

2021-07-23

Expectativas de los pacientes de un consultorio particular frente a la atención de optometría durante la pandemia por Covid-19

Diana V. Rey-Rodríguez

Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia, reydiana@unbosque.edu.co

Lady Johana Morales-Solano

Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia, ljmoraless@unbosque.edu.co

Paula Pérez-Espinel

Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia, ppereze@unbosque.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/svo>



Part of the [Eye Diseases Commons](#), [Optometry Commons](#), [Other Analytical, Diagnostic and Therapeutic Techniques and Equipment Commons](#), and the [Vision Science Commons](#)

Citación recomendada

Rey-Rodríguez DV, Morales-Solano LJ y Pérez-Espinel P. Expectativas de los pacientes de un consultorio particular frente a la atención de optometría durante la pandemia por Covid-19. *Cienc Tecnol Salud Vis Ocul.* 2021;(1):. doi: <https://doi.org/10.19052/sv.vol19.iss1.2>

This Artículo de Investigación is brought to you for free and open access by the Revistas científicas at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in *Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular* by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

<https://doi.org/10.19052/sv.vol19.iss1.2>

Expectativas de los pacientes de un consultorio particular frente a la atención de optometría durante la pandemia por Covid-19¹

Diana V. Rey-Rodríguez² / Lady Johana Morales-Solano³ / Paula Pérez-Espinel⁴

Recibido: 5 de octubre de 2020. **Aprobado:** 1 de marzo de 2020. **Versión Online First:** 1 de abril de 2021

Cómo citar este artículo: Rey-Rodríguez DV, Morales-Solano LJ, Pérez-Espinel, P. Expectativas de los pacientes de un consultorio particular frente a la atención de optometría durante la pandemia por Covid-19. Cienc Tecnol Salud Vis Ocul. 2020;19(1).
<https://doi.org/10.19052/sv.vol19.iss1.2>


Resumen


La opinión de los pacientes frente a la atención optométrica debe ser relevante para la creación de estrategias de mercado en consultorios y ópticas. El objetivo del presente estudio es conocer las expectativas de los pacientes frente a la atención optométrica durante la pandemia por Covid-19. En cuanto a la metodología, el presente es un estudio observacional, descriptivo de corte transversal, en el cual se diseñó un instrumento conformado por ocho ítems, que buscó indagar la opinión de los pacientes para asistir a una consulta de optometría durante la pandemia por Covid-19. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia a través del envío de una encuesta anónima a pacientes que asistieron a un consultorio particular en Bogotá durante la pandemia. Se observó que el 50 % (24) de los encuestados están dispuestos a acudir a consulta de optometría durante la pandemia, siendo el motivo más frecuente el cambio de gafas. El 81,3 % (39) preferiría el uso de la aplicación WhatsApp para la recepción de información, seguido del correo electrónico (18,8 %) (9). Asimismo, el 79,2 % (38) estaría dispuesto a contactar a un profesional de salud visual a través del uso de herramientas tecnológicas. Como conclusión, se deben incorporar mecanismos de atención basados en las nuevas tecnologías, garantizando una comunicación permanente con los pacientes para mantener la fidelización en los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta las preferencias que tienen en las redes sociales de acuerdo con la edad.

Palabras clave: Covid-19, Optometría, Telemedicina.

¹ Artículo de investigación.

² Facultad de Medicina, Programa de Optometría Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia. Grupo de investigación Salud Visual y Ocular UNBOSQUE. ✉ reydiana@unbosque.edu.co  <https://orcid.org/0000-0003-1106-6235>

³ Facultad de Medicina, Programa de Optometría Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia. Grupo de investigación Salud Visual y Ocular UNBOSQUE. ✉ ljmoraless@unbosque.edu.co  <https://orcid.org/0000-0003-2406-3850>

⁴ Facultad de Medicina, Programa de Optometría Universidad El Bosque. ✉ ppereze@unbosque.edu.co  <https://orcid.org/0000-0003-4341-4118>



Patients' Expectations of Optometric Care in a Private Practice during the Covid-19 Pandemic

Abstract

The opinion of patients regarding optometric care should be relevant for the creation of marketing strategies in private offices and opticians' shops. The objective of the present study is to understand patients' expectations of optometric care during the Covid-19 pandemic. Regarding the methodology, this is an observational, descriptive, cross-sectional study, in which an eight-item instrument was designed, which sought to investigate the opinion of patients to attend an optometric consultation during the Covid-19 pandemic. The sampling was non-probabilistic by convenience by sending an anonymous survey to patients who attended a private practice in Bogota during the pandemic. It was observed that 50 % (24) of the respondents were willing to go to an optometrist's office during the pandemic, the most frequent reason being the change of glasses. 81.3 % (39) would prefer the use of the WhatsApp application for receiving information, followed by e-mail (18.8 %) (9). Likewise, 79.2 % (38) would be willing to contact an eye care professional through the use of technological tools. In conclusion, care mechanisms based on new technologies should be incorporated, guaranteeing permanent communication with patients to maintain loyalty in the services offered, taking into account the preferences they have in social networks according to age.

Keywords: Covid-19, Optometry, Telemedicine.

INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2019, el nuevo Coronavirus (Covid-19) surgió en China. A partir de la fecha se han identificado sus manifestaciones clínicas, las cuales han sido potencialmente letales para algunos grupos etarios, de manera que fue declarado por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia desde marzo de 2020 (1).

Aunado a ello, lamentablemente se han registrado varias muertes del personal de salud. En ese sentido, un oftalmólogo residente de China falleció después de presentar un síndrome respiratorio agudo severo ocasionado por Covid-19: su contagio se dio después de la atención a una mujer con glaucoma (2, 3). En concordancia, en marzo de 2020, la Académica Americana de Oftalmología (AAO) recomendó limitar las visitas al consultorio, por lo que se cancelaron las cirugías electivas y se permitió asistir únicamente para emergencias (4). Asimismo, el pasado 19 de mayo 2020, tanto el Consejo Mundial de Optometría (5) como el Colegio Colombiano de Optómetras (6), compartieron directrices para la atención visual (7). En Colombia, se permitió la apertura de consultorios y establecimientos de óptica (8) cumpliendo con una encuesta telefónica



previa a la atención, limpieza y desinfección de implementos, superficies y elementos biomédicos, así como con la inclusión de escudos protectores en los equipos. De igual forma, se solicitó suspender los servicios electivos no urgentes (9).

Es importante señalar que las medidas restrictivas como el distanciamiento social, las limitaciones en términos de movilidad, los periodos de cuarentena y las directrices de aislamiento social, son cambiantes y sectorizadas de acuerdo con el comportamiento de las cifras epidemiológicas en cada región (10). Esta respuesta ha sido diferente en varios países, representando en general un desafío para la prestación de servicios de atención en salud en cada una de las regiones.

Durante la pandemia, los optómetras han continuado brindando atención en casos de urgencia o emergencia. Sin embargo, es preciso considerar que, debido a que la naturaleza del virus es altamente contagiosa, y aproximadamente del 40 al 70 % de la población puede infectarse (11), es recomendable adoptar las medidas de prevención frente a la atención, dada la interacción con fluidos corporales como la lágrima y el acercamiento inevitable durante el examen (12).

El uso de la telemedicina como herramienta para la atención involucra el uso de aplicaciones con teléfonos móviles, consultas por videollamada para la atención, e interpretación de pruebas clínicas. Asimismo, supone ejercicios como la creación de formularios para la obtención de información. Sin embargo, para lograr el objetivo y garantizar una óptima atención, es indispensable el uso de una comunicación asertiva, al igual que una adecuada interpretación de la información, y una correcta interacción con los dispositivos tecnológicos (13). Por lo anterior, es deseable conocer las expectativas frente a la atención optométrica de los pacientes que asisten a un consultorio particular durante la pandemia por Covid-19, a través de la aplicación de una encuesta en línea.

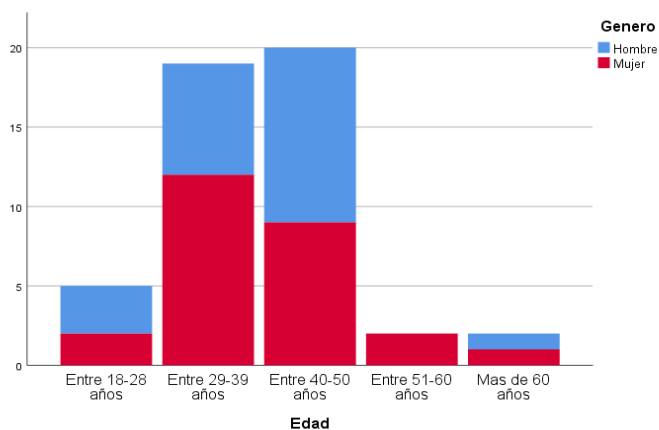
METODOLOGÍA

El presente fue un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, que incluyó preguntas relacionadas con categorías sobre atención presencial, medios y contenido informativo, así como dispensación de dispositivos médicos. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia y se desarrolló mediante el envío de una encuesta anónima a pacientes que asistieron a un consultorio particular en Bogotá durante la pandemia.



Para el desarrollo de este estudio, se diseñó un instrumento conformado por ocho ítems que buscó indagar la disposición de los pacientes para asistir a una consulta de optometría durante la pandemia. Se evaluó el motivo para acudir a una óptica y a consulta, las alternativas digitales, el tipo de información recibida y su frecuencia, la forma de adquisición y entrega de los insumos ópticos, y el acompañamiento profesional a través del uso de herramientas tecnológicas (figura 1).

Figura 1. Distribución de la edad y sexo



Fuente: elaboración propia

Posteriormente, se realizó la validación de contenido a través del juicio de tres expertos, en cuyo caso cada uno de ellos retroalimentó el instrumento y modificó la estructura de las preguntas. Lo anterior condujo a eliminar elementos irrelevantes y a afinar la redacción de cada pregunta. De esta forma, las modificaciones fueron consensuadas e incorporadas en el nuevo instrumento.

Durante los meses de abril y mayo de 2020, se envió el formulario de Google mediante las redes sociales a un total de 232 pacientes, incluidos en una base de datos de un consultorio particular de optometría en Bogotá, Colombia. Se obtuvo la respuesta de 48 pacientes, es decir el 20,68 %.

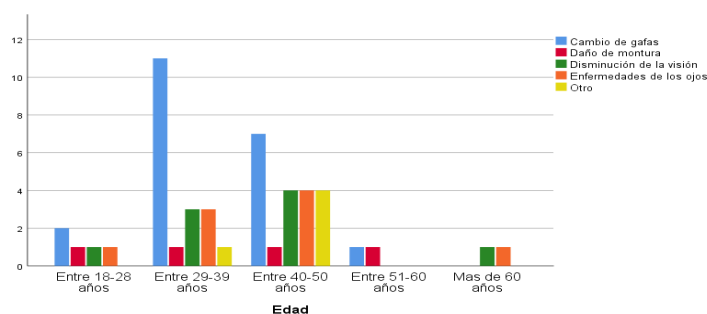
Los resultados fueron exportados desde la base de datos de Microsoft Excel, y fueron analizados con el paquete estadístico SPSS (versión 24,0). Se reportaron porcentajes y frecuencias para las variables cualitativas, y se construyeron tablas cruzadas de acuerdo con la relación existente entre las variables de interés.

Resultados

El 20,68 % (48 personas) de las personas que recibieron el formulario respondió la encuesta. Entre ellos, el 54 % (22 personas) correspondió a mujeres y el 41,7 % (20 personas) a personas con edades entre los 40 y los 50 años. Esta población fue seguida de un 39,6 % (19 personas) de personas con edades que oscilaban entre los 29 y 39 años (figura 1).

En cuanto a las preguntas relacionadas con la asistencia a consulta de optometría durante la pandemia, el 50 % (24 personas) está dispuesto acudir a los servicios, siendo el motivo más frecuente el cambio de gafas 43,8 % (21 personas) (figura 2).

Figura 2. Motivo de consulta y preferencias por grupos de edad



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los participantes, los productos adquiridos en la óptica (monturas, lentes oftálmicos, lentes de contacto, estuches, soluciones o accesorios) podrían ser recibidos mediante empresas de mensajería, de acuerdo con el 39,6 % (19 personas), o retirados en el mismo punto de atención, según el 35,4 % (17 personas).

Con respecto a los medios digitales utilizados para recibir información relacionada con salud visual, el 81,3 % (39 personas) preferiría el uso de la aplicación WhatsApp, seguido del correo electrónico (18,8 %) (9 personas). Asimismo, el 79,2 % (38 personas) estaría dispuesto a contactar a un profesional en salud visual a través del uso de herramientas tecnológicas. De igual forma, el 64,6 % (31 personas) preferirían recibir información relacionada con el cuidado de la visión, enfermedades frecuentes de los ojos, filtros y medidas de protección visual. El 52,1 % (25 personas) preferirían recibirlas al menos una vez al mes.

DISCUSIÓN

Las preferencias de los pacientes son un aspecto fundamental. De ello depende en gran manera cómo se lleva a cabo cada proceso, desde una consulta por telemedicina hasta aspectos relacionados con mercadeo. El reconocimiento de dichas preferencias ha obtenido un significado mayor al reconocerse que el éxito de los tratamientos médicos depende en gran medida de las preferencias del paciente (14, 15).

Las expectativas sobre un servicio médico se encuentran ligadas a las preferencias que la persona tenga sobre ello. Estas son influenciadas por factores externos como la edad, la cultura, el nivel socioeconómico, el conocimiento previo sobre el servicio, y sus experiencias (16, 17). Asimismo, el reconocer dichas preferencias está relacionado con el nivel de satisfacción frente al servicio de salud, y determinan la relación optómetra-paciente; lo anterior supone la creación de medidas fiables que permitan prestar un mejor servicio (16-18).

Debido a la pandemia del Covid-19, las preferencias que se tenían acerca de los servicios de salud se vieron obligadas a cambiar con el fin de resguardar la vida de los pacientes. Esto condujo a las personas a familiarizarse con los conceptos de telemedicina, información a través de redes sociales, y medios digitales (19).

No obstante, en un futuro cercano será necesario adoptar medidas de atención presencial de acuerdo con los protocolos emitidos por las instituciones reguladoras de los servicios de salud (20, 21). Es por ello que se han distinguido varios momentos de interacción con el paciente (antes, durante y después de la atención), en lo que se destaca el *triage*. Este, que se realiza por vía telefónica, es un elemento fundamental para la identificación de pacientes en riesgo. De igual forma, deben tenerse en cuenta las precauciones para el ingreso de los pacientes al consultorio, así como el uso permanente del tapabocas, la limpieza de zapatos y vestuario, el lavado de manos y la toma de temperatura, al igual que el uso de los Elementos de Protección Personal (EPP) que son utilizados por parte del profesional y el equipo de trabajo.

A través de una encuesta en redes sociales se indagó sobre las preferencias que tienen los optómetras acerca de los EPP que utilizarían en un futuro. En ese sentido, el 90 % de ellos mencionó que preferiría realizar el lavado de manos rutinario, mientras que el 75 % utilizaría máscaras durante el examen de refracción. De igual manera, el 50 % de ellos tendría la intención de usar gafas de protección y el 73 % seguiría haciendo desinfección a los



insumos ópticos. Igualmente, los EPP como máscaras también serían sugeridos a los pacientes durante la atención (24). Aunque en estos resultados se refleja una reducción en la asistencia a consulta presencial que corresponde al 50 % (24 personas), es importante señalar que el momento de la encuesta se dio entre abril y mayo de 2020, periodo en el cual se estipuló aislamiento estricto en el país.

Lay et al. (2020) han adoptado una jerarquía de tres niveles de control para la atención en salud. A saber, se trata del *administrativo*, que incluye la reducción en la asistencia del paciente y la aplicación de cuestionarios sobre el estado de salud previo a la fecha de la consulta; el *control ambiental*, dado mediante la adecuada circulación de aire, las barreras para los equipos, la desinfección frecuente de superficies y la higiene de manos, y el *uso de EPP* (22, 23).

Es adecuado considerar que, en cuanto atañe a los servicios de optometría, existen diferentes áreas que pueden seguir siendo ofrecidas pese a la situación actual de pandemia. Respecto a los usuarios de lentes de contacto, es primordial el acompañamiento del profesional para resolver las diferentes inquietudes durante el uso (25). Asimismo, deben brindar todas las recomendaciones rutinarias relacionadas con el lavado de manos, así como las que se relacionan con la limpieza y el frote del lente de contacto y del estuche. De igual forma, se debe brindar información sobre las restricciones del uso extendido y las consideraciones del reemplazo, siendo deseable migrar los usuarios al reemplazo diario. Es importante señalar la importancia de evitar el contacto de las manos con la cara durante el porte de los lentes de contacto (21, 25, 26). Estas consideraciones son iguales pese a la pandemia, en tanto que resulta alentador para el gremio que a la fecha no existan casos asociados con el uso de los lentes de contacto y el Covid-19 (26, 27).

Con relación a la satisfacción del paciente, esta puede ser evaluada de forma subjetiva por medio de encuestas que identifiquen criterios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles durante la atención, tales como instalaciones e insumos ópticos (28). De igual forma, factores de calidad relacionados con servicios privados de salud visual han sido reconocidos, resaltándose la comunicación con el profesional, la confianza del ambiente, la accesibilidad, el seguimiento, la puntualidad y el tiempo en consulta, como aspectos relevantes para los pacientes. En efecto, son de gran importancia, no solo el reconocimiento, sino además la evaluación y la propuesta de soluciones a partir de los resultados (29).



Asimismo, la percepción de los pacientes de la telemedicina ha sido evaluada en algunos estudios. Se ha identificado una satisfacción hasta del 89 % de los pacientes, considerando que el examen realizado a través de videoconferencia médica es el mismo o aún mejor que el que se da de forma presencial; sin embargo, el 42 % consideró que su experiencia podría mejorarse (30). En oftalmología, se ha evaluado la satisfacción de pacientes y profesionales con el uso de la tele orientación a través de videollamadas. Seguido de la atención, los pacientes evaluaron el grado de calidad asistencial en telemedicina calificando el uso de la plataforma, la empatía del especialista, y el cumplimiento de la cita. En general, la mayoría de los pacientes (96,7 %) consideraron la teleoftalmología como un servicio útil, que volverían a utilizar y/o recomendarían (94,5 %). De igual manera, los oftalmólogos evaluaron los recursos tecnológicos, la historia clínica y la prescripción electrónica con una puntuación alta, considerando que preferirían el uso de telemedicina para ciertos casos (consultas remotas, *triage* de urgencias, control de pacientes crónicos, actividades académicas, supervisión de residentes) una vez concluya la pandemia (31).

Aunque existen amplios beneficios de la telemedicina, y se ha incrementado su preferencia tanto en pacientes como en especialistas (32), aún resulta compleja la evaluación de exámenes objetivos como el de agudeza visual (BCVA), al igual que las pruebas refractivas que determinan las ametropías y la conducta —a pesar de que existan algunos avances con herramientas web ideadas para la autorrealización de dichas pruebas— (33, 34). Wisse, Robert P L et al. compararon la refracción y la agudeza visual medida a través de una herramienta web con respecto a la refracción manifiesta. La medida de refracción entre ambas pruebas difirió entre 0,18 D y 0,63D para miopía e hipermetropía, respectivamente: en todo caso, se concluyó que la prueba realizada con la herramienta web podría ser equivalente a la refracción manifiesta. Contrariamente, los resultados de pruebas de agudeza visual con aplicaciones móviles resultaron inválidas y tuvieron una confiabilidad reducida (35, 36). Por otro lado, la toma de imágenes oculares a través de teléfonos inteligentes corresponde a un área que ha experimentado grandes avances, siendo las fotografías digitales útiles para la detección y el seguimiento de patologías oculares (25). De tal modo, han logrado una evaluación del desempeño hasta del 88 % en especificidad y de 98 % de sensibilidad, a comparación del examen de biomicroscopia convencional (37).

Con respecto a las preferencias de los participantes encuestados, la mayor proporción se encuentran en edades que oscilan entre los 40 y los 50 años, por lo cual el uso de dispositivos electrónicos podría limitarse a aquellos canales de fácil acceso, como WhatsApp, dado que ese es el medio de mayor uso para la recepción de



información (81,3 %). Asimismo, los temas de interés se relacionaron con el cuidado de la visión, enfermedades frecuentes de los ojos, filtros y medidas de protección visual, como lo evidencia el 52,1 % de la población encuestada (25 personas), con una frecuencia de al menos una vez al mes. Durante la pandemia actual, las expectativas y las preferencias frente a la consulta de optometría son generadas en gran medida por los medios informativos como lo son las redes sociales, generando inquietudes en los usuarios frente a la atención visual y la seguridad en esta. De igual forma, podrían influir factores como la edad. Como se observó en los resultados, la mayoría de los encuestados se encontraron familiarizados con el uso de la tecnología y redes sociales; asimismo, se debe aceptar que las personas de mayor edad no cuentan con la misma facilidad para acceder a dichas herramientas.

Dentro de las limitaciones identificadas, es importante destacar las circunstancias causadas por restricciones de movilidad en varias localidades, lo cual pudo interferir en las respuestas de los participantes. Sin embargo, es importante mencionar que, a la fecha, el presente es el único estudio que ha evaluado las preferencias de los pacientes frente a la atención de optometría, pues se considera su opinión como fuente primaria de información para la ejecución de estrategias que permitan la fidelización y la reactivación económica del sector óptico.

CONCLUSIONES

Debido a que la duración de la pandemia es incierta, los profesionales de la salud visual deben incorporar mecanismos de atención basados en las nuevas tecnologías, garantizando una comunicación permanente con los pacientes para mantener la fidelización en los servicios ofrecidos. En ello, deberían tener en cuenta las preferencias que hay en las redes sociales de acuerdo con la edad. Con tal propósito en mente, es imprescindible que todos estos mecanismos se encuentren alineados con la calidad del servicio que se pretende prestar.

Gracias al diseño de diferentes instrumentos, es posible identificar las expectativas, así como la percepción de los servicios ofertados. De tal modo, es relevante para el gremio mantener un interés constante por investigaciones que fortalezcan la calidad de los servicios en salud.



REFERENCIAS

1. Wang C, Horby PW, Hayden FG, Gao GF. A novel coronavirus outbreak of global health concern. *The Lancet*. 2020;395: 470–473. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30185-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30185-9)
2. Olivia Li JP, Shantha J, Wong TY, Wong EY, Mehta J, Lin H, et al. Preparedness among Ophthalmologists: During and Beyond the COVID-19 Pandemic. *Ophthalmology*. 2020;127: 569–572. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7167498/>
3. Parrish RK, Stewart MW, Duncan Powers SL. Ophthalmologists Are More Than Eye Doctors—In Memoriam Li Wenliang. *American Journal of Ophthalmology*. 2020;213: A1–2. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7119451>
4. American Academy of Ophthalmology. *Recommendations for urgent and nonurgent patient care*. Disponible en: <https://www.aao.org/headline/new-recommendations-urgent-nonurgent-patient-care>
5. Consejo Mundial de Optometría. *Declaración de la OMA sobre COVID-19*. Disponible en: <https://worldcouncilofoptometry.info/wco-statement-concerning-covid-19/>
6. Fedopto. *Inicio*. Recuperado de: <https://fedopto.org/>
7. The College of Optometrists. *Primary eye care COVID-19 guidance: Red phase*. Disponible en: <https://www.college-optometrists.org/the-college/media-hub/news-listing/coronavirus-covid-19-guidance-for-optometrists.html>
8. Lopez C, Gomez LE, Velasquez H, Urrutia C, Vasquez J. *Decreto 092 de 2020*. Disponible en: <https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/decreto-092.pdf-1.pdf>
9. FEDOPTO. *Guía de Orientación Técnica para la Prestación del Servicio de Optometría*. Disponible en: <https://fedopto.org/guia-de-orientacion-tecnica-para-la-prestacion-del-servicio-de-optometria/>
10. Khanna RC, Cicinelli MV, Gilbert SS, Honavar SG, Murthy GVS. COVID-19 pandemic: Lessons learned and future directions. *Indian Journal of Ophthalmology*. 2020;68(5): 703–710. Disponible en: https://doi.org/10.4103/ijo.IJO_843_20
11. Anderson RM, Heesterbeek H, Klinkenberg D, Hollingsworth TD. How will country-based mitigation measures influence the course of the COVID-19 epidemic? *The Lancet*. 2020;395: 931–934. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30567-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30567-5)
12. Lawrenson JG, Buckley RJ. COVID-19 and the eye. *Ophthalmic and Physiological Optics*. 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/opo.12708>



Online First

13. Nagra M, Vianya-Estopa M, Wolffsohn JS. Could telehealth help eye care practitioners adapt contact lens services during the COVID-19 pandemic? *Contact Lens and Anterior Eye*. 2020;43(3): 204–207. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.clae.2020.04.002>
14. Alonso-Coello P, Solà I, García JM. Valores y preferencias de los pacientes: asignatura pendiente. *Atención Primaria*. 2005;35(7): 379. Disponible en: <https://doi.org/10.1157/13074300>
15. Hospital Juan A Fernández y Facultad de Medicina de la UBA. Valores y preferencias de los pacientes. *Hematología*. 2014;18(2): 126-132. Disponible en: <http://www.sah.org.ar/revista/numeros/03%20-%20Valores%20y%20pref%20de%20los%20pacientes.pdf>
16. Pardillos RA. *Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria* [tesis]. Girona: Universidad de Girona; 2014.
17. Little P, Everitt H, Williamson I, Warner G, Moore M, Gould C et al. Preferences of patients for patient centred approach to consultation in primary care: observational study. *Brit Med Jour*. 2001;322(7284):468–472. Disponible en: <http://www.bmj.com/>
18. Osorio Quintero M. *Calidad del servicio al cliente percibido por los pacientes en la Clínica de Oftalmología de Cali*. Cali: Universidad Libre Seccional Cali - Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Programa de Mercadeo; 2016.
19. Ebbert JO, Ramar P, Tullledge-Scheitel SM, Njeru JW, Rosedahl JK, Roellinger D et al. Patient preferences for telehealth services in a large multispecialty practice. *Jour Telemed Telec*. 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1357633X20980302>
20. Hu VH, Watts E, Burton M, Kyari F, Mathenge C, Heidary F et al. Protecting yourself and your patients from COVID-19 in eye care. *Community Eye Health*. 2020;33(108): S1–6. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/32395037>
21. Turakhia S, Saoji Y, Goyal A, Chande P, Hussaindeen J, Konda N et al. COVID-19 guidelines for optometry and optical services post-lockdown. *Ind Jour Ophthal*. 2020;68(8):1533. Disponible en: https://doi.org/10.4103/ijo.IJO_1827_20
22. Lai THT, Tang EWH, Chau SKY, Fung KSC, Li KKW. Stepping up infection control measures in ophthalmology during the novel coronavirus outbreak: an experience from Hong Kong. *Graef Arch Clin Experiment Ophthal*. 2020;258(5):1049–1055. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s00417-020-04641-8>



Online First

23. Safadi K, Kruger JM, Chowers I, Solomon A, Amer R, Aweidah H et al. Ophthalmology practice during the COVID-19 pandemic. *BMJ Open Ophthalmology*. 2020;5(1): 487. Disponible en: <https://bmjophth.bmj.com/content/5/1/e000487>
24. Pult H. COVID-19 Pandemic: Survey of future use of personal protective equipment in optometric practice. *Cont L Ant Eye*. 2020;43(3):208–210. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.clae.2020.04.006>
25. Nagra M, Vianya-Estopa M, Wolffsohn JS. Could telehealth help eye care practitioners adapt contact lens services during the COVID-19 pandemic? *Cont L Ant Eye*. 2020;43(3):204–207. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.clae.2020.04.002>
26. Jones L, Walsh K, Willcox M, Morgan P, Nichols J. The COVID-19 pandemic: Important considerations for contact lens practitioners. *Cont L Ant Eye*. 2020;43(3): 196–203. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.clae.2020.03.012>
27. Zeri F, Naroo SA. Contact lens practice in the time of COVID-19. Vol. 43, *Cont L Ant Eye*. 2020;43(3): 193–195. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.clae.2020.03.007>
28. Zafra Tanaka JH, Veramendi Espinoza L, Villa Santiago N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *A Facult Med*. 2015;76(1): 87. Disponible en: <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
29. Fajardo-González GP, Rojas-Berrio SP, Robayo-Pinzón OJ. Calidad percibida del servicio de salud visual en entidades privadas de optometría. *Rev Log Cie Tec*. 2018;10(4): 131–148. Disponible en: <https://doi.org/10.22335/rlct.v10i2.557>
30. Lerouge CM, Garfield MJ, Hevner AR. Patient perspectives of telemedicine quality. *Pat Pref Adh*. 2014;9: 25–40. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S67506>
31. Sreelatha OK, Ramesh SV (2016). Teleoftalmología: ¿mejorando los resultados de los pacientes? *Oftalmología clínica*. 2016;10: 285-295. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/OPHTH.S80487>
32. Welch BM, Harvey J, O'Connell NS, McElligott JT. Patient preferences for direct-to-consumer telemedicine services: A nationwide survey. *BMC H Serv Res*. 2017;17(1): 1–7. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2744-8>
33. Rewri P, Kakkar M, Raghav D. Self-vision testing and intervention seeking behavior among school children: A pilot study. *Ophthalmic Epidemiology*. 2013;20(5):315–320. Disponible en: <https://doi.org/10.3109/09286586.2013.823506>



Online First

34. Wisse RPL, Muijzer MB, Cassano F, Godefrooij DA, Prevoo YFDM, Soeters N. Validation of an independent web-based tool for measuring visual acuity and refractive error via the MORE (Manifest Versus Online Refractive Evaluation) trial: Prospective open-label noninferiority clinical trial. *Journal of Medical Internet Research*. 2019;21(11): e14808. Disponible en: <https://doi.org/10.2196/14808>
35. Tousignant B, Garceau MC, Bouffard-Saint-Pierre N, Bellemare MM, Hanssens JM. Comparing the Netra smartphone refractor to subjective refraction. *Clinical and Experimental Optometry*. 2020;103(4): 501–506. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/cxo.13003>
36. Yeung WK, Dawes P, Pye A, Charalambous A-P, Neil M, Aslam T, et al. Author Correction: eHealth tools for the self-testing of visual acuity: A scoping review. *npj Digital Medicine*. 2019;2(1): 117. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/s41746-019-0195-9>
37. Kumar S, Yogesan K, Constable IJ. Telemedical diagnosis of anterior segment eye diseases: Validation of digital slit-lamp still images. *Eye*. 2009;23(3):652–60. Disponible en: <https://doi.org/10.1038/eye.2008.11>



ANEXO 1. ENCUESTA

Opinión de los pacientes frente a la atención de optometría durante la pandemia del Covid-19.

Estamos preparándonos para reactivar nuestros servicios de optometría.

A continuación, una breve encuesta para los pacientes que han acudido a los servicios de optometría. Sus respuestas nos permitirán tomar decisiones y brindarles un mejor servicio.

Género

Femenino _____

Masculino _____

Edad

Entre 18 y 28 años ()

Entre 29 y 39 años ()

Entre 40 y 50 años ()

Entre 51 y 61 años ()

Más de 62 años ()

Barrio _____ Localidad _____

Estrato

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
_____ 6 _____

¿Usa gafas?

SÍ _____ NO _____

¿Cuándo fue su última cita por optometría?

Menos de 2 meses ()

Entre 3 y 6 meses ()

Entre 7 y 12 meses ()

Hace 1 año ()

Más de 1 año ()

Más de 2 años ()

No recuerdo ()

1. ¿Qué tan dispuesto estaría usted a acudir a los servicios de optometría durante la pandemia del COVID-19?

a. Nada dispuesto ()

b. Poco dispuesto ()

c. Dispuesto ()

d. Muy dispuesto ()



2. Dentro de los motivos que usted podría tener para acudir a una óptica se encuentran: (Puede dar varias opciones)

- a. Cambio de gafas ()
- b. Daño de montura ()
- b. Enfermedades de los ojos ()
- c. Disminución de la visión ()
- d. Otro. ¿Cuál? () _____

3. Indique cuál de los siguientes motivos usted consideraría de mayor importancia para solicitar una consulta particular de optometría.

Donde 1 es poco prioritario, 2 prioritario, y 3 muy prioritario.

- a. Consulta de optometría ()
- b. Adaptación de lentes de contacto ()
- c. Atención de enfermedades oculares ()
- c. Asesoría y venta de productos ()
- d. Otro. ¿Cuál? () _____

4. Seleccione de los siguientes medios digitales cuál alternativa utilizaría con más frecuencia para recibir información.

- a. Correo electrónico ()
- b. Mensaje de texto ()
- c. Página web ()
- d. WhatsApp ()
- e. Messenger ()
- f. Instagram ()

5. Escoja el medio a través del cual le gustaría recibir los productos que adquirió en la óptica (monturas, gafas, lentes de contacto, accesorios):

- a. Empresa de mensajería ()
- b. Mensajería a través de los laboratorios ()
- c. Recogerlos directamente en la Óptica ()
- d. Otro ¿Cuál? () _____

6. ¿Estaría dispuesto a contactar a un profesional en salud visual a través de los medios digitales (video llamadas o chat)?

Sí _____ No _____ No lo sé _____

7. ¿Qué tipo de información le gustaría recibir relacionada con el cuidado de su salud visual y ocular?.

- a. Cuidado de la visión ()
- b. Filtros y medidas de protección visual ()
- c. Enfermedades frecuentes de los ojos ()
- d. Información relacionada con lentes de contacto ()
- d. Otro ¿Cuál? () _____

8. ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir información relacionada con el cuidado de su salud visual y ocular?

- c. Una vez a la semana ()
- d. Cada 15 días ()
- e. Cada mes ()
- f. No estoy interesada/o ()

