

Albert Noguera, Director General de Conóptica

“El conocimiento de la contactología es una parte fundamental e irrenunciable para cualquier profesional de la salud visual”

CONÓPTICA, EMPRESA PIONERA EN EL SECTOR DE LA CONTACTOLOGÍA, CUMPLE 60 AÑOS OFRECIENDO SOLUCIONES, SERVICIOS Y FORMACIÓN A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD VISUAL PARA PROPORCIONAR A LOS PACIENTES LA MEJOR SALUD OCULAR.

Conóptica está de aniversario. 60 años lleva esta empresa pionera en el sector de la contactología trabajando junto al profesional de la visión. Con motivo de la destacada efeméride Albert Noguera, Director General de la compañía catalana, hace balance de esta larga trayectoria. *“60 años dan para mucho, pero hay algunos hitos destacados que, sin lugar a duda, han marcado el camino de Conóptica en todos estos años”*, subraya. En primer lugar, destaca el papel de pioneros de los fundadores de Conóptica, Javier Chamorro Tormo y Ramon Noguera, *“dos emprendedores que iniciaron esta aventura en una pequeña habitación de seis metros cuadrados en 1963”*. *“Su iniciativa y su empuje fueron reconocidos en el año 2002 por la Federación Europea de la Industria de las Lentes de Contacto, otorgándoles el premio EFCLIN y, más recientemente, en 2015, Ramon recibió la Distinción de Honor de la Facultad de Óptica y Optometría de Terrassa”*, añade el directivo.

Pero esto fue solamente el comienzo. *“Conóptica, como primera industria dedicada a la fabricación y comercialización de lentes de contacto en el mercado español, se fue desarrollando en paralelo a la expansión del mercado de la contactología en nuestro país y, desde sus inicios, dio gran importancia a dos ejes que la han diferenciado desde el principio: la formación y el apoyo a sus clientes”*, apunta Noguera. Según él, tener un programa de formación potente fue



al principio una necesidad, *“ya que, a principios de los años 60 del pasado siglo, había pocos adaptadores que supieran adaptar lentes de contacto en España”*. Por ello, era *“de vital importancia”* realizar formaciones para tener clientes que adaptaran los productos de la compañía. De este modo, subraya también, *“lo que al principio fue una necesidad, se acabó convirtiendo en uno de los ejes diferenciales y de las señas de identidad de la compañía”*.

Por otro lado, insiste en la importancia que tiene para Conóptica dar un buen apoyo a sus clientes, *“ya sea con formaciones; con un servicio técnico especializado y cercano; o con un extenso porfolio de productos de calidad y de alto valor añadido, que garantiza a nuestros clientes que están en buenas manos y que tendrán el mejor acompañamiento en sus adaptaciones”*. Mimar estos aspectos, asegura el experto, *“es lo que nos ha permitido mantenernos en el mercado durante estos 60 años”*.

En específico, a lo largo de estos 60 años Conóptica se ha ido especializando en ofrecer soluciones personalizadas para cada necesidad visual de los pacientes, tanto en lentes de contacto como en soluciones de mantenimiento, en equipamiento y, sobre todo, en formación. *“En lentes de contacto somos absolutos especialistas en lentes permeables corneales y esclerales, tanto para corneas regulares como irregulares y también disponemos de lentes de contacto blandas personalizadas gracias a nuestra casa matriz en Alemania, Hecht Contactlinsen”*, explica Albert Noguera. En soluciones de mantenimiento, por su parte, *“disponemos de nuestra propia gama de soluciones sin conservantes, Concare, y una colaboración muy estrecha con la compañía japonesa Ophtecs, especialista en soluciones de mantenimiento con sistemas de desinfección y limpieza exclusivos en el mercado”*, indica.

En este sentido, el Director General de la compañía se refiere a una *“profunda colaboración”* con el fabricante de equipos de alta gama OCULUS. *“Esto nos permite ofrecer el equipamiento que un óptico que desee especializarse en contactología personalizada necesita en su gabinete, especialmente si hablamos de los topógrafos con mayor resolución y fiabilidad del mercado, líderes indiscutibles en el sector de clínica oftalmológica”*.

Por último, el especialista habla de la que considera la herramienta más potente y reconocida en el sector de la empresa, que es la formación. En palabras de Noguera, *“ofrecemos formación tanto a nivel del asesoramiento inmediato en cada adaptación que nuestros clientes nos quieran consultar, como programas de formación regulares y periódicos sobre todo nuestro porfolio de productos y programas especiales sobre las tendencias y especialidades de mayor actualidad e*

interés en cada momento, incluyendo conceptos de ventas y negocio que hemos incorporado hace poco”. *“Nuestro amplio equipo de ópticos optometristas nos permite ofrecer un elevadísimo nivel de experiencia y conocimientos, acumulados a lo largo de estos 60 años en el sector”*, recalca.

La formación es la base

Formación y experiencia, en suma; dos ítems que comienzan a desarrollar desde las universidades mediante la celebración actos en las diferentes Facultades de Óptica-Optometría. *“Estas jornadas y eventos ayudan a empezar una relación con quienes van a ser los futuros profesionales del sector desde sus comienzos. Para nosotros es fundamental entender y aprender cómo evolucionan las inquietudes y las tendencias entre los ópticos-optometristas y para ellos es crucial empezar a identificarse con aquellos proveedores con los que compartan más valores y vean que pueden desarrollar más afinidad en una relación que cada vez está siendo más estrecha que la de un mero proveedor de productos”*, comenta Noguera.

Tal es así que Conóptica ha sacado una nota de 4,96 sobre 5 de clasificación promedio desde que implantó su estrategia de valoración continua y en tiempo real del servicio de asesoría clínica de cada caso. Bajo el punto de vista del directivo, esto va de la mano con la calidad de su formación. Así, señala, *“para que una formación sea algo más que especial y pase a ser excepcional se necesitan dos cosas, un gran bagaje de conocimiento basado en la experiencia de tantos años y tantos miles de adaptaciones como las que hemos asesorado en todos estos años y, por supuesto, un equipo de profesionales motivados, entusiastas y expertos que han adquirido una habilidad comunicativa tremenda gracias al contacto con tantos clientes a los que escuchamos y asesoramos diariamente”*. Explica al respecto que el periodo de formación interno de las y los ópticos-optometristas que forman parte de Atención Técnica al Cliente (ATC) o Servicios Profesionales (SSPP) de la empresa es de



mínimo un año y siempre sobre la base inicial de tener experiencia previa en gabinete. *“El nivel de exigencia interna es muy alto, y nuestros clientes esperan esto de nosotros, así que trabajamos para ofrecérselo permanentemente”,* incide.

No hay otro modo de garantizar a los clientes soluciones realmente eficaces y a medida, en opinión de Albert Noguera. *“La única manera es ofrecer dos cosas: en primer lugar, ofreciendo unos productos, una calidad y un servicio impecables para que se genere esa relación de confianza de base tan necesaria, y en segundo lugar, el de asegurar una formación y un contacto personal adaptador/asesor que nos haga entender la forma de trabajar de cada uno de nuestros clientes y adaptar las soluciones definitivas que ofrecemos a su experiencia y personalidad”.*

No en vano, *“desde su aparición, la contactología ofrece una serie de beneficios para el usuario”,* y por lo tanto, *“una serie de herramientas para que el profesional ofrezca la mejor solución posible a las deficiencias visuales que detecte en sus pacientes, absolutamente complementarias a las que puedan ofrecer las lentes oftálmicas o incluso la cirugía refractiva”.* Bajo el punto de vista del Director General de Conóptica, el código ético profesional debe regir en todo momento, *“y un buen profesional, conocedor de las características de cada técnica y de los beneficios que puede aportar en cada caso, debe ofrecer la solución más indicada para ese paciente concreto”.* Con esta idea en mente, recalca, *“el conocimiento de la contactología es una parte fundamental e irrenunciable para cualquier profesional de la salud visual”.*

Además, añade que, *“en estos momentos, con una mayor sensibilidad por aspectos relacionados con la salud, la famosa pandemia de miopía que asola el mundo, los problemas de ojo seco y lágrima provocados por la exagerada exposición a pantallas de todo tipo, está provocando un auge de la contactología personalizada precisamente debido al abanico de soluciones que ofrece”.*

Una de estas soluciones es la ortoqueratología u ortho-k, es decir, el uso de lentes de contacto especiales diseñados y adaptados específicamente para reformar temporalmente la córnea a fin de mejorar la visión. Sin embargo, el experto lamenta que *“a pesar de ya llevar en el mercado más de 20 años, las lentes de ortho-k son todavía unas grandes desconocidas para el público en general”.* Así pues, considera que *“la tarea más importante y pendiente para el sector en general es la difusión y la comunicación de las bondades que ofrece este tipo de lentes o, mejor dicho, esta técnica o tratamiento”.*

Retos y desafíos del sector

“Creo que todos los que estamos en este sector hemos vivido en primera persona las reacciones de nuestros amigos o conocidos cuando les explicamos que existen unas lentes de contacto que se usan solo mientras duermes; desconocimiento y admiración son las reacciones más habituales”, continúa Noguera. Las múltiples aplicaciones de la ortoqueratología todavía no están bien explotadas, y en parte, piensa que también es por la necesidad de una formación específica y de un equipamiento especial de gabinete para su adaptación. *“Evidentemente, nosotros podemos ofrecer todo lo necesario, unas lentes excelentes Seefree (para adaptar mediante topografía OCULUS) y Seefree Lite (para adaptar desde cualquier topógrafo), una formación inigualable y unos topógrafos OCULUS al más alto nivel de exigencia”,* explica el directivo de Conóptica.

En cuanto a retos generales del sector, a su modo de ver, *“es el de la absoluta necesidad de mantenerse en permanente adaptación a las novedades y avances tecnológicos cada vez más complejos, innovadores y exigentes, de una formación continuada y de una selección de proveedores/colaboradores al más alto nivel de colaboración y partenariat”.*

Conóptica toma buena cuenta de esos retos, que están íntimamente relacionados con sus objetivos a corto y medio plazo. *“Pertenece a un fuerte grupo alemán, Hecht Contactlinsen, especialista en contactología personalizada y con una fuerte implantación en centro-Europa, tenemos unos vínculos muy estrechos con grandes compañías de tremenda reputación como OCULUS y Ophtecs, así como el nuevo y excitante proyecto de colaboración a largo plazo con la prestigiosa empresa BostonSight, para fabricar y distribuir para todo el mercado europeo su famosa lente BostonSight Scleral”,* avanza Albert Noguera. Además, tienen previsto nuevos lanzamientos tanto de lentes propias y tratamientos especiales como de nuevos productos de distribución, que, a su juicio, *“ampliarán sin duda alguna nuestra oferta, haciéndola cada vez más atractiva para muchos nuevos profesionales en España, Portugal y resto de países Europeos”.* Por lo tanto, *“vemos el futuro con gran optimismo y nos estamos marcando hitos ambiciosos para el medio y largo plazo que estaremos encantados de ir compartiendo con el sector en los próximos meses y años”.*

Estoy sinceramente convencido de que este es un momento especialmente dulce para hacerlo, ya que actualmente la sociedad valora tremendamente este tipo de servicio altamente personalizado”, manifiesta. Asimismo, afirma que genera más fidelidad en los clientes y ayuda a poner en valor el trabajo como profesionales en el gabinete y en la óptica en general. *“Nuestros clientes/pacientes necesitan de esta personalización en muchas ocasiones como la mejor opción posible y no podemos descartar su aplicación por desconocimiento, falta de formación o falta de equipamiento en el gabinete”,* reflexiona el directivo. Si toman en consideración y piensan en Conóptica como su posible partner/colaborador para este proyecto profesional, concluye, *“estaremos más que encantados y orgullosos de poder ayudarles”.* ■

