

Guía de consejos para la

# REAPERTURA DEL ESTABLECIMIENTO SANITARIO DE ÓPTICA



Abril de 2020

## INTRODUCCIÓN



La **crisis del COVID-19** ha puesto en situación de alarma a la sociedad y, como consecuencia, a todo el entramado económico del país. Los establecimientos sanitarios de óptica, considerados servicios esenciales por el Gobierno, han podido mantener su actividad limitada a proveer de servicios y productos de primera necesidad a la ciudadanía. Ahora es el momento de organizarnos para afrontar el proceso de apertura o proceso de desescalada siguiendo las recomendaciones de expertos y autoridades sanitarias nacionales e internacionales para ayudar a las empresas representadas en **FEDAO** y **Visión y Vida** a asegurar su apertura sin afectar a la seguridad de sus empleados y dando respuesta a los requisitos sanitarios y comerciales que esta nueva situación nos requiere.

Instamos a los establecimientos sanitarios de óptica a que se asocien a Visión y Vida y se unan a nuestro proyecto "**VOLVEMOS**".

Recuperar la confianza del consumidor, posicionarse como servicio de primera necesidad también en la etapa de apertura y fomentar el cuidado de la visión entre la ciudadanía de una manera preventiva son varios de los elementos clave de este plan.

Esta guía viene a complementar las indicaciones técnicas indicadas para el profesional óptico-optometrista, ofreciendo consejos que puedan ser de utilidad para vuelta a la normalidad de nuestra actividad comercial que se desarrolla en el establecimiento sanitario de óptica.

Esta guía contiene los recursos que se han preparado para todos aquellos que se inscriban a "**VOLVEMOS**".



Inscribirme a  
**VOLVEMOS**



## ÍNDICE



### 1

#### Consejos plan VOLVEMOS

1. Consejos de higiene y limpieza para los equipos de trabajo ..... 4
2. Consejos de limpieza y seguridad para espacio de venta, sala de espera, mostrador y aparatos tecnológicos..... 5
3. Consejos de limpieza y seguridad para gabinete y equipos optométricos ..... 6
4. Recomendaciones para el cumplimiento de riesgos laborales ..... 6
5. Recomendaciones para las visitas de comerciales ..... 6

### 2

#### Identificativos y materiales a tu disposición para el establecimiento sanitario de óptica

1. Vinilo identificativo: Establecimiento sanitario higienizado ..... 7
2. Decálogo: Buenas prácticas para una apertura segura ..... 7
3. Distintivo: Entra con total confianza ..... 7
4. Vinilos con señalización diversa para el establecimiento ..... 7

### 3

#### Materiales de comunicación a tu disposición con el consumidor y el equipo

1. Material audiovisual ..... 8
2. Material de comunicación ..... 8
3. Material redes sociales ..... 8
4. Spot adaptado ..... 9
5. Página web ..... 10

### 4

#### Listado de proveedores

1. Guantes ..... 10
2. Mascarilla ..... 10
3. Geles hidroalcohólicos ..... 10
4. Soluciones higienizantes ..... 10
5. Desinfección por ozono ..... 10

### 5

#### VOLVEMOS

## 1.1. Consejos de higiene y limpieza para los equipos de trabajo

Es importante que se explique a nuestro equipo cuando este se incorpore los protocolos y consejos de limpieza que se implantarán en la fase de desescalada para la minimización del riesgo derivado de errores.

Dado que no existe una guía gubernamental sobre cómo higienizar y atender visitas en nuestros establecimientos sanitarios de óptica y audiolología, el sector considera que se deberán implantar medidas de seguridad basadas en el uso de equipos de protección individual (guantes y mascarilla), mantener la distancia de 2m y reforzar la limpieza, considerando que podríamos estar ante una persona infectada asintomática.

Para ello, será importante que todo el equipo extienda su limpieza de manos continua, sobre todo tras el uso de aparatología o la recepción y visita de clientes y, siempre que se pueda, se ofrezcan medidas de protección a

nuestros clientes. El hecho de que el cliente perciba que se realizan acciones continuas de limpieza y desinfección generará confianza en él/ella.

Aunque se usen guantes protectores en el día a día en la óptica, es importante recordar que estos deben ser desinfectados y cambiados periódicamente para evitar el contagio.

Entre las medidas básicas de higiene y seguridad que se debe fomentar entre el personal del establecimiento sanitario, destacan:

- Uso de guantes y mascarilla durante toda la jornada.
- Uso de geles hidroalcohólicos y virucidas para la limpieza personal y de soluciones higienizantes para todas las zonas del establecimiento.

### ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

**Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos**

<b>0</b>  Mójese las manos con agua;	<b>1</b>  Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;	<b>2</b>  Frótese las palmas de las manos entre sí;
<b>3</b>  Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;	<b>4</b>  Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;	<b>5</b>  Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;
<b>6</b>  Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;	<b>7</b>  Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;	<b>8</b>  Enjuáguese las manos con agua;
<b>9</b>  Séquese con una toalla desechable;	<b>10</b>  Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;	<b>11</b>  Sus manos son seguras.

### ¿Cómo desinfectarse las manos?

¡Desinfectese las manos por higiene! Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias

**Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos**

<b>1a</b>  Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;	<b>1b</b>  Frótese las palmas de las manos entre sí;	<b>2</b>  Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;
<b>3</b>  Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;	<b>4</b>  Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;	<b>5</b>  Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;
<b>6</b>  Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;	<b>7</b>  Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;	<b>8</b>  Una vez secas, sus manos son seguras.

## 1. 2. Consejos de limpieza y seguridad para espacio de venta, sala de espera, mostrador y aparatos tecnológicos

### Consejos para la limpieza del espacio de venta:

- Limpia diariamente todo el espacio: mostradores, vitrinas, expositores y mesas y sillas de atención.
- Si la limpieza la realiza una empresa externa, asegúrate de que cumple con los requisitos necesarios para garantizar la desinfección adecuada del COVID-19 y con los protocolos de seguridad e higiene.
- Si varios empleados utilizan los mismos objetos, desinfecta tras el cambio de turno.
- Tras la visita de un cliente, limpia aquellos objetos utilizados (silla, mesa, reposabrazos, mostrador, etc.), observando que se incluyen todas las superficies.
- Airea la zona (5 min. Periódicamente).
- Diariamente, realiza una limpieza más profunda del espacio.
- Incorpora papeleras de pedal cerradas para la gestión de residuos (EPIS, mascarillas, guantes) que deberán ser vaciadas diariamente.

### Consejos para respetar las medidas de seguridad en el espacio de venta:

- Organiza el espacio de la tienda respetando que se mantenga la distancia de seguridad de 2m entre empleados y usuarios.
- Utiliza identificativos para el suelo para indicar zonas de espera (respecto a entrada, vitrinas y mostrador, así como mesas de atención).
- Si dispones de EPIS, puedes ofrecer gel limpiador, guantes y mascarillas a la llegada de tus clientes.
- Para probar monturas/gafas: acompaña al usuario, haz que señale lo que desea probar, colócalo en una bandeja y atiéndelo en mesa.

- Desinfecta delante de él/ella las monturas elegidas antes y después de la prueba.
- Siempre que sea posible, intenta que el usuario acuda solo a su cita.

### Consejos para la limpieza de la sala de espera:

- Tras la visita de una persona, limpia las sillas utilizadas, incluyendo el reposabrazos.
- Retira objetos que puedan ser tocados por los usuarios: revistas, folletos, etc.
- Limpia al final de la mañana y al final de la tarde todo el espacio: suelos, sillas y mobiliario.
- Airea la zona (5 min. Periódicamente).
- Diariamente, realiza una limpieza más profunda del espacio.
- Incorpora papeleras de pedal cerradas para la gestión de residuos (EPIS, mascarillas, guantes) que deberán ser vaciadas diariamente.

### Consejos para respetar las medidas de seguridad en la sala de espera:

- Organiza el espacio de la sala de espera con identificativos en el suelo para respetar la distancia de 2 metros entre usuarios.
- Si dispones de EPIS, puedes ofrecer gel limpiador, guantes y mascarillas a la llegada de tus clientes.
- Distancia las sillas (2 metros) e indica con un punto aquellas que pueden ser utilizadas.
- Fomenta las visitas a tu óptica por medio de cita previa para evitar aglomeraciones.
- Siempre que sea posible, intenta que el usuario acuda solo a su cita.

## Consejos para respetar las medidas de seguridad y limpieza en los espacios comunes:

- En los espacios comunes, como vestuarios, comedores, lavabos, etc., es necesario aplicar todas las normas descritas, tanto distancia entre las personas como el uso de EPI's en su interior.
- Se aconseja organizar los horarios para los descansos de cafés o comidas, cambiarse de ropa por turnos e intentar no coincidir en los lavabos.
- Para mantener las medidas de higiene, se recomienda utilizar el gel hidroalcohólico tanto al acceder como al salir de estos espacios.

## 1.3. Consejos de limpieza y seguridad para gabinete y equipos optométricos

Esta guía aconseja remitirse a los protocolos del Consejo General de Colegios de Ópticos-Optometristas y a las indicaciones del Colegio Nacional/Autonómico correspondiente para cumplir con los protocolos de atención y desinfección profesional en el gabinete y a las medidas de protección en la atención al paciente al ofrecer un servicio optométrico:

- Consejo General de Colegios de Ópticos- Optometristas.
- Colegio Nacional de Ópticos-Optometristas.
- Col.legi Oficial d'Òptics i Òptiques Optometristes de Catalunya.
- Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de Castilla y León.
- Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de la Región de Murcia.
- Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de la Comunidad Valenciana.
- Colegio Oficial de Ópticos-Optometristas de Andalucía.

## 1.4. Recomendaciones para el cumplimiento de riesgos laborales

Es responsabilidad del empresario que se siga la normativa de Prevención de Riesgos Laborales.

Todas las empresas deben asegurarse de recibir la información sobre la Prevención de Riesgos Laborales por parte de la entidad con la que tengan contratados estos servicios y aplicarlos.

## 1.5. Recomendaciones para las visitas de comerciales

Todas las empresas que forman parte de AEO (Asociación Española de Fabricación, Comercialización e Importación General de Óptica y Oftalmología) se comprometen a realizar las visitas a las ópticas siguiendo las medidas de seguridad establecidas:

- Los comerciales que las representan acudirán equipados con mascarilla y guantes.
- En la medida de lo posible, avisarán de su visita con anterioridad.
- Antes de la visita, limpiarán sus equipos informáticos (PC, Tablet) con alcohol. También su teléfono móvil.
- En el caso de dejar material impreso o muestras de algún producto, este se dejará en cuarentena por parte del profesional o se limpiará con un desinfectante de superficie.
- Para los muestrarios de gafas para graduado o gafas de sol, se seleccionará la colección y algunas piezas se mostrarán en formato digital.
- Todas las gafas que vayan a tocarse o probarse, se desinfectarán antes de manipularlas por parte del profesional.
- Todas las gafas que se hayan tocado o probado se desinfectarán antes de volver a incluirlas en el muestrario.

# 2

## Identificativos y materiales a tu disposición para el establecimiento sanitario de óptica



Todos los establecimientos sanitarios de óptica y audiolología que se inscriban en el proyecto **VOLVEMOS** recibirán un kit con estos materiales.

### Vinilo identificativo: Establecimiento sanitario higienizado



### Vinilos con señalización diversa para el establecimiento



### Decálogo: Buenas prácticas para una apertura segura

**Buenas prácticas PARA UNA APERTURA SEGURA**

Establecimiento SANITARIO HIGIENIZADO  
Entra con total CONFIANZA

- 1 Incorpora en tu escaparate el "sello de establecimiento sanitario higienizado".
- 2 Prepara el acceso a tu centro: sigue las recomendaciones de las Autoridades Sanitarias para garantizar higiene y medidas de seguridad.
- 3 Desinfecta tu óptica y espacio de audiolología diariamente, incluyendo productos, mesas y aparatología.
- 4 Desinfecta las monturas antes y después de que se hayan probado.
- 5 En gabinete, sigue el protocolo de actuación del Consejo General de Colegios de Ópticos-Optometristas y/o Colegios Autonómicos.
- 6 Fomenta el uso de cita previa para evitar aglomeraciones en la óptica y esperas para gabinete.
- 7 Mantente cercano a tu cliente: si puedes, utiliza canales de comunicación alternativos como teléfono, email, newsletters, web o redes sociales.
- 8 En la medida de tus posibilidades, facilita el sistema de entrega y recogida de reservas o compras de tus clientes.
- 9 Ponemos a tu disposición materiales gráficos y audiovisuales para que te ayuden a comunicarte con tus clientes.
- 10 Revisa la normativa y protocolos de trabajo de las autoridades indicadas para protegerte a ti y a tu equipo.

### Distintivo: Entra con total confianza

Entra con total CONFIANZA

	Establecimiento sanitario higienizado		Recomendaciones de seguridad e higiene para protegernos a todos
	Todas las gafas se desinfectan antes de que te las pruebes		Personal equipado con equipos de protección individual
	Gel hidroalcohólico y soluciones higienizantes para manos y superficies		Respetamos la distancia de seguridad

# 3

## Materiales de comunicación a tu disposición con el consumidor y el equipo



### 3.1. Material audiovisual

En esta sección presentamos las pequeñas píldoras informativas en formato vídeo que pueden ayudar a nuestro equipo a entender de manera rápida cómo proceder en este periodo, al tiempo que puede ser reutilizado en las pantallas de las ópticas, así como en las webs y redes sociales para informar y generar confianza en el usuario:

- ▶ ¿CÓMO LIMPIARSE BIEN LAS MANOS?
- ▶ ¿CÓMO DESINFECTAMOS LAS MONTURAS?
- ▶ ¿CÓMO SE HIGIENIZA NUESTRO ESTABLECIMIENTO SANITARIO DE ÓPTICA?
- ▶ ¿CÓMO ORGANIZAR EL ESPACIO DE MANERA SEGURA?
- ▶ ¿CÓMO TRATAR AL CLIENTE PARA QUE SE SIENTA SEGURO?
- ▶ ¿CÓMO LIMPIAR MONTURAS Y GAFAS DE SOL EN CASA?
- ▶ ¿CÓMO UTILIZAR Y CUIDAR LAS LENTILLAS?

### 3.2. Material de comunicación

Se proporcionarán elementos de comunicación con el cliente para invitarle a que visite el establecimiento .

- **Carta:** ¡Por fin ha llegado la hora de volver a vernos!
- **SMS:** ¡Te esperamos!
- **E-mailing:** Estamos preparados. ¡Te esperamos!

### 3.3. Material redes sociales

En esta sección ofrecemos una serie de recursos de libre disposición y uso gratuito para todo aquel que desee anunciar la apertura de su establecimiento sanitario de óptica y dar consejos sobre cómo acudir a la revisión o recomendar pedir cita, que podrán personalizar con su logo.

#### ¡Es tiempo de volver a vernos!

Posts y portadas modificables con imagen de marca para anunciar la apertura en redes.

#### Ahora más que nunca, revisa tu visión

Serie de consejos y datos para animar a la ciudadanía a revisar su visión tras el periodo de confinamiento, incidiendo en el tiempo que llevamos abusando de las pantallas.

#### Establecimiento sanitario higienizado

Serie de materiales para indicar en redes sociales que nuestros establecimientos son espacios de confianza.

#### Consejos de cuidado e higiene visual

Una guía de consejos con infografías para que el ciudadano sepa cómo cuidar su equipamiento visual en este periodo: cómo limpiar monturas, lentes y gafas de sol, cómo extremar la higiene si usa lentillas, cómo cuidar su audífono, etc.

Inscribirme a  
**VOLVEMOS**



### 3. Materiales de comunicación a tu disposición con el consumidor y el equipo



#### 3.4. Spot “Dos ojos para toda una vida” adaptado

En esta sección ponemos a vuestra disposición la serie de spots audiovisuales que forman parte de la campaña “VISIÓN2020: Dos ojos para toda una vida”, la iniciativa con la que Visión y Vida, de la mano de Correos Express, quiere fomentar el cuidado de la salud visual en el denominado “Año Mundial de la Visión” por la Organización Mundial de la Salud.

El **racional creativo** que se esconde tras este spot es que nos levantamos cada mañana sin ser conscientes de todos los procesos automáticos que se ponen en marcha de manera natural en cada uno de nosotros y que nos llevan a abrir los ojos y ver. No nos damos cuenta de la complejidad de nuestro sistema visual y de la magia de ver, de abrir los ojos y empezar a recibir esa explosión de imágenes que se producen, desde nuestros ojos hasta nuestro cerebro. Estos ojos que nos ayudan a expresar sentimientos, reflejan nuestro estado de ánimo y delatan nuestra personalidad. Quizá la sociedad hasta ahora no se había parado a pensar lo que supone su salud visual en su vida, pero deben saber que “sus ojos son más de lo que ven”.

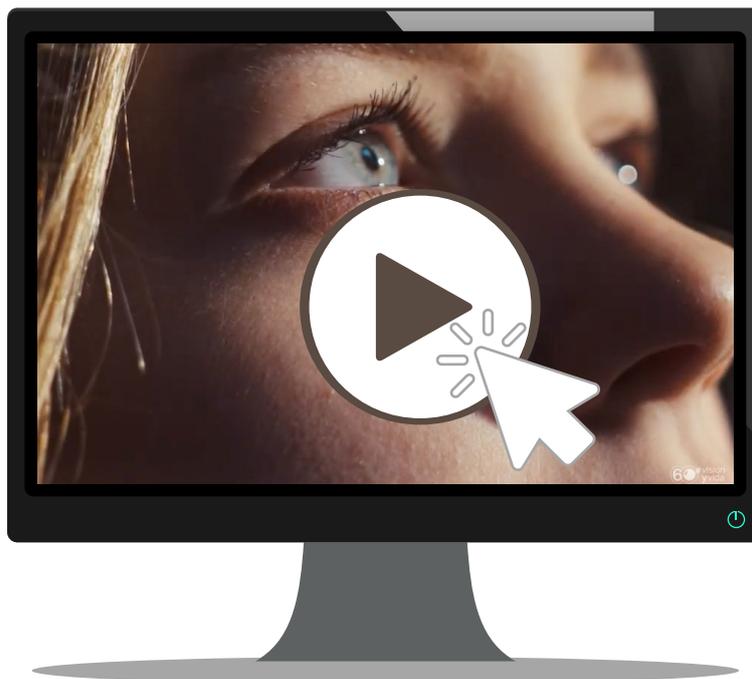
Esta campaña se proyectará inicialmente en redes sociales y ha sido adaptada para las circunstancias actuales, contando con dos líneas temáticas:

##### Línea emotiva: adulto-niño-niña

Este spot recordará a la ciudadanía la magia de nuestros ojos, y la importancia de nuestro sistema visual, resaltando la necesidad de cuidarlos correctamente, aunque, a veces, ni tan solo lo pensemos. Con tres líneas –dos infantiles y una de adulto- emocionaremos a las redes enseñando que nuestros ojos son mucho más de lo que ven.

##### Línea tecnológica

Se podrá en relieve la infinidad de procesos que se producen y cuyo resultado es la visión, para generar consciencia de que esta máquina de ver ha trabajado en exceso durante el periodo de cuarentena, con el incremento del uso de las pantallas. Se proyectará un spot que destacará lo innovador y potente de nuestra “maquinaria visual” y la importancia de revisarla y cuidarla.



### 3. Materiales de comunicación a tu disposición con el consumidor y el equipo



#### 3.5. Web www.dosojosparatodaunavida

En la web de la campaña “VISIÓN2020: Dos ojos para toda una vida” se publicarán contenidos para compartir donde se explica la importancia de la visión en diferentes etapas de la vida.

Visión en niños y jóvenes

Visión del adulto conductor

Visión en la tercera edad

Visión para todos



## 4

### Listado de proveedores

Todos los establecimientos sanitarios de óptica y audología que se inscriban en el proyecto **VOLVEMOS** recibirán un kit con estos materiales.

Empresas proveedoras de:

- Guantes
- Mascarillas
- Geles hidroalcohólicos
- Soluciones higienizantes
- Desinfección por ozono

# 5

## VOLVEMOS



Toda la información contenida en esta “**Guía de consejos para la reapertura del establecimiento sanitario de óptica**” es fruto del trabajo en equipo, de la generosidad de muchas personas y empresas que han dedicado gran parte de su tiempo a preparar el contenido de esta iniciativa que busca principalmente “VOLVER”, para que el consumidor acuda a los establecimientos sanitarios de óptica y gabinetes de audiología con plena confianza.

Sabemos que será un momento difícil y, por ello, desde FEDAO, apoyados por la Asociación Visión y Vida y Correos Express, nos volcamos en que la recuperación del sector sea lo más dinámica posible, tanto en el lo relativo al ámbito económico como al social, fomentando el cuidado de la salud visual de la población.

Contamos, para la edición de esta guía, con el conocimiento del Consejo General de Colegios de Ópticos-Optometristas, órgano regulador de esta profesión sanitaria que será quien publique los protocolos de actuación y seguridad relativos a ejercicio profesional de sus colegiados.

Por encima de nuestras recomendaciones, deberemos estar todos atentos a las regulaciones y cambios normativos que nos indique el Ministerio de Sanidad u otras autoridades implicadas en el manejo del COVID-19, ya que estas se pueden ir modificando a medida que avance la resolución de esta pandemia.

