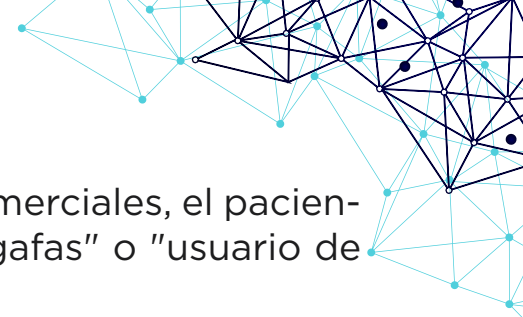




MEJORA  
TU VIDA<sup>CON</sup>  
**LENTES DE**  
**CONTACTO**

***Uso Dual: Estrategias  
de comunicación con  
enfoque en lentes de  
contacto***

El mensaje clave de la óptica debe ser: "Visión sin límites para cada momento de tu vida".



En la mente de muchos profesionales y asesores comerciales, el paciente es catalogado estrictamente como "usuario de gafas" o "usuario de lentes de contacto".

Durante décadas, el sector de la salud visual ha operado bajo un paradigma restrictivo: tratar la prescripción de gafas y la adaptación de lentes de contacto blandos (LCB) como dos caminos mutuamente excluyentes. Sin embargo, la clínica de expertos que ya usan las correcciones duales para sus pacientes, demuestra que este enfoque bidimensional restringe la experiencia de libertad del paciente y limita la viabilidad financiera de las ópticas.

El uso dual es una estrategia de recomendación en la que las gafas y los LCB coexisten en sinergia para cubrir diferentes necesidades dentro del estilo de vida diario del consumidor.

Este artículo aporta, desde el sustento científico y el análisis de comportamiento del consumidor, cómo rediseñar la estrategia de comunicación en el establecimiento, involucrar al equipo de trabajo y superar las barreras invisibles que limitan el crecimiento de la contactología.

## ¿Por qué la población sí quiere usar LCB?

El deseo de los pacientes por utilizar lentes de contacto no responde necesariamente a sus necesidades visuales; está profundamente ligado a factores de autopercepción, comodidad situacional y desempeño social.

Según el informe global Double Duty: The Untapped Potential of Dual Contact Lens & Glasses Wear de la [Contact Lens Institute \(CLI\)](#), el 84% de los usuarios de uso dual afirma que tener la opción de elegir entre gafas y lentes de contacto les hace sentir mejor en diferentes situaciones de su día a día. El 52% prefiere el aspecto de su rostro sin monturas en eventos sociales o profesionales, el 81% prefiere los LCB para actividades deportivas y recreativas. Asimismo, demuestran que el 68.5% de los usuarios experimenta un aumento en su confianza personal al usar lentes de contacto, comparado con los usuarios que se limitan exclusivamente a las gafas. El paciente no busca reemplazar sus gafas; busca la flexibilidad de alternar soluciones visuales según su agenda diaria.

## ¿Entonces, por qué el sector no ofrece LCB?

No es secreto, que la opción # 1 para la corrección de los defectos visuales son los lentes oftálmicos, estadísticamente, 1 de cada 2 usuarios de gafas nunca han probado lentes de contacto y ocurre generalmente, porque su optómetra no se los recomendó en consulta. Esta alarmante brecha se debe a "hábitos automáticos" y barreras autopercibidas en los profesionales de la salud visual tales como:

**El tiempo de consulta:** Existe la creencia de que realizar una adaptación de LCB consume "demasiado tiempo" retrasando la agenda del especialista, lo que no es cierto, menos cuando el profesional se capacita y se entrena constantemente, todo se hace cada vez más rápido y bien.

**El miedo al abandono:** Muchos profesionales evitan iniciar la adaptación debido a los índices de deserción histórica. Sin embargo, investigaciones clínicas (como el análisis de PMC - NIH sobre Contact Lens Dropout) indican que la principal causa de abandono es la incomodidad ocular y la sequedad, factores que hoy en día son altamente controlables gracias a los materiales del LCB de última generación (hidrogeles de silicona con alto gradiente de agua y tecnologías de humectación activa).

**El enfoque comercial unidireccional:** El área comercial de la óptica suele estar entrenada para maximizar la venta de tratamientos oftálmicos o marcas de monturas, ignorando que el paciente con LCB es un consumidor mucho más frecuente a largo plazo. De acuerdo con investigaciones de la London Business School, un paciente de uso dual (gafas + LCB) genera hasta un 80% más de rentabilidad para la práctica visual a lo largo de su ciclo de vida en comparación con un paciente exclusivo de gafas.

## ¿Cómo inducir una charla hacia los LCB?

Modificar el hábito de la prescripción por defecto requiere una reestructuración de la consulta clínica y la asesoría comercial. El error más común de los equipos de trabajo es hacer preguntas cerradas de tipo transaccional: ¿Le interesaría probar lentes de contacto? o ¿Quiere los lentes de contacto?

Cuando se le sugiere a un paciente el uso de lentes de contacto por primera vez, su mente no procesa las características técnicas del material, su cerebro activa mecanismos de defensa biológicos y psicológicos, para neutralizar esta resistencia la teoría y la explicación verbal son insuficientes y el cerebro del consumidor se defiende instintivamente diciendo "No".

La clave radica en realizar preguntas abiertas que revelen los puntos de dolor del paciente:

- **En lugar de:** "¿Está conforme con sus gafas?"
- **Pregunte:** "¿En qué momentos de su semana siente que sus gafas le limitan o le resultan incómodas (hacer ejercicio, cocinar, conducir de noche, usar gafas de sol, trabajar frente a pantallas)?"

Cuando el paciente identifica ese momento de fricción, el profesional no está vendiendo un producto; está prescribiendo una solución clínica situacional:

"Para esos días de entrenamiento físico, la solución ideal para su salud visual y seguridad son los lentes de contacto blandos diarios. Combinémoslos con sus gafas de uso diario para que tenga total libertad."

El Reto del Establecimiento es transformar el hábito de prescripción de la óptica, por esto es necesario alinear a todos los miembros del equipo, desde la recepción hasta el área clínica y la entrega final.

## Implementación en 3 Pasos

### Estrategia de Comunicación Integrada

El establecimiento debe definir directrices de comunicación claras donde los LCB no se traten como un producto de "venta sugerida" de última hora, sino como parte integral del protocolo de atención.

### 2. Involucrar y Capacitar a los Equipos de Trabajo

La estrategia fracasa si solo recae sobre los hombros del optómetra. Se requiere un protocolo de acción coordinado:



**Recepción:** Identifica y Siembra la curiosidad



**Optometría:** Diagnostica y hace Prueba con LC



**Asesor Comercial:** Cierra el proceso

- **Recepción y Agenda:** Al agendar o confirmar la cita del paciente, el personal introduce el concepto: "Recuerde que en su cita de hoy también podemos evaluar si su ojo es apto para alternar sus gafas con lentes de contacto blandos sin costo adicional en su examen general".
- **El Optómetra:** Realiza la prueba del LCB más adecuado a las características fisiológicas oculares y visuales del paciente, de manera proactiva utilizando el método de inducción por estilo de vida y la colocación del lente de prueba.
- **El Asesor Óptico (Piso de Ventas):** Cuando el paciente sale a elegir sus gafas, el asesor refuerza la recomendación del doctor: "Veo que el doctor le recomendó LCB para sus partidos de fútbol los fines de semana. Permítame mostrarle las monturas de sol deportivas sin receta que podrá usar encima de sus lentes de contacto".

### 3. Ponerla en Marcha (El Plan Piloto)

Establezca un plan piloto de 30 días donde el equipo de trabajo se trace metas no basadas en facturación de cajas de lentes, sino en experiencias generadas:

- **Meta semanal:** Colocar un mínimo de 10 lentes de prueba en consultorio a pacientes que declararon interés situacional.
- **Incentivo de equipo:** Celebrar el incremento del ticket promedio integral de la óptica, demostrando que la recomendación del uso dual beneficia tanto el cuidado visual del paciente como el éxito comercial del establecimiento.

## Conclusión

Modificar los hábitos automáticos del sector no es un desafío técnico, es un reto de comunicación empática y educación de equipo. Al integrar los LCB y las gafas en una propuesta de valor unificada, no solo estamos vendiendo productos ópticos; estamos dotando al paciente de la versatilidad necesaria para disfrutar de su vida diaria con total libertad visual. Aliviar el miedo en la consulta es el primer paso para elevar la salud ocular de nuestra comunidad y asegurar la sostenibilidad comercial de nuestras clínicas y ópticas en el mercado actual.

## Bibliografía

1. Contact Lens Institute (CLI). (2023). Double Duty: The Patient & Practice Potential of Dual Contact Lens & Glasses Wear. CLI See Tomorrow Series. [https://www.contactlensinstitute.org/wp-content/uploads/2023/04/SeeTomorrowReport\\_FINAL\\_Interactive\\_ReducedFileSize.pdf](https://www.contactlensinstitute.org/wp-content/uploads/2023/04/SeeTomorrowReport_FINAL_Interactive_ReducedFileSize.pdf)
2. CooperVision. (2021). The Importance of Giving Patients Flexibility in Their Choice of Vision Correction: Dual Wearer Report. CooperVision Practitioner Resources.
3. London Business School (LBS) Research Report. Seeing Things Clearly: The Profitability of Contact Lenses to Eye Care Practitioners. <https://ophthalmologymanagement.com/issues/2006/april/contact-lens-prescribing-revisited/>
4. Pucker, A. D., & Tichenor, A. A. (2020). A Review of Contact Lens Dropout. Clinical Optometry (Auckland, N.Z.), 12, 85-94. <https://doi.org/10.2147/OPTO.S228674>
5. Association of Optometrists (AOP). (2023). Communicating effectively with potential contact lens wearers. Optometry Today.