

Ошибки оптометристов

К.М.Н. Свердлик А.Я.

Основной закон, с которым в работе сталкивается оптика,

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей"

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)
(см. текст в предыдущей редакции)

**Как оптометрист или консультант может незаметно для себя нарушить этот закон и довести пациента до обращения к юристу?
Рассмотрим 2 примера.**

Пациент №1.

Молодой человек 25 лет заказал в оптике дорогостоящие очки -7.0Д, заплатив за них 57 тыс.руб.

Консультант заверил его, что 1. благодаря дополнительно оплаченным опциям (асферические линзы, высокий показатель преломления), зрение будет очень чётким и хорошим, кроме того,

2.не

будет заметно изменение размера глаз за очками: как известно, в минусовых линзах глаза за линзами кажутся уменьшенными в размерах, в плюсовых - увеличенными. Пациент хотел улучшить не только зрение, но и внешний вид.

Получив очки, пациент был очень разочарован, возмущён и высказал целый ряд претензий:

пользоваться очками он не может, т.к.

предметы искажённые, уменьшены в размерах,

глаза за очками кажутся маленькими, оправа изменяет лицо не в лучшую сторону. Требуется вернуть напрасно потраченные деньги.

Проанализируем ситуацию.

О том, что минусовые линзы уменьшают размеры предметов и изменяют расстояние между ними, что это **оптические свойства вогнутых линз**, пациент должен быть **предупреждён**, т.к. это его первые очки. Кроме того, он бы сам почувствовал это **при пробном ношении**.

1.Первая ошибка при подборе - пробного ношения не было и пациент не знал, как может измениться пространство и предметы при коррекции.

По алгоритму - обязательно проводить **пробное ношение** в течение хотя бы 15-20 минут, походить в линзах в пробной оправе, чтобы почувствовать, как изменилось восприятие окружающего мира.

Известно, что некоторые люди с близорукостью средней и даже высокой степени принципиально **не носят очки**, т.к. им нравится быть, как они говорят, в «мягком, туманном мире, где нет резких очертаний предметов, где всё спокойно, привычно и уютно». При ношении очков и перемещении в мир чётких изображений они испытывают не радость, а стресс.

2.Предлагая более дорогостоящий асферический дизайн линз, оптометрист должен был объяснить пациенту, что **искажение размеров глаз за очками будет меньше, чем в сферических линзах, но не исчезнет совсем.** Асферические линзы снижают искажение линзами предметов и глаз за очками на 20-30 %, но не на 100.

Асферические линзы, кроме того, создают наибольший риск непереносимости однофокальных очков.

Непереносимость однофокальных асферических линз может быть связана как с плохим подбором и подгонкой очков, так и с тем, что **мозг должен адаптироваться к новому изображению реальности.**

Ошибка работника оптики, (в данном случае, возможно, консультанта): это предоставление недостоверной, неполной информации о свойствах товара, а именно - асферических корректирующих линз.

Известно, что если человек носил очки со сферическими линзами, то мозг привык обрабатывать «кривую» картинку, выпрямляя её. В очках с асферическими линзами мозг какое-то время (в среднем 2 недели) будет пытаться обрабатывать информацию привычным образом, и форма предметов будет казаться необычной. Поэтому при переходе на асферику сферическими очками пользоваться нельзя.

.

Асферические линзы чаще используются при больших диоптриях и поэтому рекомендуются модели из высокоиндексных материалов (1,67 и 1,74), но они создают эффект разложения на цвета на периферии линзы при взгляде в сторону - **хроматическую аберрацию.**

Асферические поверхности
применяются для улучшения
эстетики и уменьшения веса линз,
но они не могут дать более высокое
качество оптики, чем линзы
оптимальной сферической формы

По поводу недовольства оправой.

Оправа должна быть подобрана по правилам в соответствии с пропорциями лица - не та, что сразу понравилась пациенту, а та, что необходима по дизайну линз и по форме лица. Нужно суметь убедить человека в этом.

Лучше придерживаться такого правила:
сначала должны быть подобраны линзы, потом
- оправка в соответствии с дизайном очков, т.к.
иногда оправка нуждается в выправке и это должно быть предусмотрено заранее (подвижные носоупоры, гибкие заушники, которые можно видоизменить и иначе поставить оправу на лице.)

Следующая, главная ошибка.

Желательно **выдавать** очки если не все, то хотя бы сложные и дорогостоящие, в **присутствии** специалиста, подбиравшего очки, специально назначать это время.

Выдача готовых очков - это не менее важный процесс, чем их подбор. Специалист может сразу же при необходимости сделать выправку оправы, дать нужные разъяснения, не доводя дело до конфликта.

Третья ошибка - неправильная организация выдачи готовых очков

При выдаче очков нужно определить специальными приспособлениями **правильность положения оправы на лице** (вертексное расстояние, пантоскопический угол и угол изгиба оправы).





измерительная шкала

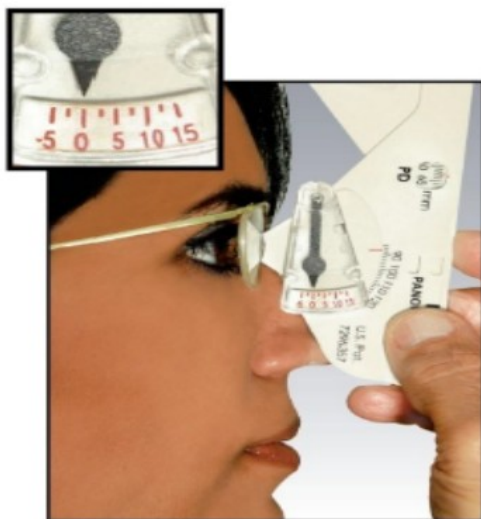


стрелка угла наклона



угол наклона

Shamir Panorameter™



Измерение пантоскопического угла:

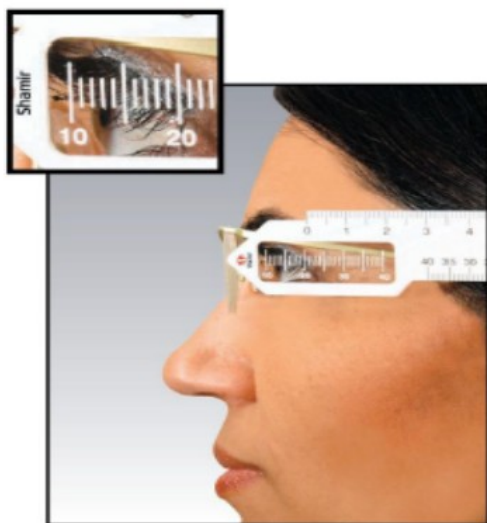
Расположите нижний упор Panorameter напротив зрачка пациента и посмотрите угол.

По умолчанию пантоскопический угол: 9°

ВНИМАНИЕ!!

Пациент должен смотреть прямо вперед и держать голову в естественном положении.

Shamir Panorameter™



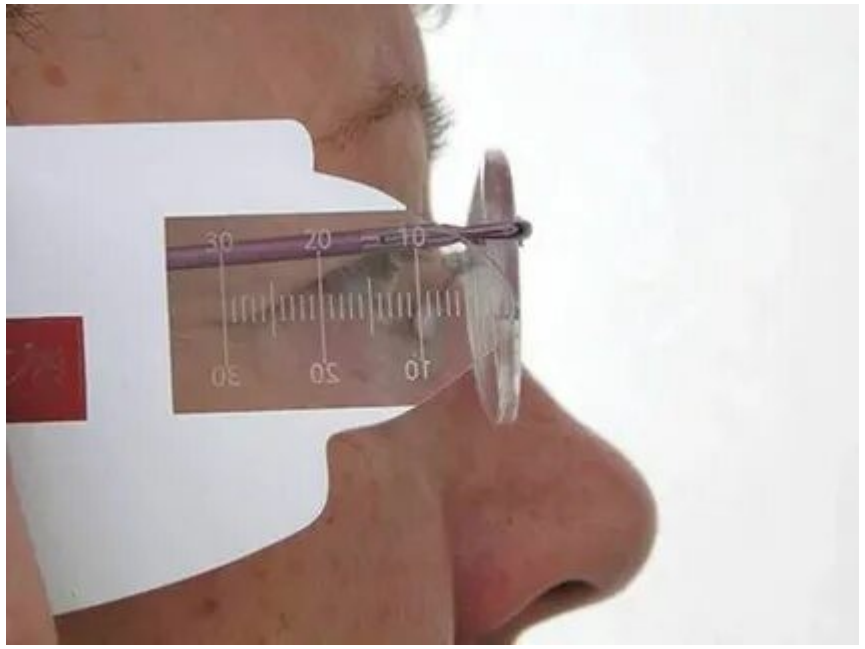
Измерение вертексного расстояния:

Измерьте расстояние от задней поверхности линзы до роговицы.

**По умолчанию вертексное расстояние:
13mm**

ВНИМАНИЕ!!

Пациент должен смотреть прямо вперед и держать голову в естественном положении.



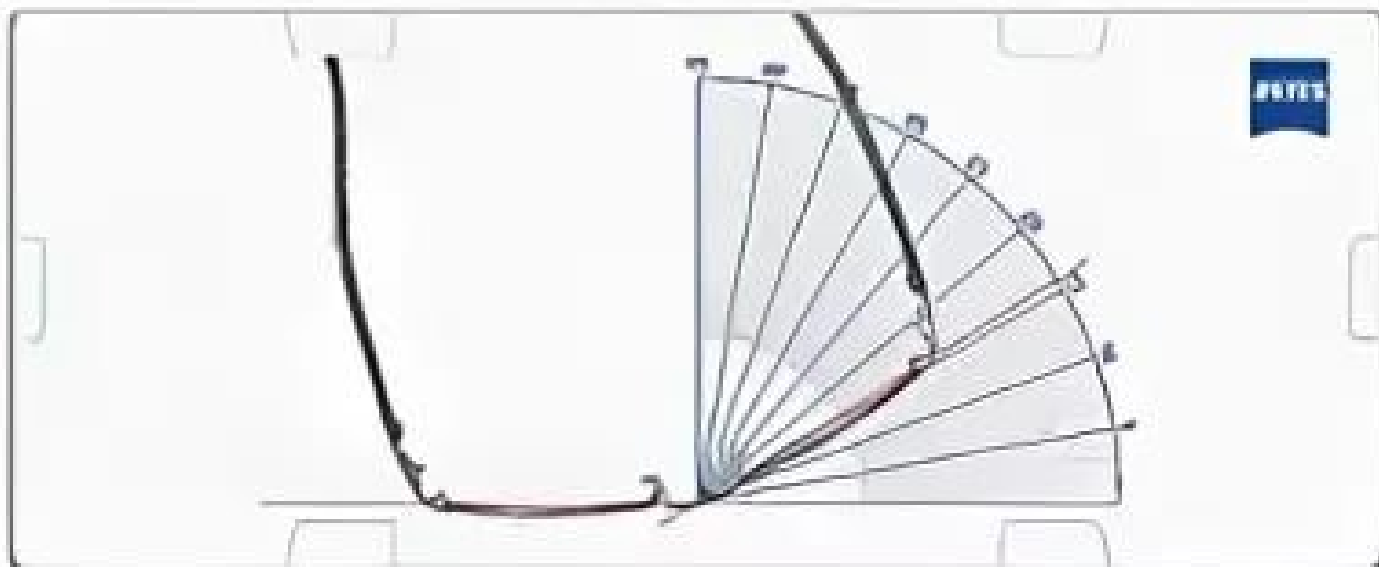


Диаграмма для измерения угла изгиба оправы

Данный пациент обратился в другую оптику для независимой экспертизы. Ему выписан такой же рецепт. К мастеру - оптику тоже претензий нет, очки выписаны и изготовлены правильно.

Таким образом,

допущены ошибки:

1. в процессе подбора не было пробного ношения и при выдаче очков не было специалиста.
2. Дана недостоверная информация о свойствах асферических линз

При приобретении товара должна быть сообщена достоверная информация. В данном случае, преувеличенная, не совсем достоверная информация о свойствах асферических линз, повлекла за собой значительное повышение стоимости очков. Если информация искажена и представлена не в полном объёме, есть право на возврат товара в соответствии с положениями ст.12 закона «О защите прав потребителей».

Оптика не заинтересована в создании конфликтных ситуаций, поэтому должна постараться уладить конфликт, не доводя до суда.

В данном случае нужно пригласить пациента и сказать, что рады выслушать его претензии, т.к. они помогут оптике выявить имеющиеся недостатки и постараться их исправить.

В нашем примере главный специалист учреждения или тот, который подбирал очки, должны показать пациенту с помощью линз из набора, каково **оптическое действие плюсовых и минусовых линз**, что это не злостный обман, а законы физики. **Бесплатно подобрать переносимую коррекцию, провести пробное ношение, чего не было сделано при первичном подборе.** Если необходимая острота зрения достигается только с данной коррекцией, объяснить пациенту и научить его, как нужно **правильно адаптироваться к линзам**: сначала в помещении носить столько времени, пока не появится чувство дискомфорта, преодолевать его несколько минут, потом сделать перерыв.

Потом опять надеть очки и постараться побыть в них немного дольше и так, постепенно увеличивая время пребывания в очках, привыкнуть, адаптироваться к ним. Пациент должен понять, какие **преимущества** он получает, пользуясь очками, и какое **напряжение испытывает зрительная, а, значит, и вся нервная система, без очков**. Если будет решено рекомендовать поэтапное привыкание к очкам, **сделать промежуточные очки с большой скидкой или бесплатно**, а прежние очки оставить пациенту, т.к. они пригодятся на следующем этапе.

Когда пациент имеет право на полную компенсацию затраченных в оптике средств?

1. Когда очки **неправильно подобраны** или имеется **брак** в изготовлении. В таком случае они подлежат **возврату с полной компенсацией стоимости**.

2. Когда подобранные очки наносят **вред здоровью пациента**. Это требует **специальной медицинской экспертизы**, официально доказать вред здоровью **трудно**.

Но, нанесён ли в данном случае вред здоровью пациента?

Какой вред нанесён данному пациенту?

1. Доведение до стресса и ощущения ужаса от полученных очков - это ли не ущерб здоровью?
2. Введение в состояние хронической депрессии от мысли о бесполезной потере денег (в данном случае - 57 тысяч рублей), о дополнительных хлопотах с судом и потерей времени и средств.
3. Лишение человека необходимой коррекции от невозможности ношения подобранных очков, вероятное прогрессирование миопии и возникновение в дальнейшем тяжелых осложнений и инвалидизации.
4. Недоверие и отрицательное отношение ко всем специалистам в оптиках. **Практически, вред нанесён. Во избежание этого в каждой оптике должен быть грамотный специалист, способный разрешать конфликтные ситуации всегда в пользу клиента, т.к. позитивное отношение пациента к оптике идёт ей не во вред, а на пользу.**

Случай №2.

Пациент 0.46 лет обратился с жалобами на неуклонное ухудшение зрения правого глаза в течение последних нескольких лет и плохое зрение левого глаза. Очки минус 4.0Д начал носить на обоих глазах в возрасте 10 лет. Но очковая коррекция в течение последних нескольких лет на правом глазу изменилась с минус 4.0Д до минус 12.0Д, миопия неуклонно прогрессировала на одном глазу.

Подбирая очки для правого глаза, молодой оптометрист обратил внимание на то, что пациент хорошо переносит любое положение оси цилиндра - как вертикальное, так и горизонтальное, но это его не насторожило. Выписал очки:

ОД - сф.-12.0Д; цил.-3.0Д ось 180*как показывал авторефрактометр, в старых очках была ось 90*

ОС - сф. - 4.0Д.

Зрение монокулярное левого глаза. Получив очки в новой дорогой оправе, пациент возмутился, потому что правый глаз видит ещё хуже, чем раньше, и он требует возврата денежных средств.

К решению проблемы был привлечён **независимый эксперт** - врач-офтальмолог, главный врач данной оптической сети.

При осмотре щелевой лампой обнаружено:

а.В

слоях роговицы мелкие серые стрии - полосы разрежения стромы роговицы, так называемые **линии кератоконуса** в правом глазу.

б.Выраженный симптом

Мансона - прогибание века под влиянием вытянутой, деформированной роговицы.

в. Авторефрактометрия, кератометрия:

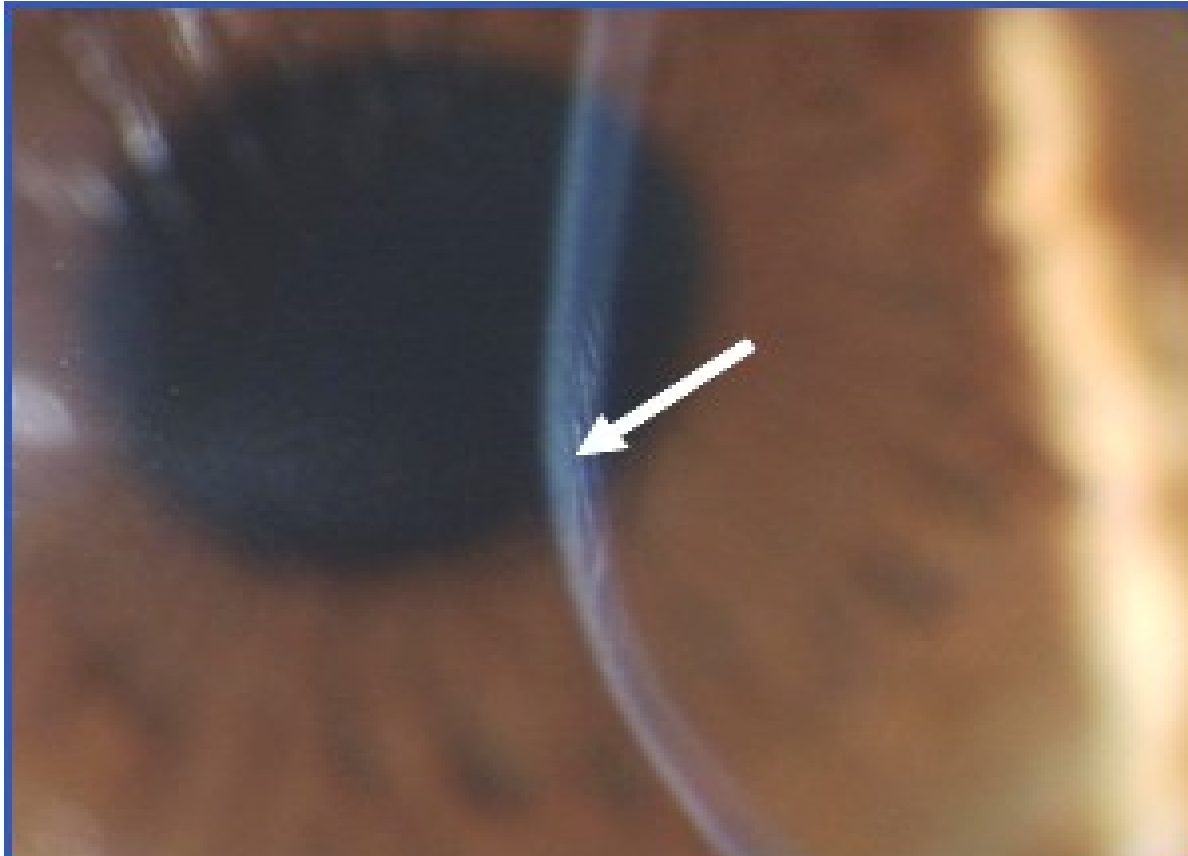
маленький

радиус кривизны (меньше 6мм)

г. высокая

оптическая сила роговицы - 56Д.







Допущенные ошибки:

1.Оптометрист щелевой лампой пациента не осмотрел и необходимую информацию не получил.

2.Не обратил внимание и на анамнез, не задумался - почему появилась миопия отнюдь не в детском возрасте, а после 40лет, почему прогрессировала и только в одном глазу.

3.Не проанализировал данные авторефрактометра

Диагноз кератоконус 4 стадии на правом глазу не поставлен и, соответственно, неправильно подобраны очки и претензии к оптике **правильные.**

При неправильном подборе очков и их изготовлении пациент был вправе требовать полной компенсации стоимости очков по закону, но он, по доброте душевной, этого не сделал. Ему вернули деньги за оправу, но пациент расплатился стоимостью очковых линз за поставленный в конце - концов правильный диагноз и он получил направление в клинику для лечения кератоконуса.

Оправа для очков **может быть сдана** обратно в оптику, независимо от того, бракованная она или не подошла новому владельцу по каким-то параметрам (форма, цвет). Осуществить возврат оправы на протяжении **четырнадцати дней** можно только в том случае, если её вид на данный момент ничем не отличается от изначального и ей по прежнему присущи все потребительские свойства.

В дополнение к оправе, осуществляя её возврат в оптику, в обязательном порядке нужно предоставить подтверждающий оплату документ (чек, выписка с расчётного счёта). При приобретении оправы в неспециализированном магазине,

доказательством факта приобретения могут стать свидетели, присутствующие при покупке.

В случае, если очки доставляют дискомфорт или не выполняют свои функции, можно говорить о **врачебной ошибке** или об ошибке специалиста (неправильный подбор линз), и в этом случае можно полностью положиться на закон о защите прав потребителей: очки, даже не имеющие видимых дефектов или недостатков, в этом случае рассматриваются как **изделие ненадлежащего качества** и подлежат замене(возврату) в соответствии с положениями ст. 18.

Если требования потребителя добровольно не удовлетворены исполнителем работ (услуг), есть основания добиваться их удовлетворения в судебном порядке.

В настоящее время действует ряд ГОСТов, в которых прописаны требования к точности изготовления корректирующих очков.

ГОСТ Р 51193-2009. Оптика офтальмологическая. Очки корректирующие. Общие технические требования

Существуют ГОСТы - комплекс норм и правил, которыми руководствуется добросовестный производитель разнообразной продукции, в том числе - корректирующих очков. Отклонение от этих требований - **БРАК**, и потребитель может смело заявлять о ненадлежащем исполнении заказа и потребовать исправления допущенных ошибок.

В ГОСТАХ прописаны допустимые предельные отклонения между оптическими центрами по горизонтали однофокальных линз (стигматических и астигматических), вертикали. Допустимая величина отклонений уменьшается с увеличением оптической силы линз. Так, при значениях оптической силы линз в диапазоне от 0,00 до 1,50 дптр предельные отклонения расстояний составляют ± 4 мм, в диапазоне от 1,75 до 2,25 дптр - ± 3 мм, от 2,50 до 3,75 дптр - ± 2 мм, от 4,00 до 10,00 дптр - ± 1 мм. Что это значит?

Допустим, в рецепте указано межзрачковое расстояние 61 мм, а оптическая сила линз для обоих глаз составляет -4,00 дптр. Если при получении новых очков ощущается некоторый дискомфорт, можно проверить в сторонней организации их свойства и сравнить с рецептом. Если в результате оказалось, что межцентровое расстояние в очках 63 мм, то есть отклонение составило +2 мм, что не соответствует требованиям ГОСТа, устанавливающим для этой оптической силы предельное отклонение в 1 мм со знаком плюс или минус. То есть в данном случае это расстояние должно было уложиться в диапазон значений от 62 до 60 мм, поэтому изделие является браком.

Ошибки центрирования по горизонтали и вертикали приводят к нежелательной **призме** в зрительной точке. Пациент может адаптироваться к нежелательной призме, но длительное ношение таких очков приведёт к появлению симптомов зрительной усталости - астенопическим жалобам.

При проверке очков в сторонней организации аккуратно отмечаются оптические центры линз, и в случае большего отклонения между ними по вертикали, чем указано в ГОСТе для данной рефракции, можно требовать переделки очков. В очках с бифокальными линзами любой оптической силы: допустимое предельное отклонение расстояния между оптическими центрами линз по горизонтали составляет ± 1 мм. Абсолютное значение разности высот сегментов очковых линз в оправе также не должно превышать 1,0 мм.

ГОСТов очень много, здесь их перечислять не будем, но нужно понять, что любое отклонение от них будет считаться браком при изготовлении очков и повлечёт за собой юридическую ответственность.

Кроме того, ответственность оптометриста наступает и при нанесении вреда здоровью вследствие неправильно подобранных очков, хотя доказать это весьма сложно.

Оптика делает определённые наценки на линзы и оправы и может себе позволить некоторые финансовые потери при недовольстве пациента, чтобы превратить его в довольного пациента и выиграть сразу несколько преимуществ:

- 1. Оказать реальную помощь данному пациенту;**
- 2. Приобрести лояльного пациента, который сам будет восхищён решением возникшей проблемы и посоветует друзьям и знакомым обращаться в данную оптику.**
- 3. За некачественную подготовку персонала и допущение к работе не вполне квалифицированных специалистов расплачиваться должен не пациент, а оптика.**

Доведение пациента до обращения в суд - результат неграмотного и недоброжелательного отношения персонала и руководства оптики к своим клиентам, что недопустимо.



