

En España hay 2,5 millones de usuarios de lentes de contacto. ¿Qué hacen cuando no están en la óptica?

› **Elisenda Ibáñez**

Directora de IB-Técnica y Socia Directora de GIC Retail, S.L., empresas de asesoría de comunicación y ventas para Retail, especializada en establecimientos de óptica y optometría. Actualmente, Elisenda es la coordinadora del Forum de Contactología y colabora con el COOOC y con FEDAO.

Durante los últimos años, la contactología no ha dejado de crecer en España, tanto en número de usuarios como en unidades vendidas, a pesar de la crisis económica en la que estamos inmersos. Las empresas patrocinadoras del Forum de Contactología aunaron sus esfuerzos para tener información real de por qué el usuario de lentes de contacto las considera una buena solución visual y un producto sanitario de primera necesidad, del que no quiere prescindir. En Madrid, el 29 de noviembre de 2011, los resultados de este estudio se presentaron ante más de 300 profesionales del sector de la óptica, junto con información de las técnicas y tendencias más efectivas para informar, comunicarse y fidelizar a los actuales y futuros usuarios de lentes de contacto y soluciones para su mantenimiento.

Los datos obtenidos en este estudio aportan una gran cantidad de información acerca de cómo es el cumplimiento, por parte del paciente, de las recomendaciones que recibe de su profesional. También ofrece datos objetivos de las oportunidades reales de crecimiento y de

fidelización que aún existen en el segmento de la contactología.

En la primera parte de este artículo de Gaceta Business nos centraremos en el cumplimiento del

paciente. En el mes de mayo, en esta misma sección de Gaceta de Optometría y Óptica Oftálmica, se presentarán, siempre teniendo en cuenta las respuestas de los entrevistados, cuáles son las oportu-



nidades de crecimiento de la contactología.

CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO “USUARIOS DE LENTES DE CONTACTO”

El estudio “Usuarios de lentes de contacto” se realizó a partir de 2.617 entrevistas, con la metodología ómnibus de investigación de mercados. Esta metodología consiste en entrevistas personales en los hogares de los entrevistados. La muestra estuvo compuesta por ciudadanos que representan a todas las comunidades autónomas, cuyas edades estaban comprendidas entre los 12 y los 65 años. El trabajo de campo se realizó entre el 13 de junio y el 4 de julio de 2011.

Este estudio fue encargado a la empresa GfK Emmer Ad Hoc Research, por su rigurosidad científica y por los reconocimientos de calidad de la misma.



Figura 1. ¿Ha utilizado usted alguna vez lentes de contacto?

El 7,4% de la población española de entre 12 y 65 años utiliza lentes de contacto.

¿CUÁNTAS PERSONAS UTILIZAN LENTES DE CONTACTO EN ESPAÑA?

La primera de las incógnitas que se planteaban en este estudio era definir el número real de usuarios de lentes de contacto que hay en España (Figura 1). Este porcentaje (7,4%) constituye uno de los descubrimientos más importantes que desveló la investigación.

Hasta el momento de conocer el resultado del estudio, el sector manejaba datos bastante inferiores a los 2.500.000 de usuarios de lentes de contacto en España. Esta cifra pone de manifiesto la gran labor realizada por los ópticos-optometristas españoles. Además, este valor del 7,4% de usuarios de lentes de contacto sitúa a España en una muy buena posición, si nos comparamos con otros países que destacan en contactología.

Otro hallazgo importante fue descubrir el porcentaje de pacientes que fueron usuarios de lentes de contacto y que las

abandonaron. Más de 1.200.000 españoles utilizaron lentes de contacto y actualmente ya no las usan. De los motivos de abandono, y de cómo frenarlos, hablaremos en el siguiente artículo en el mes de mayo.

En referencia a la edad de los usuarios de lentes de contacto, encontramos que los más jóvenes, de 12 a 24 años, son los que más utilizan lentes de contacto. Y que el uso de lentes de contacto va disminuyendo con la edad, de forma muy notoria a partir de los 35 años.

Es importante destacar que en el grupo de personas presbitas (de 45 a 65 años) hay un 4% de usuarios de lentes de contacto y que este segmento está acelerando su crecimiento (Figura 2).

GRUPO DE EDAD	% de PERSONAS que usan LC
De 12 a 24 años	14,11%
De 25 a 34 años	11,99%
De 35 a 44 años	4,94%
De 45 a 65 años	3,99%

Figura 2.

En España, tres de cada cuatro usuarios de lentes de contacto afirman que no conocen la marca que utilizan.

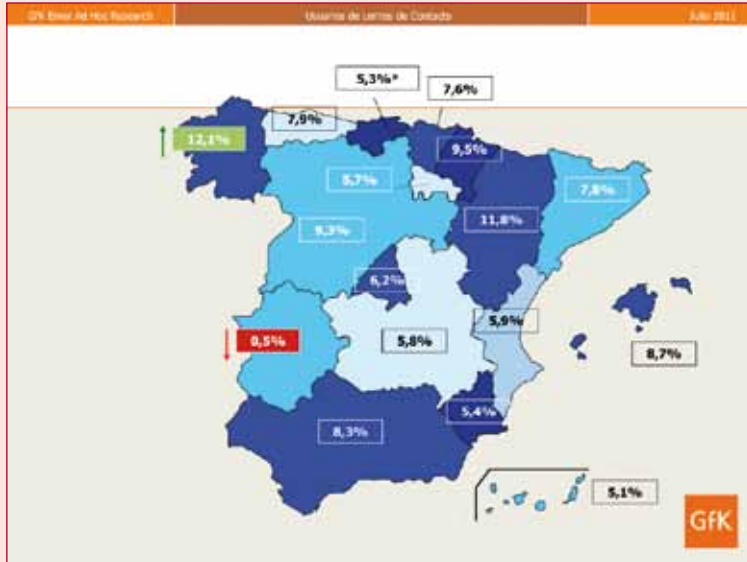


Figura 3. Usuarios de lentes de contacto por comunidades autónomas.

En el mapa se muestra la distribución de usuarios de lentes de contacto por comunidades autónomas. Galicia tiene una penetración significativamente más alta que la media española, seguida por Aragón. Por el contrario, Extremadura es, notablemente, la comunidad autónoma con menor penetración de usuarios de lentes de contacto (Figura 3).

HÁBITOS DE COMPRA

1. Compra de lentes de contacto

Una vez que un usuario se ha iniciado en el uso de lentes de contacto, una de las grandes cuestiones es conocer dónde las adquiere.

Más de 9 de cada 10 usuarios las adquieren en las ópticas. Si

sumamos las farmacias y parafarmacias, que en la mayoría de las ocasiones son farmacias-ópticas, esta cifra asciende al 96,7% (Figura 4). En España, el número de personas que adquiere sus lentes de contacto en Internet se sitúa en el 0,8%.

La compra de lentes de contacto en Internet está prohibida en España y el número de compradores es muy bajo comparado con otros países de la Unión Europea y Estados Unidos.

Veremos en el siguiente artículo que el factor **confianza en el prescriptor** juega un papel decisivo en la opinión y en las decisiones de los pacientes.

2. Compra de soluciones de mantenimiento

El 83,4% de las personas que utilizan soluciones para el mantenimiento de sus lentes de contacto las adquiere en las ópticas.

Si hacemos la misma aproximación que en las lentes de contacto, el 97,5% adquiere sus productos de mantenimiento en establecimientos sanitarios.

Estos dos resultados muestran la fidelidad del paciente de contactología a los establecimientos sanitarios de óptica y optometría (Figura 5).

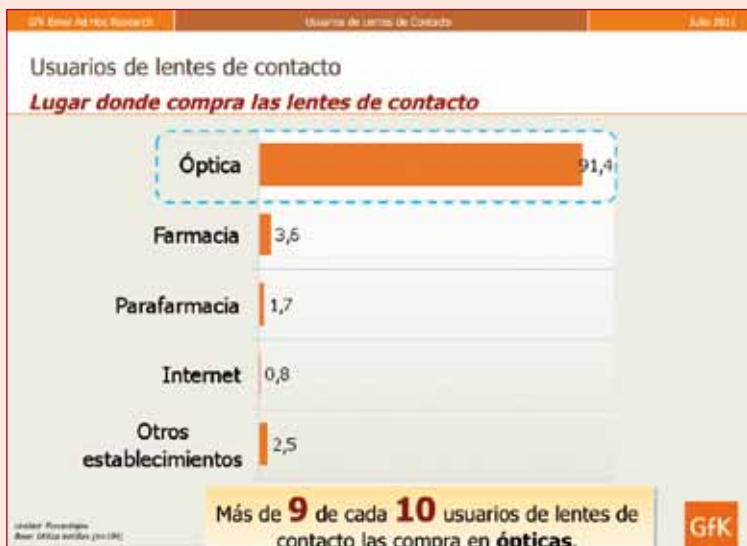


Figura 4. ¿Dónde compra habitualmente usted sus lentes de contacto?

HÁBITOS DE USO

El 50,4% de los pacientes utiliza sus lentes de contacto los 7 días de la semana. En este grupo destacan las mujeres y los usuarios de 45 a 65 años. Entre estos últimos, más de 7 de cada 10 las llevan toda la semana. De los pacientes que llevan lentes de contacto de la modalidad “diarias” (1 día de uso), solo el 23,7% las utiliza los 7 días de la semana.

Los más jóvenes (12 a 24 años) las llevan puestas menos tiempo, mientras que los usuarios de 35 a



Figura 5. ¿Dónde compra principalmente esta/s solución/es que usted utiliza?



Figura 6. ¿Cuáles son los motivos por los que usted no usa las lentes todos los días?



Figura 7. ¿Cada cuánto tiempo cambia usted el portales o estuche para guardar las lentes de contacto?

Cuatro de cada diez usuarios de lentes de contacto acuden a un profesional para revisar sus lentes de contacto una vez al año.

44 años son los que las llevan más horas al día (10,3 horas).

A los entrevistados se les preguntó el motivo por el cual no utilizaban las lentes de contacto todos los días de la semana. En primer lugar aparece, con el 33%, el hecho de que las lentes de contacto no les son cómodas.

Casi 1 de cada 4 usuarios de lentes de contacto afirma que le gusta combinar el uso de lentes de contacto con gafas, especialmente las mujeres, ya que un 33% combina las gafas con las lentes de contacto. Y el 14% dice utilizarlas básicamente por motivos estéticos cuando sale (Figura 6).

Analizando el uso de las soluciones de mantenimiento, encontramos que 4 de cada 10 usuarios han guardado alguna vez sus lentes de contacto en el estuche sin cambiar el líquido, en mayor medida en el caso de los jóvenes menores de 25 años (casi 1 de cada 6).

Tres de cada 10 usuarios de lentes de contacto cambian el estuche portales una vez al mes. A pesar de que la mayoría de las soluciones para el mantenimiento de las lentes de contacto lleva un estuche o portales desechable, el 32,5% de los pacientes cambia su estuche cada año o en periodos aún más largos, según manifestó en la entrevista (Figura 7).

Otra de las cuestiones que se les planteó fue si, cuando iban a



Figura 8. ¿Con qué frecuencia visita usted a su profesional para revisar sus lentes de contacto?

La media de tiempo de uso de las lentes de contacto es de 9,45 horas al día.

comprar su solución de mantenimiento, en el caso de que no tuvieran el producto que buscaban en el establecimiento, comprarían otro producto. Un tercio de los usuarios de lentes de contacto compraría otro producto de mantenimiento si no encontrara el que buscaba. Esto se hace más patente entre los hombres: la mitad de los usuarios masculinos compraría otro producto.

REVISIONES

Aunque las pautas de revisión de las lentes de contacto varían en función de la recomendación de cada profesional y de las necesidades del paciente, hay una gran variedad en las respuestas de los pacientes en lo que se refiere a sus revisiones.

Cabe destacar que un 15% de los pacientes nunca ha acudido a revisar sus lentes de contacto, en especial los hombres, los pacientes de las regiones del sur de España y los usuarios que no las utilizan todos los días (**Figura 8**).

CONCLUSIONES SOBRE LOS HÁBITOS Y EL CUMPLIMIENTO DEL PACIENTE

Según confirmaron en las entrevistas personales realizadas para la obtención de los datos de este estudio, los pacientes de lentes de contacto adquieren mayoritariamente sus lentes de contacto y los productos para su mantenimiento en los establecimientos de óptica y optometría.

Los más interesados por utilizar lentes de contacto son las personas más jóvenes y este interés disminuye con la edad, aunque, entre los 45 y los 65 años, en España hay un 4% de la población que utiliza lentes de contacto. Los gallegos, seguidos por los aragoneses, son los españoles que más utilizan lentes de contacto.

A pesar de las recomendaciones de su profesional, se detecta un porcentaje representativo de pacientes que no las cumplen, especialmente en el uso de los

líquidos de mantenimiento y en las revisiones de sus lentes de contacto. Aunque existen diversos motivos por los que los usuarios de lentes de contacto no las utilizan cada día, este 33% que manifiesta que es por comodidad debería preocuparnos, ya que equivale a más de 800.000 personas. La falta de comodidad y las molestias fueron la causa de abandono de más del 50% de los antiguos usuarios de lentes de contacto. ↷)

En el siguiente artículo analizaremos las oportunidades de mejora que, según las respuestas de los entrevistados, pueden hacer que la contactología siga creciendo en España y que el número de usuarios, hoy del 7,4%, continúe aumentando.

Los artículos para esta sección deberán ser enviados por correo electrónico a la dirección: ijcosta@cnoo.es