

Higiene y asesoría, puntos a mejorar en las ópticas

CONVIENE PREGUNTAR MUCHO, PEDIR PRESUPUESTO EN VARIAS ÓPTICAS Y PENSÁRSELO BIEN ANTES DE COMPRAR

Varios millones de españoles sufren problemas de visión que les han obligado a usar gafas o lentillas. Para atenderles, además de los médicos oftalmólogos, hay más de 8.000 establecimientos de óptica diseminados por todo el país. Cuando no es cambiar de lentilla porque ha expirado su plazo de uso, es efectuar una graduación para comprobar cómo evoluciona nuestra deficiencia visual, o comprar una montura que nos favorezca o cambia de aspecto, o que resulte más acorde con las tendencias que dicta la moda. En cada esquina de nuestras ciudades afloran ópticas cada día más repletas

de usuarios, y gafas y lentillas se han convertido en un objeto de consumo más, cuya utilidad práctica no les priva de un simbolismo equiparable al de complementos y abalorios de clara componente estética.

Técnicos de CONSUMER visitaron el pasado mes de enero -haciéndose pasar por clientes y cumplimentando posteriormente un amplio cuestionario-, un total de 137 establecimientos de óptica ubicados en 13 ciudades: Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Málaga, A Coruña, San Sebastián, Vitoria, Pamplona, Cádiz, Pamplona, Burgos, Mur-

cia y Castellón; todo ello, con la finalidad de estudiar la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios.

La conclusión más relevante, además de la enorme disparidad de precios que aconseja pedir presupuestos en varias ópticas y pensárselo bien antes de efectuar el gasto, es que las ópticas cumplen satisfactoriamente con uno de sus cometidos fundamentales, la graduación y el diagnóstico del posible defecto de visión del usuario: sólo en el 3% de las ópticas el fallo en la graduación superó (por defecto o por exceso) las 0,25 dioptrías, y únicamente en el 4% de ellas el usuario recibió un diagnóstico equivocado sobre su deficiencia visual. Por tanto, si bien unas pocas cometen errores, la inmensa mayoría hacen mediciones fiables. Continuando con los aspectos positivos, en casi todas imperan el orden y



limpieza exigibles a un establecimiento sanitario en el que se comercializan productos susceptibles de causar problemas de salud al usuario, como las molestas conjuntivitis o infecciones de ojos. De todos modos, en el 9% de las ópticas la zona de graduación y prueba de lentillas se mostraba desordenada y en una, de Valencia, la limpieza no se consideró suficiente.

La información, deficiente en muchos casos

Lo menos satisfactorio es la información, la asesoría comercial y técnica que necesita el usuario para elegir con acierto: **cuatro de cada diez ópticas suspendieron la prueba, al no proporcionar datos y consejos suficientes para orientar al usuario en su elección de los diversos tipos de montura** (pasta, metal, "al aire"), **lentes** (orgánicas -blancas o antirre-

flejantes- y minerales -blancas o antirreflejantes-) y **lentillas** (diarias, mensuales, normales convencionales, y rígidas). Sólo el 28% ofrecieron información detallada *motu proprio* sin que el usuario la demandara, mientras que únicamente el 30% lo hicieron con el rigor exigible tras la solicitud expresa del técnico de CONSUMER. El 38% dispensaron información poco precisa y el 4% no supieron responder a las sencillas preguntas formuladas.

También puede relacionarse con la información la confección de un presupuesto y la existencia de un cartel que informe al usuario de que los datos personales que aporta a la óptica serán correctamente utilizados y protegidos, como exige la Ley de Protección de Datos. Pues bien, en ocho de cada diez ópticas no se vio este cartel (en A Coruña lo lucían todas las visitadas), y en el 6% de ellas el usuario se tuvo que

marchar sin un presupuesto a pesar de haberlo solicitado. **Sólo en una de cada cinco ópticas se ofreció presupuesto sin que hiciera falta pedirlo**, la actitud más correcta cuando el cliente ha recibido información de varias opciones a elegir. El 55% de ellas dieron el presupuesto tras la demanda del usuario.

Y en ocho ópticas (cuatro de Málaga, una de Vitoria, Barcelona, Madrid y San Sebastián) **se negaron a que el cliente tomara nota de los precios** que le interesaban con la lógica finalidad (expuesta al empleado de la óptica) de reflexionar en su hogar sobre las alternativas ofrecidas y compararlas después con los precios de otros establecimientos.

Ya en un orden de menor relevancia, en una de cada tres ópticas (en todas las visitadas en Málaga y en más >



de seis de cada diez de Vitoria y Barcelona) las monturas expuestas en el escaparate o en el interior del establecimiento no indicaban su precio, mientras que la mitad de las que ofrecían en la prueba tampoco lo exhibían.

Obvio resulta que el usuario prefiere saber el coste de los productos (el económico es un factor clave en la elección de cualquier producto) antes si quiera de preguntar por ellos.

Lo peor, la higiene en la prueba de adaptación de las lentillas

A pesar de los importantes ámbitos de mejora ya descritos, queda aún el más crítico: las deficiencias en la higiene y limpieza en que se desenvuelve la prueba de adaptación de las lentillas.

En casi una de cada cinco ópticas, las lentillas ofrecidas al usuario no se presentaron debidamen-

te precintadas y desinfectadas o no se pudo comprobar este extremo; en una de cada tres el empleado no se lavó las manos ante el usuario; en seis de cada diez accionó el mando del grifo de agua con las manos (es deseable el lavabo de pedal, por más higiénico); en una de cada veinte tocó algo después de lavarse y antes de operar con las lentillas.

Por último, **en una de cada cinco ópticas no se realizó la prueba de la forma pausada y precisa** -aderezada de explicaciones y consejos- que una manipulación tan sensible y una decisión a veces tan difícil requieren.

El cumplimiento estricto de las normas de higiene deviene fundamental en las ópticas, especialmente cuando se hace la prueba de lentillas, ya que los ojos son unos órganos muy sensibles y vulnerables.

El proceso, paso a paso

Cuando se visita uno de estos establecimientos, el óptico sigue un procedimiento que comienza con un examen visual para detectar si ha variado la graduación o si permanece estable desde la última visita, en el caso de que anteriormente hubiéramos acudido a alguno. La graduación se puede efectuar mediante máquinas automáticas, semiautomáticas o las tradicionales gafas de prueba en las que se van insertando lentes hasta que el cliente ve de forma nítida y clara. Lo recomendable es que se utilice más de un método para determinar la graduación, ya que ello permite una mayor precisión. Pero sólo el 40% de las ópticas recurrió a más de un sistema (el más común fue la máquina semiautomática). Y en el 9% se negaron a realizar la graduación si no se garantizaba la compra; esto ocurrió en todas las estudiadas en Madrid y en una de Barcelona y Pamplona. Tras determinar la graduación, **co-**

Asesoramiento experto

	¿Informan de los tipos de monturas, lentes y lentillas ofrecidos?	¿Explican con precisión y detalle suficientes?
Suspenden	31%	42%
Media	Mal	Mal



LAS LENTILLAS DEBEN PRESENTARSE PRECINTADAS Y DESINFECTADAS

mienza el proceso de compra, durante el cual el usuario tendrá que elegir entre una gran variedad de monturas, cristales o lentillas. **Para acertar, es casi imprescindible el asesoramiento del óptico**, ya que hay información sobre nuevos materiales, ventajas y desventajas de los diversos tipos de cristales, monturas y lentillas... que conviene conocer, especialmente si es la primera vez que se acude a una óptica o se efectúa una compra. Después, se anotan, junto a la graduación del cliente y el producto adquirido, los datos personales del usuario, cuya gestión está sujeta a la Ley de Protección de Datos.

La **prueba de adaptación de lentillas mensuales** busca confirmar que el cliente se siente cómodo con ellas, que se adaptan correctamente a sus ojos y que las tolera, de ahí la importancia de que se realice esta prueba antes de realizar la compra, especialmente cuando del cliente tiene una elevada graduación. En el 44% de las ópticas se sugirió realizar esta prueba, y en el 36% accedieron a realizarla cuando se solicitó expresamente. En casi una de cada diez dijeron de que no las podían realizar en ese momento, mientras que en el 11% comunicaron que no efectuarían la prueba si no había garantía de compra. Las ópticas donde se registraron más negativas de este cariz fueron las de Madrid (el 90% se negaron). La misma situación se dio en dos ópticas de Valencia y Bilbao, y en una de Castellón y Pamplona.

Gama y precios de las monturas

Hay tres tipos de montura para gafas: de pasta, de metal y las conocidas como "al aire". Las más novedosas y caras son estas últimas; son más discretas y -según gustos- más estéticas, pesan menos y resultan más flexibles que las demás.

Es importante que se ofrezcan a los usuarios los diferentes tipos de monturas, para que puedan valorar cuál se adapta mejor a sus facciones y a sus expectativas de uso y de gasto. Las más comúnmente ofrecidas por los optometristas fueron las de metal (tan sólo un 2% no las pro-

puso), mientras que las de pasta no fueron ofrecidas en el 12% de los casos y las "al aire", en el 26%.

El precio de las monturas varía mucho, dependiendo del modelo, la marca y la temporada. Los técnicos de CONSUMER comprobaron que la diferencia entre la más barata y la más cara fue de 93 euros en las monturas de pasta, de 129 euros en las de metal, y de 271 euros en las monturas "al aire".

Tras solicitar en todas las ópticas **las monturas de pasta más baratas**, se comprobó que en Burgos las hay por sólo 14 euros, mientras que en las visitadas en Valencia, Vitoria y San Sebastián no se podían comprar por menos de 40 euros. Efectuada la misma gestión con las de metal, se vieron en Cádiz y Burgos por 13 euros o menos, mientras que en las visitadas en Barcelona, Vitoria y Madrid, no podían conseguirse por menos de 40 euros.

Y las monturas "al aire" podían comprarse por 32 euros e incluso me-

nos en Pamplona y A Coruña, mientras que en las ópticas visitadas en Barcelona y San Sebastián no las había por menos de 90 euros. Queda patente la enorme diversidad de precios, y la conveniencia tanto de reflexionar sobre las diversas alternativas de montura como de visitar varias ópticas antes de decidir cuál comprar.

Las lentes de las gafas

Mayor relevancia que conocer la oferta de monturas tiene conocer los tipos de cristales que podemos utilizar, ya que esta cuestión trasciende lo meramente estético. **Hay dos tipos de lentes, orgánicas y minerales.** Las primeras ofrecen mayor resistencia a la rotura y menor peso, pero se rayan fácilmente y son más caras que las minerales. El cristal orgánico endurecido reduce el problema de rayado aunque no lo soluciona del todo. También los hay antirreflejantes -que incluyen el endurecido-, recomendables para conducir, ver la >

Orden y limpieza en las ópticas

	Orden en la zona de prueba de graduación y adaptación	Limpieza en la zona de graduación y adaptación	Orden, en general, en todo el establecimiento	Limpieza, en general, en todo el establecimiento
Suspenden	9%	1%	4%	1%
Media	Bien	Excelente	Muy bien	Excelente





Prueba de graduación y

PRUEBA DE GRADUACIÓN			
	Precisión en la graduación	Precisión en el diagnóstico	¿Utilizan al menos dos sistemas en la graduación?
Suspenden	3%	4%	59%
Media	Bien	Aceptable	Mal

tele o permanecer delante del ordenador. Las lentes minerales no se rayan tan fácilmente y son un poco más baratas, pero son más frágiles y pesan más. Hay dos tipos: blancas y antirreflejantes.

Obvio resulta que, para elegir mejor, al usuario le conviene encontrarse con una gama amplia y variada de lentes. Pero el 42% de las ópticas no ofrecieron cristales orgánicos blancos, en el 51% no mostraron los orgánicos endurecidos, y en el 8% no se enseñaron los antirreflejantes.

El antirreflejante es, técnicamente, un cristal mejor, pero también el más caro: el precio medio de la pareja alcanza los 108 euros mientras que los endurecidos cuestan 82 euros de media y los blancos sólo 50 euros.

En los cristales minerales, los blancos no fueron ofrecidos en la mitad de las ópticas y los antirreflejantes, en el 44%. La media de precio de los blancos fue de 34 euros y la de los antirreflejantes, de 66 euros.

LA HIGIENE ESTRICTA Y UN MODO PAUSADO EN SU REALIZACIÓN, ESENCIALES EN LA PRUEBA DE ADAPTACIÓN DE LAS LENTILLAS

Lentillas: hay que elegir bien

Las lentillas más comunes son las mensuales, las normales convencionales (duran entre año y año y medio) y las rígidas (casi en desuso), cuyo periodo de uso es de dos o más años, según el trato que reciban. Las diarias aportan mayor comodidad pero salen más caras.

En el 8% de las ópticas no ofrecieron lentillas mensuales, mientras que las normales convencionales no fueron propuestas en el 47%. Las rígidas, por último, no fueron sugeridas en ocho de cada diez ópticas. Respecto a los precios, el coste medio de las mensuales fue de 60 euros, mientras que en las normales convencionales la media fue de 140 euros. Por último, las ya poco

comercializadas lentillas rígidas costaban de media 110 euros.

Tanto en lentes como en lentillas, los precios aumentan conforme lo hace la graduación (a más dioptrías, mayor precio). **No procede comparar precios máximos y mínimos de las ciudades** porque en cada una fue un técnico de CONSUMER (con una graduación concreta, distinta de las de los demás) quien efectuó la prueba, **pero sí tiene sentido comparar los precios de cada ciudad**, al tratarse de la misma graduación. Las diferencias, son enormes: en Castellón, por un par de cristales orgánicos blancos pidieron desde 28 hasta casi 300 euros, y en Cádiz desde 25 hasta 150 euros, mientras que en otras ciudades (Madrid - en

prueba de lentillas

PRUEBA DE LENTILLAS

¿Sugieren la prueba de lentillas?	¿Se ven debidamente precintadas y desinfectadas?	¿Se lavan las manos delante del usuario?	¿Accionan el mando del grifo con el pedal?	¿Tocan algo después de lavarse las manos?	¿Realizan la prueba de forma pausada?
37%	18%	30%	58%	5%	23%
Mal	Regular	Mal	Mal	Muy bien	Mal

PARA ACERTAR EN LAS ÓPTICAS

- Los **oftalmólogos** son médicos: pueden detectar patologías oculares y recetar medicamentos.
- Los **ópticos-optometristas** pueden efectuar mediciones y vender lentes, pero no diagnosticar patologías. Si las detectan, recomendarán visitar al oftalmólogo.
- Solicite, cada vez que acuda a una óptica, una **revisión de la vista o un examen optométrico**, ya que puede haber variado su graduación; algunas los realizan de modo gratuito y sin compromiso de compra.

- **Exija un presupuesto y visite varias ópticas:** la gama de monturas, lentes y lentillas, así como la tarifa de precios, es muy diversa entre unas y otras. Comparando elegirá mejor y ahorrará.
- **Pida que le informen -detalladamente y con el tiempo necesario-** de las características de cada uno de los productos que le aconsejen.
- **Antes de ir a la óptica, reflexione y determine el uso que dará a las gafas:** si son sólo para leer, ver la televisión o para tenerlas de repuesto, eli-

giendo las monturas más baratas ahorrará mucho. Respecto a cristales y lentillas, valórelas también teniendo en cuenta las necesidades de uso.

- **Solicite una prueba de lentillas antes de comprarlas, más aún si está sopesando comenzar a usarlas:** hay quien no las tolera o le resultan incómodas.
- **Exija que las lentillas de prueba sean abiertas delante de usted:** comprobará si están esterilizadas y precintadas.
- Compruebe **que el óptico se lave las manos**



antes de realizar la prueba de lentillas y que no toca nada antes de manipularlas. Es conveniente que el lavabo se accione mediante pedal, porque evita la posible contaminación de las manos del técnico.

Cuadro total por ciudades *

todas, 70 euros-, Málaga - los mejores precios: en ninguna óptica costaban más de 16 euros- y Valencia), los precios eran similares. Con las lentillas ocurrió algo parecido. Veamos un ejemplo: las lentillas mensuales costaban en Madrid desde 14 hasta 222 euros y en Valencia desde 36 hasta 178 euros, mientras que en Málaga y Burgos la diferencia máxima para este producto era de 8 y 3 euros, respectivamente. Lo que queda claro con estos ejemplos es que en la mayoría de las ciudades los precios de lentes y lentillas (al igual que ocurría en las monturas) varían mucho de una óptica a otra, por lo que conviene visitar varias y comparar sus precios antes de comprar, ya que el ahorro puede ser muy importante. <

	Orden y limpieza	Asesoramiento comercial y técnico	Prueba de adaptación de lentillas, (higiene y modo de realización)	Precios medios de los diversos tipos de gafas, lentes y lentillas	Nota media (1)
Murcia	Excelente	Excelente	Excelente	Barato	Excelente
Pamplona	Excelente	Muy bien	Muy bien	Medio	Muy bien
A Coruña	Excelente	Muy bien	Muy bien	Muy barato	Muy bien
Cádiz	Muy bien	Bien	Bien	Medio	Bien
Barcelona	Muy bien	Bien	Muy bien	Caro	Bien
Burgos	Muy bien	Regular	Muy bien	Barato	Bien
Málaga	Excelente	Muy bien	Regular	Medio	Bien
Castellón	Muy bien	Regular	Bien	Caro	Aceptable
Bilbao	Excelente	Mal	Bien	Medio	Aceptable
San Sebastián	Muy bien	Muy mal	Aceptable	Medio	Regular
Vitoria	Aceptable	Regular	Aceptable	Caro	Regular
Valencia	Muy bien	Muy mal	Aceptable	Medio	Regular
Madrid	Excelente	Aceptable	Muy mal	Medio	Mal
Promedio	Muy bien	Mal	Bien	Medio	Bien

* Las calificaciones son valores surgidos de la ponderación (efectuado por CONSUMER) de las notas conseguidas por las ópticas visitadas en cada ciudad. La prueba que testó la precisión en la medición de la graduación y la corrección del diagnóstico posterior, fue superada por más del 95% de las ópticas.

(1) Por diversos motivos, el factor que menos ha ponderado en la calificación global ha sido el precio.