наиболее часто в литературе указывается такая причина прекращения ношения КЛ, как дискомфорт, на долю которого приходится около 50 процентов случаев отказа от ношения линз (диапазон от 30 до 80 процентов).<sup>7</sup> Эти данные соответствуют мнению специалистов,<sup>4</sup> согласно которому комфорт, вне всяких сомнений, является основной причиной отказа от ношения линз (70 процентов). При оценке основных

факторов, удерживающих пациентов в категории носителей КЛ, оказалось, что ношение линз соответствует образу жизни пациента (65 процентов), а затем указывался такой фактор, как стоимость. В исследовании с участием 8000 пациентов из Европы, наоборот, было установлено, что наиболее важными аспектами, определяющими выбор линз, являлись комфорт, качество зрения, сухость глаз и здоровье. Цена указывалась пациентами как наименее значимый фактор при выборе линз.<sup>8</sup> Как видно из таблицы 1, комфорт является наиболее важной причиной отказа от ношения КЛ, и в то же время для пациентов не настолько важна стоимость линз, как это полагают специалисты.

Тем не менее, в течение первых трех месяцев основной причиной отказа от контактной коррекции являлись сложности с надеванием и снятием линз.<sup>9</sup> Из рис.1 также видно, что специалисты считают важным фактором простоту обращения с линзами в течение первых нескольких месяцев.

Первичные пациенты: важны первые впечатления

В недавно проведенном обсуждении в формате круглого стола с участием специалистов со всей Великобритании рассматривался ряд основных аспектов, влияющих на сохранение пациентов в качестве пользователей линзами, а также лучшие способы сохранения их приверженности контактным линзам. Новые пациенты и те, которые давно носят КЛ, отличаются: по возможным причинам отказа от ношения линз, проблемам, с которыми они сталкиваются, и по поддержке, которая им необходима; обе группы имеют большое значение для успешной работы с КЛ. Было сделано заключение о том, что крайне важны впечатления пациента от линз в течение первых нескольких месяцев — общение с пациентом наедине, внимательное отношение к потребностям пациента, исходя из его образа жизни, и удовлетворение ожиданий пациентов. Если у пациента раньше был неблагоприятный опыт, очень



Рис. 1. Причины, которые предположительно определяют отказ первичных пациентов от ношения КЛ<sup>4</sup>

## КОНТАКТНАЯ КОРРЕКЦИЯ



Рис. 2. Используйте листовки и брошюры, чтобы помочь пациентам носить линзы и ухаживать за линзами

трудно сделать так, чтобы пациент решился попробовать контактные линзы еще раз. Необходимо уделять время первичным пациентам и обеспечивать им необходимую поддержку, это позволит расширить вашу клиентскую базу. Важно сообщать пациентам, что они только начинают свой путь в контактной коррекции зрения, и существует множество типов линз, если окажется, что первые линзы им не подходят.

Специалисты, участвовавшие в опросе, знали, что риск отказа от ношения линз наиболее высок в течение первых нескольких месяцев их применения.<sup>4</sup> Половина специалистов проводят двухнедельный «испытательный период» у пациентов, которые носят КЛ,<sup>4</sup> и участники круглого стола также согласились, что для успешного результата важно предоставлять пациентам достаточно продолжительный «испытательный период».

Таким образом, целесообразно давать пациенту конструктивные установки на реалистичные ожидания, наряду с уделением времени при подборе линз и предоставлении «испытательного периода» для обсуждения потребностей пациентов.

Поддержка персонала оптики – неотъемлемая часть работы с пользователями КЛ

Основной причиной отказа от ношения линз у первичных пациентов являются трудности с надеванием и снятием линз.<sup>9</sup> Администраторы могут оказать большую поддержку пациентам, которые носят

КЛ, особенно если они примут участие в обучении пациентов тому, как обращаться с контактными линзами и ухаживать за ними. Половина опрошенных специалистов поручала обучение обращению с КЛ своим сотрудникам, тогда как многие сами обучают пациентов (34 процента).<sup>4</sup> Научите Ваших сотрудников помогать пациенту обращаться с различными типами линз, в том числе обучать обращению, ношению, уходу за линзами, и решать проблемы, возникающие в начале ношения линз, чтобы разгрузить специалиста. Отзывчивый и обученный персонал помогает пациентам без проблем перейти к ношению КЛ. Очень хорошо, если Ваши сотрудники будут коммуникабельны и смогут наглядно показывать все пациентам, чтобы помочь им на первых этапах обращения с линзами.

Многие специалисты (72 процента) проводят обучение надеванию и снятию линз в специально отведенном месте. Это позволяет пациенту научиться обращаться с КЛ в спокойной обстановке – там, где ему никто не будет мешать. Чаще всего во время обучения для поддержки пациента использовались такие подходы, как наглядное обучение и обсуждение.<sup>4</sup> Видеоролики, приложения и брошюры также могут быть полезны при обучении обращению с КЛ.<sup>4,10</sup>

В практике некоторых специалистов по оптике назначают «наставника» каждому пациенту – это один из сотрудников, в обязанности которого входит помогать пациенту во время первых месяцев ношения линз. Этот человек учит пациента обращению и уходу за линзами, а также выдает пациенту ряд индивидуально подобранных брошюр, чтобы он ознакомился с ними дома. Он может отвечать за получение обратной связи от первичного пациента – может звонить ему, вести переписку по электронной почте или отправлять сообщения, чтобы узнать, как дела у пациента в течение первых нескольких недель, а также

при необходимости планировать последующие визиты пациента. Подход с назначением «наставника» позволяет наделить сотрудников четко обозначенными обязанностями и возложить на них определенную ответственность, а польза для пациента заключается в индивидуальном подходе и постоянной поддержке.

Представляет интерес тот факт, что только 38 процентов опрошенных специалистов связывались со всеми или с некоторыми первичными пациентами в течение этого важного периода, главным образом по телефону (91 процент).<sup>4</sup> Поэтому попросите Ваших сотрудников поддерживать связь с первичными пациентами, чтобы помогать им решать любые возникающие у них проблемы, которые могут появиться в начале ношения линз.

Опытные пользователи: комфорт является наиболее важным фактором для продолжения ношения КЛ и их удовлетворенности

Для успешной работы с КЛ крайне важно, чтобы пациенты были довольны; они будут рекомендовать врача и оптику другим, и это приведет к увеличению дохода в долгосрочной перспективе.<sup>1</sup> Для пациентов, которые давно носят линзы, проблемами могут быть комфорт, качество зрения и соблюдение рекомендаций.

Чтобы определить, действительно ли пациент доволен комфортом своих КЛ, необходимо тщательно его расспрашивать. Когда Вы задаете «закрытые» вопросы, например, «Комфортны ли Ваши контактные линзы?», маловероятно, что Вы получите достаточно сведений, чтобы понять, действительно ли Ваш пациент доволен. Когда пациенты слышат фразы «комфорт для глаз», они вкладывают в эти слова разный смысл, и недавно было установлено, что в течение дня происходит снижение ощущения комфорта глаз, независимо от того, носит человек КЛ или нет.<sup>11</sup> Гораздо больше сведений можно получить, задавая более детальные вопросы, например, относительно времени су-

ток, когда появляется дискомфорт, количества часов, в течение которых пациент не испытывает дискомфорта при ношении линз, характера дискомфорта; также можно использовать шкалы оценки комфорта (например, шкалы от 1 до 10, где 10 – это очень высокий комфорт, а 1 – дискомфорт). После тщательного сбора анамнеза важно выбрать тип линз, которые будут наиболее комфортны для пациента и будут в наибольшей степени соответствовать его образу жизни. Во многих случаях следует использовать гибкий подход – например, назначить однодневные линзы на период отпуска и линзы многократно-го использования для остального времени.

Возможно использование в практике опросника, который пациенты заполняют перед тем, как проходят в кабинет врача. В этот опросник могут быть включены наводящие вопросы относительно удовлетворенности пациентов используемыми ими линзами, сроков ношения линз, комфорта и зрения. Этот инструмент позволит быстро установить проблемы, связанные с комфортом или с другими факторами и затем при необходимости этим пациентам можно подобрать другие, более подходящие, линзы. Врачи должны идти в ногу с современными технологиями в области контактной коррекции, чтобы знать, в каких случаях пациенту больше подойдут другие КЛ. Точно так же, если пациент носит линзы, которые лучше всего соответствуют его/ее потребностям, важно убедить в этом пациента.

По-прежнему проводится множество исследований и ведутся дискуссии о комфорте КЛ. В недавно сделанном Отчете о Дискомфоте и КЛ рабочей группы по исследованию Слезной Пленки и Поверхности Глаза (TFOS) рассмотрены основные факторы, которые могут влиять на комфорт КЛ: материал, свойства поверхности, тип, дизайн и режим ухода.<sup>7</sup> Для силикон-гидрогелевых линз установлено уменьшение частоты возникновения осложнений, связанных с гипоксией, и с их появлени-

ем стало возможным более продолжительное ношение линз. Однако из-за гидрофобности силикона производители столкнулись с рядом проблем при производстве КЛ,<sup>12</sup> и на долю гидрогелевых линз по-прежнему приходится 47 процентов всех подбираемых однодневных линз.<sup>13</sup> При ношении СГ не происходит снижения риска возникновения нежелательных явлений, однако в некоторых исследованиях

было установлено, что при ношении этих линз происходит снижение степени тяжести и продолжительности сохранения значимых нежелательных явлений.<sup>14</sup> В исследовании было продемонстрировано, что кислородная проницаемость (Dk) не связана с комфортом; и также недостаточно данных, подтверждающих что свойства материала, такие как влагосодержание и ионность, связаны с комфортом. Дизайн края КЛ имеет важное значение – линзы с более тонким краем наиболее комфортны. Тип линз, вероятно, оказывает влияние на комфорт, при этом при более частой замене линз возможно снижение риска осложнений и увеличение комфорта и качества зрения в связи с меньшим образованием отложений на поверхности линзы.

При выборе КЛ, которая была бы максимально комфортной для Вашего пациента, очень важно принимать во внимание свойства поверхности. Считается, что КЛ с низким коэффициентом трения оказывают меньше влияние на веки. Поэтому при выборе контактной линзы, которая бы обеспечивала длительный комфорт, необходимый для приверженности пациентов контактной коррекции, такие параметры, как кислородная проницаемость и влагосодержание отступают на второй план, и основное внимание следует уделять линзам с низким коэффициентом трения; также необходимо учитывать тип и дизайн линзы.



Рис. 3. Изображения на экране приложения LENS PAL™  
а) Отслеживание достижений каждый день с использованием эмодзи; б) Полезные видео о надевании и снятии линз

### Соблюдение рекомендаций

Соблюдение рекомендаций является основной проблемой для приверженности пациентов ношению КЛ; несоблюдение рекомендаций по уходу за линзами может сопровождаться риском возникновения осложнений и нежелательных явлений, а несоблюдение рекомендаций по частоте замены линз может приводить к снижению комфорта и качества зрения.<sup>15</sup> Это две основные причины отказа от ношения КЛ. Чтобы помочь пациентам соблюдать рекомендации по замене линз, опрошенные врачи сообщали, что они отправляют пациентам оповещения по электронной почте, по телефону, письмом или рекомендуют пользоваться программами-календарями.<sup>4</sup> Доступно множество инструментов и систем напоминаний, таких как контейнеры для КЛ со встроенными таймерами обратного отсчета, сайты в интернете и приложения с возможностью настройки напоминаний. Специалисты должны сконцентрироваться на изменении моделей поведения, которые оказывают наибольшее влияние на клиническую деятельность. Предоставление удобных и приемлемых инструментов, а также использование каждого последующего визита пациента для повторения правил обращения с КЛ позволят добиться полного соблюдения рекомендаций пациентами.<sup>15</sup>

Технологии и новые инструменты  
Привыкание к КЛ может занять некоторое время, но теперь в распоряжении специалиста имеется множество инструментов, которые могут помочь пациентам адаптироваться к ношению и уходу за линзами. Хотя считается, что лучшим способом обучения пациентов на ранних этапах является демонстрация и уделение личного внимания пациенту.<sup>4</sup> Печатная продукция, например, руководства для пациентов и схемы с советами по правильному ношению линз (Рис. 2) будут отличным напоминанием для пациентов дома. Компания Johnson & Johnson Vision Care недавно выпустила новое приложение ACUVUE® LENS PAL™, разработанное, чтобы помочь пациенту в течение первых нескольких месяцев ношения линз (рис. 3). Приложение ежедневно отслеживает успехи пациента с помощью эзограмм (схематического изображения лица человека) и позволяет получать простые индивидуальные подсказки и смотреть видео. В приложении также можно настроить напоминание о времени снятия линз, очистке линз и о посещении своего врача. По мнению врачей, это приложение и видео очень полезны, а советы, которые предоставляются первичным пациентам, позволяют им продолжать носить линзы и служат напоминанием о необходимости повторного посещения специалиста.

### Сохранение долгосрочной приверженности КЛ

Хотя специалисты знают о том, что пациенты часто отказываются от ношения линз, и им известны некоторые из причин этого, исходя из частоты отказа от контактной коррекции зрения, еще многое нужно изменить для увеличения приверженности пациентов к ношению КЛ. Как специалисты, мы должны помнить о необходимости уменьшения частоты отказов от ношения КЛ в нашей практике, и мы должны понимать, ка-

**Таблица 2. 10 полезных советов при подборе контактных линз пациентам**

- Помните о частоте приверженности ношению КЛ в Вашем кабинете, определите приемлемый параметр для оценки этого показателя и контролируйте его.
- Интересуйтесь потребностями и образом жизни пациентов и подбирайте линзы, которые в первую очередь наиболее приемлемы, исходя из потребностей Вашего пациента.
- Расскажите пациенту, что успешное ношение КЛ – это долгий путь, и по мере их использования могут потребоваться небольшие изменения.
- Тщательно собирайте анамнез – подробно расспрашивайте пациента для определения возможных факторов, которые могут быть связаны с дискомфортом.
- Помните, что у некоторых пациентов существует более высокий риск прекращения ношения линз, например, у пациентов с симптомами сухости глаза или у подвергающихся воздействию неблагоприятных факторов на работе – выбирайте материалы, типы КЛ и продукты по уходу за КЛ, которые позволяют улучшить комфорт.
- Наблюдайте за Вашими пациентами, которые носят КЛ – назначьте одного из сотрудников «наставником» по КЛ, который действительно сможет помочь пациенту в течение первых нескольких месяцев
- Обучайте Ваших сотрудников помогать пациентам надевать, снимать и ухаживать за КЛ
- Вы должны понимать, что обращение с КЛ имеет большое значение – отведите специальное место для обучения обращению с КЛ и используйте различные инструменты, такие как распечатанные материалы, видео и приложения
- Давайте пациентам возможность воспользоваться последними достижениями в области технологий КЛ и заверяйте пациентов в том, что они носят самые лучшие подходящие им линзы
- Максимально упростите уход за линзами – пусть пациенты покупают самые простые в использовании средства ухода; давайте пациентам простые памятки, по которым они могут проверить правильность своих действий.

кие факторы со стороны линз и со стороны пациента могут позволить решить проблемы, приводящие к отказу от контактной коррекции зрения. Задействуйте своих сотрудников, используйте десять основных подсказок, предлагаемых в данной статье (табл. 2) и применяйте все доступные инструменты, чтобы получить обратную связь и поддерживать Ваших пациентов. Проще сохранить клиента, чем найти нового, и хотя удержание пациента, который носит КЛ, может быть непростой задачей, результат не заставит себя ждать и для пациента, и для специалиста.

### Список литературы

1. Aslam A. Contact lenses and spectacles: a winning combination. *Optician*. 2013;246:6425:26-28.
2. JJVC Data on File 2012 Estimates based on Primary Research and Category Volume Sales
3. Young G. Why one million contact lens wearers dropped out. *Cont. Lens Anterior Eye*. 2004;27(2):83-5.
4. Perceptions of CL Retention *Optician* 29-11-13, 246 :6430
5. JJVC Data on File 2011, UK Incidence Study, Current wearers n = 1726, lapsed wearers n = 621
6. Guillon M, Maissa C. Use of silicone hydrogel material for daily

wear. *Cont. Lens Anterior Eye*. 2007;30(1):5-10;

7. Nichols J et al. The TFOS International Workshop on Contact Lens Discomfort: IOVS October 2013. *Invest. Ophthalmol. Vis. Sci*. 2013.

8. Independent market research survey, 2012, Germany, Italy, Poland and Russia via online questionnaire with CL wearers, n=8047.

9. Morgan PB. Optimising contact lens wear for a lifetime of use. *Optician*. 2013;245:6400:32-37.

10. Sulley A, Osborn Lorenz K, Jubin P. Handling: the forgotten factor in soft contact lens success. *Optician*. 2013;246: 6426 :25-30.

11. Papas EB. Effect of day time lens replacement on soft CL related discomfort. *BCLA Presentation 2013*

12. Ewbank A. What's driving CL comfort? *Optician*. 2013; 246:6409: 24–27.

13. JJVC Data on File 2013. Internal analysis, based on independent third party data; Share of total DD fits.

14. Carnt N, Evans VE, Naduvilath TJ, et al. Contact lens-related adverse events and the silicone hydrogel lenses and daily wear care system used. *Arch. Ophthalmol*. 2009;127(12):1616–23.

15. Hickson-Curran S, Ewens E. Compliance before, during and after contact lens wear. *Optician*. 2012; 244:637516-21.