

Зачем и как улучшать комфорт и безопасность контактных линз для пациента

А.Салли, профессиональный консультант компании Visioncare Research (Великобритания)

Пациент заходит к вам в кабинет для стандартного осмотра. По его словам, он не испытывает никаких проблем при ношении своих контактных линз. Оптометрист или офтальмолог выполняет стандартный осмотр. Пациент уходит. Знакомый сценарий? Надеемся, не очень. С появлением огромного количества новых линз и новых режимов ношения сегодня самое время предложить пользователям контактными линзами новые продукты с еще лучшими характеристиками.

«Перевод» пациентов на использование новых линз может быть очень прост, если предложить им новую версию той же самой линзы или уменьшить срок использования (то есть увеличить частоту замены) уже существующих линз. Но во многих случаях наилучшим вариантом может стать подбор принципиально новых линз или предложение иного способа ношения. Улучшение клинических возможностей, рост удовлетворенности пациента, снижение числа внеплановых осмотров, уменьшение вероятности отказа пациента от ношения линз — это очевидные преимущества, но есть и другие, менее ощутимые для вас и вашей практики.

Недавние маркетинговые исследования свидетельствуют, что

9 из 10 пользователей линзами ежемесячной замены хотели бы попробовать новые линзы, которые бы обеспечили им более высокий комфорт, и практически все выразили интерес к линзам, которые бы отличались большей безопасностью¹. В этом исследовании были опрошены 271 пользователь гидрогелевыми линзами и 163 пользователя силикон-гидрогелевыми (SiH) линзами было также показано, что более 2/3 опрошенных отметили снижение комфорта ношения линз к концу месяца использования без существенной разницы между гидрогелевыми и SiH линзами.

Большинство пользователей также добавили, что могли бы посещать кабинет врача чаще, если бы им при этом активно рекомендовали новые более ком-



фортные линзы. Наличие специалиста, предлагающего лучшие более безопасные продукты, было одним из основных критериев повышения лояльности пациента по отношению к данному оптическому кабинету. Как же специалисту рассказать о преимуществах новейших контактных линз? Для ответа на этот вопрос мы обратились к 17 европейским специалистам (см. Таблицу 1), оптики которых находятся в несколько разных категориях, и попросили их ответить,



как они рекомендуют пациентам новые продукты, и попросили их также дать советы, как обеспечить рост бизнеса по контактными линзам в кабинете.

Каков лучший способ донести до пациента мысль о переходе на новые линзы?

Большинство опрошенных нами специалистов используют плановые осмотры для представления новых продуктов пациентам, знакомя их с новинками и обсуждая их особенности и преимущества в кабинете врача. Но для некоторых специалистов «подбор» новых линз начинается еще до того, как пациент переступит порог кабинета.

Французский офтальмолог С.Руболини-Фиат сообщила, что считает своей первоочередной обязанностью постоянное пополнение знаний о новых продуктах и их особенностях. Она постоянно читает статьи о физиологии роговицы, материалах линз и их взаимодействии со средствами ухода и применяет полученные знания на практике. Она также участвует в тестовых подборках новых линз, что позволяет ей более критично относиться к преимуществам новых продуктов. «Это позволяет мне предложить новые решения моим пациентам еще до того, как эти линзы станут общедоступными», - говорит она.

Для других специалистов ключевыми моментами становятся наличие печатных материалов и подготовка персонала. Специалист из Швейцарии Э.Босхард развешивает плакаты о новых продуктах в своем кабинете в Цюрихе, чтобы побудить пациентов спросить о них. Он говорит, что его часто спрашивают: «Доктор, а это мне подойдет?», что дает ему возможность начать с пациентом беседу о возможностях новых линз. Он также считает, что пациент должен платить за пробные новые линзы. «Иначе они чувствуют себя подопытными «кроликами» и вправе попросить, чтобы вы им заплатили

за ваши исследования», - утверждает он.

Когда пациент оказался в кабинете врача важно определить, испытывает ли он какие-то проблемы при ношении своих линз. Например, английский специалист Й.Лавдей считает, что лучший способ перевести пациента на новые линзы состоит в том, чтобы предположить, что пациент имеет проблемы при ношении своих нынешних линз, если не доказано обратное. «Важно задавать вопросы, которые приведут пациента к упоминанию любых проблем, насколько незначимыми они бы не казались. Очень часто пациенты считают имеющиеся у них симптомы нормой, пока вы не расскажете им, что это не так».

Доктор Й.Лавдей полагает, что формулирование вопросов с изначальным предположением возможности наличия у пациентов проблем при использовании существующих линз создает у них впечатление, что вы глубоко интересуетесь их случаем и делает их гораздо более восприимчивыми к предложению новых линз. «Иногда важно довести до пациента идею о возможности замены линз на самой ранней стадии беседы - даже странно, как много пациентов боятся критично относиться к существующим линзам, если они опасаются что вы можете посоветовать им ограничить их ношение или вообще отказаться от их использования».

Испанский оптометрист С.Вилья использует похожий способ: «Я спрашиваю своих пациентов, что мешает использованию их линз, и каковы их ожидания при ношении линз. И рекомендую им новые линзы, если они будут соответствовать ожиданиям пациента». Французский офтальмолог Э.Леблон также пытается выявить неудовлетворенность пациента существующими линзами и задает специфические вопросы, чтобы исключить наличие некоторых симптомов (например, сухости

Таблица 1. Участники опроса

Великобритания

А.Малик, Миддлсекс
К.Уилкоккс, Дорсет
Й.Лавдей, Хэмпшир
Швейцария
Э.Боссхард, Цюрих
К.Гросс, Цюрих

Германия

Х.Пулт

Франция

С.Руболини-Фиат, Ницца
Э.Леблон, Гренобль
Ф.Жордан, Марсель

Италия

Ф.Зери, Рим
Р.Фонте, Верона

Испания

С.Вилья, Мадрид
Ф.Идальго, Мадрид
Х.Г.Парсерисас, Барселона

или снижения комфорта к концу дня) вместо того, чтобы просто осведомиться, насколько пациент доволен своими линзами. «Слабая удовлетворенность линзами не всегда сразу упоминается пациентом», - предупреждает она.

Вы обсуждаете новые продукты с каждым пациентом, или только с некоторыми?

В идеале, в ходе каждого контрольного осмотра следует доводить до пациента информацию о последних новинках, но в связи с ограниченным временем ростом числа исследований, обязательных для выполнения, это представляется мало реалистичным. Офтальмолог Ф.Жордан (Франция) прямо говорит: «Это зависит от того, есть у меня на это время или нет!»

В целом, в результате нашего опроса выяснилось, что есть специалисты, обсуждающие новинки со всеми или большинством пациентов, а также специалисты, рассказывающие о новинках только тем, кто, как они считают, может получить преимущества от их использования. Оптометрист из Великобритании К.Уилкоккс принадлежит к первой категории. «Каждо-

му пациенту я предлагаю новый продукт. Единственным лимитирующим фактором являются параметры линзы», - говорит он. Следует иметь в виду, что даже если в результате для пациента ничего не изменится, сама беседа может быть очень полезной для пациента. Итальянский офтальмолог Ф.Зери обычно старается поговорить о новых продуктах с каждым пациентом. «Я думаю, это обязанность специалиста. Но я настаиваю на своих рекомендациях только, если я верю, что это может предотвратить потенциальный отказ пациента от использования линз или улучшить клинические результаты их использования».

Й.Лавдей утверждает, что его манера беседы неминуемо приводит к обсуждению новых продуктов с большинством пациентов. «Даже если пациенты на 100% довольны своими линзами, мы всегда находим возможность рассказать о новых продуктах, что помогает пациентам находиться в курсе развития рынка средств контактной коррекции и поддерживает их в убеждении, что мы заинтересованы в решении их проблем со зрением». Э.Босхард соглашается: «Наши пациенты часто спрашивают нас о самых последних продуктах. И мы начинаем беседу, даже если с большой вероятностью этот продукт не подойдет данному пациенту, но он, может быть, расскажет о нем своим друзьям». Доктор Э.Леблонд добавляет, что ее пациенты заинтересованы в подобной информации и часто спрашивают во время плановых осмотров: «Что новенького?»

Для английского оптометриста А.Малика тщательный опрос с целью определить, готов ли пациент попробовать новые линзы, является ключевым. В беседе он касается этого вопроса с большинством пациентов, но старается выделить тех, кто сталкивается с дискомфортом или небольшим ухудшением зрения. «Пациент, полностью довольный

своими нынешними линзами и не имеющий никаких проблем в области переднего отрезка глаза, вряд ли захочет воспользоваться преимуществами новых линз», - говорит он.

Немецкий специалист Х.Пулт также придерживается сдержанного подхода и рассказывает о новых линзах, только если чувствует, что их подбор улучшит субъективные и объективные результаты. Но он нередко видит, что хорошо спланированная беседа с пациентом приводит к росту продаж. «Мы всегда спрашиваем наших пациентов: есть ли что-то новое, что они хотят нам сообщить — будь то принимаемые ими лекарственные препараты, особенности их работы, занятия спортом или хобби. И часто мы продаем им дополнительные линзы для отпуска, катания на лыжах или занятий парусным спортом. Наша цель — предложить лучшие линзы, исходя из индивидуальных потребностей. И решение должно исходить от пациента, а не от нас», - добавляет он.

Еще одно важное следствие обсуждения новых продуктов состоит в том, что пациент понимает пользу регулярных осмотров. Доктор С.Руболини-Фиат поясняет: «Я всегда говорю своим пациентам о важности ежегодных осмотров, поскольку при этом появляется возможность предложить им новые продукты, еще больше соответствующие их потребностям».

Как вы рассказываете о преимуществах новых линз?

Многие из специалистов, с которыми мы говорили, признают роль персонала оптики в доведении до пациента информации о новых продуктах и важности информированности всех работников оптического магазина. Но некоторые считают, что когда речь касается клинических вопросов, их следует обсуждать в кабинете врача. Доктор Й.Лавдей разделяет эту точку зрения, но

считает, что персонал оптики может помочь другим способом. «Например, до прихода пациента один из наших сотрудников прикрепляет пару новых линз к его медицинской карте. Возможно, эти линзы ему не подойдут, и я даже не буду их подбирать, но это послужит мне лишним напоминанием и сохранит мое время».

Когда пациент уже пришел на прием, у специалиста есть множество способов убедить его в необходимости замены линз. К.Уилкоккс сводит разговор к одному или нескольким из четырех основных положений: безопасности (здоровью), комфорту, удобству и косметическим преимуществам. Испанский специалист Х.Г.Парцерисас считает, что его подход индивидуален: «С теми, кого не полностью устраивает комфорт или какие-то симптомы при ношении линз, все просто: я только объясняю, что свойства новых материалов помогут в решении их проблем. А тем, кто полностью доволен существующими линзами, я говорю, что считаю своей обязанностью рассказать им о лучших на сегодня контактных линзах. Возможно, они и не увеличат комфорт, но позволят избежать будущих осложнений». Доктор Ф.Идальго соглашается: «Я рассказываю пациентам о преимуществах в будущем».

Опрошенные нами французские офтальмологи фокусируют внимание скорее на вопросах безопасности и здоровья, чем на преимуществах для стиля жизни пациента, когда рекомендуют новые продукты. Доктор С.Руболини-Фиат всегда приводит своим пациентам доводы медицинского характера для смены линз и говорит: «Ваши проблемы можно решить с помощью новых линз, потому что они лучше пропускают кислород, лучше смачиваются и т.п., и можно свести к минимуму возможность осложнений при их использовании». Доктор Ф.Жордан придерживается похожей тактики: «Я

объясняю преимущества лучшей оксигенации и более частой замены и обсуждаю вопросы оптимального времени ношения и безопасности». Доктор Э.Леблон придерживается еще более прагматической тактики, сравнивая контактные линзы с машиной. «Возможно, вам нравится ваш Рено Клио, но я предлагаю вам попробовать другую машину с подушками безопасности и усилителем руля и сказать мне, когда вы чувствуете себя безопаснее. Вот то же самое и с контактными линзами и вашими глазами!»

Некоторые специалисты подчеркивают важность наглядной информации для подтверждения своих аргументов. Доктор Ф.Зери, например, показывает картинки, иллюстрирующие преимущества данной линзы для физиологии глаза, такие как снижение уровня лимбальной гиперемии или неоваскуляризации при переводе пациента с традиционных гидрогелевых линз на силикон-гидрогелевые. Он также любит ссылаться на данные последних научных работ для объяснения преимуществ новых продуктов. Для Х.Пулты щелевая лампа с видеоприставкой является превосходным средством демонстрации пациенту того, о чем он рассказывает. «Основа всего – это доступная для пациента информация с использованием простых фраз, которые легко понять», – говорит он. Если пациент продолжает сомневаться, доктор Х.Пулт предлагает пробное двухнедельное ношение новой линзы в одном глазу, при ношении на другом глазу линзы, которую пациент использовал до этого. С.Вилья – еще один специалист, обращающий внимание на особенности, которые пациент может легко увидеть или понять: например, на белые глаза или более длительное время комфортного ношения.

У специалистов есть разные способы донести до пациента мысль о преимуществах нового

продукта, но практически все согласны, что пациенты восприимчивы к идее замены линз на лучшие и будут благодарны за совет. «По нашему опыту, все приветствуют возможность обсудить переход на новый продукт, но если это делается в позитивной информационной манере, а не выглядит как диктат или навязывание покупки», – говорит Й.Лавдей. – Одна из самых больших ошибок, когда думают, что бессимптомные пациенты не нуждаются в лучших продуктах, или, что еще хуже, им бессмысленно их предлагать».

Другие опрошенные заметили, что предложение наилучших из возможных продуктов позитивно отражается на них и их практике. Доктор С.Руболини-Фиат, например, говорит, что пациенты уверены в том, что она отлично подбирает контактные линзы и является настоящим профессионалом. Доктор Э.Леблон считает, что это доказывает ее компетентность, знакомство с самой современной информацией и «добавляет ей баллы» в глазах пациентов. «Они часто говорят мне, что просто счастливы, потому что никто прежде не предлагал им ничего нового». Итальянский оптометрист Р.Фонте придерживается похожей точки зрения: Они видят во мне профессионала, который находит наилучшие решения для их здоровья и комфорта».

Меньшая часть опрошенных, однако, считает, что не все пользователи контактными линзами приветствуют рекомендации сменить линзы. Доктор Ф.Зери говорит, что некоторые предпочитают ничего не менять, хотя большинство готовы рассмотреть возможность ношения линз с лучшими характеристиками. По мнению С.Вилья, ответ зависит от удовлетворенности пациента своими нынешними линзами и степенью зависимости от использования линз. Большинство пациентов, утверждает он, заинтересованы в переменах

, если это уменьшит симптомы сухости глаза.

Как вы планируете посещение пациента, когда собираетесь подобрать ему новые линзы?

Перевод пользователя на новые линзы обычно означает, что пациенту назначается внеплановый осмотр для пробного подбора линз, а затем еще один, когда пациент должен вернуться для контрольного осмотра. Сейчас, когда во многих кабинетах есть «банки» линз с любыми параметрами, можно подобрать новые линзы во время обычного планового визита. При некоторых обстоятельствах можно вместо контрольного осмотра ограничиться телефонным разговором или письмом по электронной почте, когда пациент сообщит о своих ощущениях с новой линзой. У опрошенных нами специалистов методы подбора новых линз различались.

Все три оптометриста из Великобритании заявили, что они стараются подбирать новые линзы во время обычного планового осмотра, а не назначать для этого дополнительный внеплановый осмотр. Й.Лавдей считает, что может себе позволить более длительные стандартные осмотры, в ходе которых рассказать пациенту о новом продукте и подобрать новые линзы. А.Малик считает, что нужен один дополнительный осмотр, если подбор новых линз заранее не планировался; в ином случае нужно даже два дополнительных осмотра: один, на котором подбираются новые линзы, и второй – для контрольного осмотра. К.Уилкокк старается подбирать новые линзы во время планового осмотра, а затем назначать контрольный осмотр через неделю.

А.Малик и К.Уилкокк предпочитают посмотреть пациента, после того, как ему подобраны новые линзы. «Мысли о пациенте меня не покидают», – признается А.Малик. – И считаю необходимым видеть каждого пациента после под-

бора, услышать его мнение о новых линзах и оценить, как выглядят его глаза по сравнению с предыдущими линзами». Й.Лавдей, с другой стороны, только просит пациента позвонить через несколько дней, если он отмечает какие-то проблемы с новыми линзами.

Для других специалистов назначение дополнительного осмотра для подбора новых линз зависит от наличия пробных линз в кабинете или необходимости их заказа. Если линзы имеются на складе доктора К.Гросса, он подбирает их во время планового осмотра, в другом случае — назначает отдельный осмотр. Доктор Г.Парсерисас единственный из всех опрошенных специалистов, всегда назначающий отдельный осмотр для подбора новых линз и еще один контрольный осмотр для оценки результатов «переподбора».

Большинство специалистов назначают пациентам повторный осмотр после подбора новых линз, но есть и исключения. Доктор Э.Леблон, в частности, после подбора выдает пациенту талон на повторный осмотр, но не настаивает на этом, если не подобраны сложные линзы (ЖГП или мультифокальные). «Я прошу пациентов просто связаться со мной, если они столкнутся с какими-то проблемами. В среднем, это случается не чаще 1 раза в 3 месяца», — говорит она. Доктор С.Руболини-Фиат смотрит только пациентов, имевших проблемы со своими предыдущими линзами (например, кератит, папиллярный конъюнктивит или аллергическое осложнение). «От прочих пациентов я жду звонка с отзывом о новых линзах. Если все нормально, я высылаю им новую коробку».

Как перевод пациентов на другие линзы влияет на ваш бизнес?

Использование лучших контактных линз имеет много преимуществ для пользователей, но также это, безусловно, выгодно и с точки зрения бизнеса и не

Таблица 2. Некоторые возможности по предложению пользователям контактными линзами более совершенных продуктов

Обычные гидрогелевые линзы -----	Силикон-гидрогелевые линзы
Силикон-гидрогелевые линзы 1 поколения -----	Силикон-гидрогелевые линзы 2 поколения
Традиционные линзы -----	Линзы плановой замены
Ежемесячная замена -----	Двухнедельная замена
Плановая замена -----	Однодневные линзы
Однодневные линзы -----	Однодневные линзы с повышенным комфортом
Однодневные линзы -----	Силикон-гидрогелевые однодневные линзы
Дневное ношение -----	Гибкое или пролонгированное ношение
Сферические линзы + очки -----	Бифокальные/мультифокальные линзы
Моновидение -----	Бифокальные/мультифокальные линзы
Сферические линзы -----	Торические линзы
ЖГП линзы -----	ЖГП линзы из сверхпроницаемых материалов
ЖГП линзы -----	Торические ЖГП линзы
Отсутствие УФ-защиты -----	Наличие УФ-защиты
Неокрашенные линзы -----	Цветные линзы
Многофункциональный раствор (МФР) -----	МФР увеличенной комфортности

только благодаря более высокой стоимости новых линз. Й.Лавдей — среди тех, кто ссылается на возрастающую лояльность пациентов к практике, как к одному из следствий активных рекомендаций новых продуктов. В действительности он полагает, что это существенный вклад в успех его бизнеса: «Нам приятно думать, что наши пациенты получают лучшие профессиональные советы и продукты у нас, и мы не смогли бы обеспечить это, если бы постоянно не предлагали нашим пациентам лучшие продукты. Большой процент наших новых клиентов пришли к нам по рекомендации пациентов, которые решили свои проблемы с контактными линзами благодаря тому, что им подобрали новые линзы», — добавляет он.

Доктор Р.Фонте вполне солидарна: «Пациенты рассказывают обо мне и моем кабинете. И некоторые из их друзей, ранее безуспешно носивших контактные линзы, понимают, что можно прийти ко мне и попробовать их снова».

К.Гросс утверждает, что его пациенты пунктуально соблюдают даты контрольных осмотров, потому что в ходе осмотров они получают дополнительную информацию о своих линзах: «Они знают, что если мы можем предложить им более комфортные линзы, то мы это сделаем». Его

коллега из Цюриха Э.Босхард упомянул еще один важный довод, касающийся повышения лояльности пациентов — ваши пациенты с меньшей вероятностью будут покупать линзы в других местах или в Интернете. Для других участников опроса сохранение пациента в качестве пользователя контактными линзами означает регулярный перевод его на использование более современных линз. «У меня нет точных цифр, — говорит Х.Парсерисас, — но я уверен, что одно из долгосрочных следствий — это снижение числа отказов от ношения контактных линз».

С каких линз и на какие вы чаще всего «переводите» пациентов и почему?

С появлением большого числа новых линз и вариантов их ношения врачи не лимитированы в возможности предложения самых современных линз своим пациентам (Таблица 2). Мы спрашивали каждого участвующего в опросе специалиста о его предпочтениях. Вне зависимости от местоположения кабинета, все предпочитают предлагать пациентам силикон-гидрогелевые линзы вместо обычных гидрогелевых. Большинство называют высокое пропускание кислорода в качестве главного довода, хотя перевод пациентов с силикон-гидрогелевых линз первого поколения на линзы

второго поколения мотивируют низким модулем упругости и лучшим смачиванием поверхности, и еще более важным для пациентов параметром – увеличением комфорта. Й.Лавдей говорит коротко: «Я чаще всего перевожу пациентов с гидрогелевых на силикон-гидрогелевые линзы из-за большей безопасности и комфорта».

А.Малик утверждает, что переводит всех своих пациентов с гидрогелевых линз ежемесячной замены на силикон-гидрогелевые линзы. «Если пациент носит контактные линзы регулярно в течение многих часов в день, я предлагаю ему попробовать силикон-гидрогелевые линзы, даже если он до этого носил однодневные гидрогелевые линзы. И при этом я объясняю пациенту все преимущества и недостатки линз из различных материалов». Ф.Идальго тоже предлагает всем пользователям гидрогелевыми линзами плановой замены переходить на силикон-гидрогелевые линзы. А доктор Х.Пулк переводит всех пользователей ЖГП линзами на ношение линз из высокопроницаемых для кислорода материалов.

Но пропускание кислорода – не единственное привлекательное свойство новых линз. Доктор Р.Фонте говорит, что будет выбирать между силикон-гидрогелевыми линзами, однодневными линзами или линзами с повышенной биосовместимостью по соображениям клинического характера и из-за удобства. С.Вилья и Э.Леблон считают, что отсутствие проблем, связанных со средствами ухода, является основанием для предложения пациентам однодневных линз. Доктор С.Вилья видит также большой потенциал в переводе пациентов со сферических на торические линзы: «Просто прекрасно предложить дополнительные преимущества – в данном случае – зрительные преимущества, перевода пациентов с небольшим астигматизмом на торические линзы». Й.Лавдей тоже ча-

сто переводит пациентов с небольшим астигматизмом на торические линзы нового поколения для улучшения зрения.

Что вы больше всего ожидаете от будущих контактных линз?

Мы также задавали вопрос, какую линзу специалисты больше всего хотели бы видеть в ближайшем будущем. Мнения разделились примерно поровну между однодневными силикон-гидрогелевыми линзами и более совершенными мультифокальными линзами, с большим выбором аддидации для чтения. Обе линзы этих типов ждет доктор С.Руболини-Фиат, которая считает, что пользователи однодневными силикон-гидрогелевыми линзами будут их дольше носить в течение дня, даже если они будут использовать их нерегулярно, поскольку получат преимущества большей доступности кислорода по сравнению с гидрогелевыми линзами. Ряд специалистов хотел бы видеть силикон-гидрогелевые линзы новых дизайнов, особенно для коррекции высокой гиперметропии и высокого астигматизма, равно как и для коррекции пресбиопии.

Специалисты также приветствуют дальнейшее совершенствование технологии производства материалов для контактных линз. Для Х.Пулта следующим существенным событием стали бы контактные линзы, которые решают проблему дискомфорта и сухости глаза, которые, как он полагает, не полностью решены при подборе линз из существующих материалов. Доктор Р.Фонте хотела бы видеть линзы, способствующие сохранению стабильности слезной пленки. Два из трех испанских специалиста (доктора С.Вилья и Ф.Идальго), с которыми мы беседовали, хотели бы работать с более комфортными и безопасными для пролонгированного ношения линзами, а Ф.Идальго также в качестве желаемых свойств назвал антибак-

териальную активность линз. Вне зависимости от пожеланий, у специалистов уже сегодня есть масса возможностей предложить линзы с отличными свойствами своим пациентам. В ближайшее время появится еще больше вариантов выбора еще более совершенных продуктов и схем ношения.

Совсем недавно компания Johnson & Johnson Vision Care объявила о создании первой в мире однодневной силикон-гидрогелевой линзы, сочетающей комфортность, высокую проницаемость для кислорода и удобство пользования.

В заключение мы приводим 10 советов европейских специалистов (Таблица 3), способствующих еще более успешному переводу пользователей на новые линзы. Вы сами, ваши пациенты и ваш бизнес наверняка заметят их очевидные преимущества.

Таблица 3. Десять советов для успешного перевода пациентов на ношение новых контактных линз

- Убедитесь, что вы сами и ваш персонал знакомы с последними новинками средств контактной коррекции
- Не считайте, что пациент полностью удовлетворен, если он утверждает, что у него нет проблем при использовании его обычных линз
- Тщательно планируйте опрос пациента для исключения специфических симптомов
- Обсуждайте новые продукты с каждым пациентом, даже если его все устраивает в его нынешних линзах
- Спросите у пациента об особенностях его работы и стиля жизни
- Подчеркните важность регулярных осмотров для использования самых современных линз
- Попросите персонал помочь вам в выявлении потенциальных кандидатов на подбор новых линз
- Подчеркните связь особенностей новых линз и их преимуществ, предлагая их пациенту
- Используйте наглядные материалы для демонстрации преимуществ новых линз
- Никогда не думайте за пациента, что он не может себе позволить новые линзы