ЧПОУ «СККИТ»

Роль и ролевые ожидания в работе медицинского оптика-оптометриста

Профессиональная роль, ожидания пациентов, коллег и работодателя: как совместить клиническую экспертизу, сервис и продажи в ежедневной практике оптики.

ГЛОССАРИЙ

Медицинский оптик-оптометрист

[сущ. · медицинская оптика]

> Специалист, который проводит диагностику зрения и подбирает средства коррекции — очки и контактные линзы. Работает в оптике и клинике, отвечая за точность подбора и качество зрения пациента.
>
> *Пример: пациент жалуется на размытость вблизи — оптометрист проверяет зрение и подбирает очки, линзы изготавливает оптик-механик, лечение ведёт офтальмолог.*

ФУНКЦИИ РОЛИ

Что входит в роль: пять ключевых функций

Рефрактометрия и проверка зрения

Измерение рефракции, остроты зрения и подбор оптимальной коррекции для каждого пациента.

Подбор очков и контактных линз

Расчёт оптической силы, выбор оправы и линз с учётом образа жизни и индивидуальных потребностей.

Консультирование по уходу за зрением

Объяснение правил ношения, гигиены и профилактики, рекомендации по снижению зрительной нагрузки.

Работа с приборами и документооборот

Ведение диагностического оборудования, оформление карт, рецептов и отчётной документации.

Взаимодействие с офтальмологом

Передача сложных случаев врачу, совместное ведение пациентов с патологиями зрения.

РОЛЕВЫЕ ОЖИДАНИЯ

Ролевой набор: ожидания четырёх сторон

ВЛИЯНИЕ НА РЕЗУЛЬТАТ →

МАЛО УСИЛИЙ · МНОГО ВЛИЯНИЯ

Пациент: точность и ясность

Ждёт точного подбора коррекции и понятного объяснения диагноза и рекомендаций — это быстрая победа: скрипты и памятки внедряются сразу.

МНОГО УСИЛИЙ · МНОГО ВЛИЯНИЯ

Врач: корректные данные

Ждёт корректных измерений и своевременного сигнала о патологии — крупная ставка: требует протоколов рефракции и красных флагов.

МАЛО УСИЛИЙ · МАЛО ВЛИЯНИЯ

Работодатель: продажи и сервис

Ждёт продаж, уровня сервиса и повторных визитов — системная работа: обучение, стандарты сервиса, программы лояльности.

МНОГО УСИЛИЙ · МАЛО ВЛИЯНИЯ

Коллеги: слаженность смены

Ждёт слаженности и корректной передачи смены — поддерживающий контур: чек-листы передачи и разбор сложных случаев.

БЛИЗОСТЬ К КЛИЕНТУ →

ОЖИДАНИЯ ПАЦИЕНТА

Что пациенты ценят в работе оптометриста больше всего

Три главных ожидания, которые определяют удовлетворённость приёмом и повторные визиты в оптику.

- **Точность подбора: «в этих очках я вижу плохо» — частая причина возврата**
- **Понятное объяснение без терминов: что со зрением и почему такой рецепт**
- **Внимательность и отсутствие спешки: время на вопросы важнее скорости**
- **Проверка результата на месте: убедиться, что в новых очках комфортно**
- **Понятные следующие шаги: когда прийти на осмотр и как ухаживать за линзами**

ДО

Роль продавца: продать то, что выгодно

— Скрипт «впарить подороже»: бонус за средний чек, а не за здоровье пациента

— Пациент не понимает, за что платит, и теряет доверие к оптике

— Противопоказания игнорируются ради продажи — риск для зрения и репутации

ПОСЛЕ

Роль врача: рекомендовать то, что нужно

+ Протокол подбора: сначала диагностика и клинические показания, потом оправа и линзы

+ Аргументация через потребности: объясняем, как решение закрывает зрительный дискомфорт

+ Фиксация противопоказаний в карте: что нельзя и почему — прозрачно для пациента и коллег

ПУТЬ ПАЦИЕНТА

Путь пациента: где роль медицинского оптика-оптометриста проявляется сильнее всего

интерес

доверие

вовлечённость

уверенность

лояльность

01
Обращение
Первичный контакт: жалобы, история зрения, ожидания от визита

точка: ресепшн, запись

02
Диагностика
Полное обследование: рефракция, острота зрения, осмотр глазного дна

точка: фороптер, щелевая лампа

03
Подбор
Расчёт оптической коррекции, рекомендации по линзам и покрытиям

точка: пробные линзы, рецепт

04
Примерка и адаптация
Посадка оправы, центровка, объяснение правил ношения и ухода

точка: оправа, контактные линзы

05
Выдача и контрольный визит
Проверка комфорта, корректировка, повторный осмотр и поддержка

точка: выдача, повторный приём

КОМПЕТЕНЦИИ

Что нужно уметь медицинскому оптику-оптометристу

01

Диагностика зрения

Работа на авторефрактометре, скиаскопия, проверка остроты зрения и полей — база, с которой начинается любой приём.

02

Подбор средств коррекции

Прогрессивные и асферические линзы, контактные линзы, расчёт рецепта с учётом образа жизни пациента.

03

Объяснение и аргументация

Перевести оптику и медицинские термины на понятный язык, показать выгоду решения, снять возражения по цене.

04

Эмпатия и коммуникация

Слышать жалобу, снижать тревогу перед диагностикой, выстраивать доверие на повторных визитах.

ТРЕНДЫ 2026

Как меняется роль медицинского оптика-оптометриста: тренды 2026 года

1 поток

Пилот вместо «телемедицины»

Сначала один рабочий процесс — слоты срочной триажи

90 дней

Срок проверки гипотезы

Метрики: занятость слотов, решения, конверсия в визит

Не замена

Что не уходит на видео

Рефракция, ВГД, щелевая лампа, ОКТ, осмотр глазного дна

Роль смещается к маршрутизации и обучению пациента; измерение и визуализация остаются очными.

АНАЛИЗ ОШИБОК

Типичные ошибки в роли и их последствия

Что работает на доверие	Чем это оборачивается
Подбор оправы и линз без учёта образа жизни пациента	Возвраты и переделки заказов, репутация «лишь бы продать»
Формальное, шаблонное объяснение диагноза и решения	Пациент не понимает ценности рекомендации и уходит к конкуренту
Игнорирование жалоб и тревог пациента на приёме	Потеря доверия, отказ от повторного визита и отзывы с низкой оценкой
Давление при продаже дорогих оправ и линз	Срыв сделки, конфликт и уход пациента к другому оптику

ПРАКТИКА ПРИЁМА

Инструменты соответствия ожиданиям: чек-лист медицинского оптика-оптометриста

Семь шагов приёма, которые превращают ожидания пациента в измеримый результат визита.

- **Сбор анамнеза: жалобы, история, образ жизни, зрительная нагрузка**
- **Проверка и уточнение жалоб: что именно беспокоит и в каких ситуациях**
- **Диагностика: рефракция, бинокулярные функции, осмотр глазного дна**
- **Объяснение результата простым языком: что показало обследование**
- **Варианты решения с ценой: очки, линзы, сроки и стоимость**
- **Инструктаж по уходу и ношению: правила, привычки, ограничения**
- **Назначение контрольного визита: дата и критерии оценки результата**

ВЫВОДЫ

Роль как договор: профессия и ожидания

Три вывода о том, как баланс медицины и сервиса, проговаривание ожиданий и их выполнение формируют доверие к оптике.

01	**Роль — баланс медицины и сервиса**	Диагностика и коррекция зрения плюс подбор и клиентский сервис
02	**Ожидания сторон нужно проговаривать**	Пациент, врач и оптика — управление ожиданиями снижает конфликты
03	**Соответствие ожиданиям = доверие**	Рост повторных визитов и репутации оптики