



## Procedimiento nº 16. Gestión de crisis sanitarias y situaciones de emergencia desde la Farmacia Comunitaria

# Índice

1.	Antecedentes .....	4
2.	Recomendaciones a tener en cuenta por el farmacéutico comunitario.....	5
2.1.	<i>Seguir las directrices específicas de las Autoridades Sanitarias</i> .....	5
2.2.	<i>Facilitar información sobre la infección por SARS-CoV-2</i> .....	5
2.2.1.	Medidas de higiene de manos y respiratoria .....	5
2.2.2.	Uso de mascarillas.....	5
2.2.3.	Llamada a los teléfonos habilitados en las diferentes Comunidades Autónomas .....	6
2.2.4.	Proporcionar información actualizada y oficial sobre la infección .....	6
2.3.	<i>Atender en la farmacia comunitaria casos sospechosos de infección por SARS-CoV-2</i> .....	7
2.3.1.	Mecanismo de transmisión y consideración de casos sospechosos .....	7
2.3.2.	<i>Actuación del farmacéutico ante un caso sospechoso</i> .....	7
2.4.	<i>Gestión de los residuos de la farmacia y de los medicamentos que se depositan en el Punto SIGRE</i> .....	8
2.4.1.	Residuos habituales de las farmacias .....	8
2.4.2.	Residuos generados en zonas donde ha estado un caso sospechoso .....	8
2.4.3.	Medicamentos que se depositan en el punto SIGRE .....	9
3.	Protección para el farmacéutico comunitario y personal de la farmacia .....	10
3.1.	<i>Pautas higiénicas y de protección a seguir por el personal de la farmacia comunitaria</i> ....	10
3.1.1.	Criterios a seguir para la atención al público.....	10
3.1.2.	Criterios a seguir para la protección del personal de la farmacia.....	11
3.1.3.	Criterios a seguir para la atención a personas vulnerables.....	11
3.2.	<i>Uso de teléfono en la farmacia</i> .....	11
3.3.	<i>Limpieza habitual de la farmacia comunitaria</i> .....	11
3.4.	<i>Limpieza después de atender a un paciente con sospecha de infección por SARS-CoV-2</i> ...	13
3.5.	<i>Casos sospechosos en el personal de la farmacia comunitaria</i> .....	13
3.6.	<i>Realización de prácticas tuteladas</i> .....	13
3.7.	<i>Visitas de delegados comerciales a la farmacia comunitaria</i> .....	14
4.	Recomendaciones en la atención al público y la gestión para contribuir al mantenimiento de la prestación farmacéutica.....	15
ANEXO 1. Cartel informativo para la farmacia comunitaria .....		16
ANEXO 2. Registros de limpieza .....		17

Descripción de versiones		
Nº versión	Fecha	Descripción de modificaciones
1	09/03/2020	Edición inicial
2	12/02/2020	Se actualiza con el contenido de los documentos publicados para profesionales por el Ministerio de Sanidad y sugerencias que han sido trasladadas por Colegios Oficiales de Farmacéuticos
3	18/03/2020	Se actualiza con las nuevas recomendaciones del Ministerio de Sanidad y se profundiza en las pautas de limpieza e higiene en las farmacias. Se complementa el procedimiento con infografías que facilitan la lectura de su contenido
4	27/03/2020	Se complementa con normativa de aplicación y se describe con mayor detalle el tratamiento de residuos. Se amplía a 2 metros la distancia entre personas. Se estructura con nuevos apartados para facilitar su lectura y se incorporan sugerencias trasladadas por Colegios Oficiales de Farmacéuticos.

Su composición genética es un ácido ribonucleico (ARN) de unos 30.000 nucleótidos, el de mayor tamaño de los virus animales.

La mayoría de los casos (aproximadamente el 80%) de COVID-19 notificados hasta el momento son cuadros leves, produciéndose los casos más graves en personas mayores.

El número de casos de COVID-19 en nuestro país, hace que todas las posibles puertas de entrada al sistema sanitario tengan que estar preparadas. Por tanto, los farmacéuticos comunitarios, como profesionales sanitarios que desarrollan su actuación profesional desde establecimientos sanitarios de primera línea que son las farmacias comunitarias, deben seguir las mismas recomendaciones que se planteen desde el Ministerio de Sanidad y las Consejerías autonómicas de Sanidad/Salud para los profesionales sanitarios, particularmente los incluidos en la atención primaria.

Al tratarse de una enfermedad transmisible, los farmacéuticos comunitarios deben extremar las medidas de precaución en su práctica asistencial.





En los lugares que son focos activos de la infección, y mientras que esta situación persista, se recomienda que los profesionales de las farmacias comunitarias utilicen mascarillas preventivas (FFP2) para reforzar sus propias medidas, evitando con ello el ser contagiados al atender a los pacientes.

### 3. Llamada a los teléfonos habilitados en las diferentes Comunidades Autónomas

En este [enlace](#) se recogen los teléfonos operativos en cada Comunidad Autónoma.

Al ser la farmacia comunitaria una de las primeras estructuras sanitarias a las que acude un usuario para solicitar información sobre la infección por SARS-CoV-2, el farmacéutico comunitario debe responder a las demandas de información de manera sencilla y aportar instrucciones para prevenir la infección.

- El Ministerio de Sanidad ha dispuesto una [página web](#) que recoge la información y los datos actualizados sobre la enfermedad por el nuevo coronavirus, COVID-19. y lo mismo, las Comunidades Autónomas.
- El Consejo General ha elaborado los siguientes documentos técnicos para farmacéuticos que se encuentran disponibles en la [sección creada en la web del Consejo](#):
  - Informe técnico "Coronavirus".
  - Información a la población general.
  - Formulación cosmética en Farmacia Comunitaria de gel higienizante de manos.
  - "El COVID-19 y el uso de mascarillas".
  - Preguntas y respuestas sobre COVID-19 tanto para profesionales como para pacientes.
  - Modelo de cartel para poderlo situar en un lugar al alcance del público. [ANEXO 1](#).

- Un curso online sobre el Coronavirus.
- Un teléfono permanente de consultas (91-431.25.60).



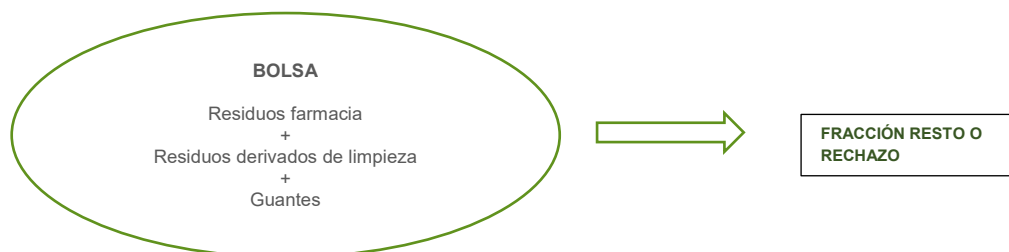


- Se recomienda que el farmacéutico tenga disponible una caja de guantes, mascarillas, gafas de protección, papel de limpieza y gel hidroalcohólico, para ser utilizados ante cualquier situación de necesidad.

El Ministerio de Sanidad ha promulgado la *Orden SND/271/2020, de 19 de marzo, por la que se establecen instrucciones sobre la gestión de residuos en la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.*

#### 2.4.1. Residuos habituales de las farmacias

Las fracciones separadas solo se depositarán en los contenedores correspondientes. Los guantes de látex o nitrilo empleados para otros usos no deben depositarse en el contenedor de envases ligeros (amarillo), sino en el contenedor de la fracción resto o rechazo (bolsa negra).

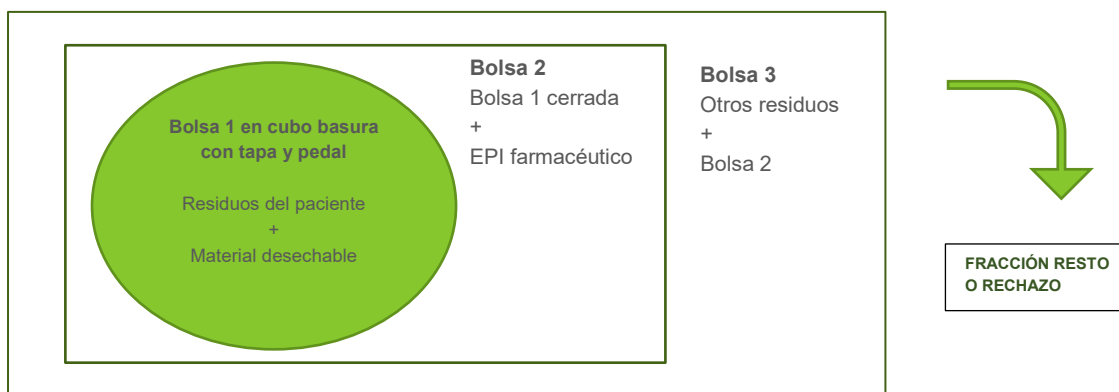


Por motivos de precaución, se recomienda que los residuos generados en la limpieza de la zona donde haya estado un caso sospechoso serán tratados de manera diferenciada de los residuos habituales de la farmacia.

En estos casos, todos los residuos procedentes de estas personas, así como el material utilizado para la limpieza de la zona de la farmacia donde hayan estado, deberán depositarse en una bolsa de basura (bolsa 1).

Una vez cerrada la bolsa 1, se introducirá en una segunda bolsa de basura (bolsa 2), donde además se depositarán los guantes y mascarilla utilizados por el farmacéutico. Inmediatamente después, el farmacéutico deberá realizar una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.

Estas bolsas no se deberán depositar en ningún caso en los contenedores de recogida separada (Punto SIGRE, orgánica, envases, papel, vidrio o textil).



El Ministerio de Sanidad, a través de la [Orden SND/271/2020](#) ha declarado como “servicio esencial” la recogida y gestión de los residuos municipales, entre los que se encuentran los residuos de medicamentos y sus envases generados en los domicilios particulares.

Adicionalmente, se está comunicando a la población que solo debe llevar los residuos de medicamentos al Punto SIGRE en el caso de que tenga que acudir de forma imprescindible a la farmacia. En caso contrario, se recomienda quedarse en casa y guardar los residuos hasta que finalice el estado de alarma.

Finalmente, los envases vacíos o restos de medicación generados en hogares con positivos o en cuarentena no deberán depositarse en el Punto SIGRE. Siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias, durante el tiempo que dure esta crisis, estos residuos deben colocarse con los demás residuos domésticos en la bolsa de la fracción resto o rechazo (bolsa negra).

### 3. Protección para el farmacéutico comunitario y personal de la farmacia

---

#### 3.1. Pautas higiénicas y de protección a seguir por el personal de la farmacia comunitaria

Se recomienda que el personal de las farmacias comunitarias sigan también las pautas higiénico-sanitarias anteriormente descritas:

- Higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o geles hidroalcohólicos). Secarlas preferiblemente con papel desechable.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado.
- Usar pañuelos desechables, y tirarlos tras su uso.
- Si se presentan síntomas respiratorios, evitar el contacto cercano (es especialmente importante mantener una distancia de dos metros aproximadamente) con otras personas.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión.

##### 3.1.1. Criterios a seguir para la atención al público

Se debe seguir las siguientes pautas en relación con la atención a las personas que acuden a la farmacia:

- Evitar aglomeraciones dentro de la farmacia, si se permite el acceso del público y mantener la puerta abierta o ventilar frecuentemente.
- Valorar, en función de los equipos de protección individual disponibles y del estado general de la población, el uso de una mampara de plástico delante de la zona de dispensación o dispensar a través de los guardieros. En este último caso, cada vez que se realice una dispensación, se deberá limpiar y desinfectar esta zona.
- Establecer turnos entre el personal –si es posible– para reducir la exposición al público y la interacción entre el personal, reduciendo así el riesgo de contagio y de cierre de la farmacia.
- Mantener la distancia de seguridad interpersonal como mínimo de dos metros (tanto con el público como entre el personal de la farmacia).
- Colocar cintas de señalización de espacios en el suelo (que marque la separación con el profesional y entre pacientes).
- Procurar que el personal de la farmacia se mantenga detrás del mostrador, sin acceder a la zona de atención al público.
- Eliminar todos los elementos del mostrador (expositores, cartelería, muestras).
- Recomendar el pago a través de los medios electrónicos disponibles.
- Tener previsto una zona reservada en la farmacia comunitaria donde poder trasladar a una persona sospechosa. En estos casos, se recomienda que el personal que le traslade hasta la zona reservada, se coloque mascarilla.

- ### 3.1.2. Criterios a seguir para la protección del personal de la farmacia

En cualquier caso, los expertos alertan de la falsa sensación de seguridad que presenta el utilizar guantes durante toda la jornada de trabajo, porque esa sensación de protección lleva un menor lavado de manos con agua y jabón, que es lo realmente importante.

Del mismo modo y de haberse adoptado por las Autoridades Sanitarias la colaboración de la farmacia comunitaria en la dispensación excepcional de medicamentos de diagnóstico hospitalario a pacientes externos, además de seguir las indicaciones del Colegio Oficial de Farmacéuticos, se tendrá en cuenta lo recogido en el documento del Consejo General *“Procedimiento de actuación para la dispensación excepcional en farmacia comunitaria de medicamentos de diagnóstico hospitalario con reserva singular (sin visado y desprovisto de cupón precinto) (MHDH)”*.

Se debe evitar compartir teléfonos.

Por este motivo en la farmacia comunitaria deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Para la limpieza y desinfección se recomienda:

- Los métodos de limpieza y desinfección son esenciales para garantizar el control de la infección.

A continuación se realizan las siguientes recomendaciones a la hora de poner en marcha estos procedimientos:

- La decisión de cómo y cuándo se realizan estas operaciones depende de la cantidad y el tipo de suciedad que se presente y del flujo de pacientes.
- Siempre que el suelo o las superficies estén sucias de fluidos biológicos se deben lavar inmediatamente.
- El método de desinfección se elige de acuerdo con el nivel de desinfección deseado, y debe tener en cuenta las características del material que se debe desinfectar, dado que algunos desinfectantes tienen alto poder corrosivo y pueden deteriorar partes de los elementos a desinfectar
- En el momento de la limpieza y desinfección, las personas encargadas deben utilizar todos los elementos de protección personal como guantes, mascarillas y gafas.

Se recomienda llevar el registro de limpieza y desinfección. En el **ANEXO 2**, se propone un modelo de registro de limpieza.

En cualquier caso, se recomienda la limpieza frecuente de mostradores y Terminal Punto de Venta (TPV) bancarios (mínimo cada hora) y en la medida de lo posible, no cambiar de mostrador durante el turno de trabajo.

### 3.4. Limpieza después de atender a un paciente con sospecha de infección por SARS-CoV-2

Una vez trasladada de la farmacia comunitaria la persona sospechosa de padecer COVID-19, se limpiará la zona que haya estado en contacto con la misma (suelo y mobiliario en un área de dos metros) con detergente y se desinfectará.

Si la persona ha estado en una habitación concreta de la farmacia comunitaria, la puerta debe permanecer cerrada, con las ventanas abiertas y el aire acondicionado cerrado hasta que la habitación no se haya limpiado con detergente y desinfectado.

Los productos recomendados para la limpieza y desinfección de las áreas en contacto son los comentados en el apartado anterior.

### 3.5. Casos sospechosos en el personal de la farmacia comunitaria

- Es recomendable que la farmacia elabore su plan de continuidad de la actividad ante un posible aumento de las bajas laborales del personal o en un escenario de incremento del riesgo de transmisión, con un proceso de participación y acuerdo.
- Si el farmacéutico o el personal de la farmacia presenta síntomas sospechosos debe permanecer en su domicilio y contactar con el teléfono habilitado en cada Comunidad Autónoma (ver [relación de teléfonos oficiales](#)).
- Contactará con el Colegio Oficial de Farmacéuticos para informar a la Comunidad Autónoma correspondiente para la decisión adecuada que garantice la asistencia farmacéutica a la población. Esto es particularmente importante en las 1.500 poblaciones con farmacia única.
- En esta comunicación el farmacéutico debería informar del posible cierre de la farmacia, si está obligado a ello (en el caso de que el farmacéutico sea la única persona que atienda a la farmacia) o del nuevo horario de apertura de la farmacia que podría seguir, ajustado a los recursos de personal disponible.

En todo caso, esta comunicación debería ser autorizada por la Comunidad Autónoma correspondiente y de serlo, la farmacia afectada deberá informar con carteles visibles en el exterior, del cierre o del cambio en el horario de atención. Informará también de las farmacias más próximas.

Si el cierre o adecuación horaria afecta a los turnos del servicio de guardia establecido, este deberá ser ajustado por el Colegio Oficial de Farmacéuticos.

Los nuevos horarios de apertura deben garantizar un servicio mínimo a la comunidad, en cuanto al suministro de medicamentos.

- Si la farmacia continua abierta al público, se procederá a la desinfección completa del local y el resto de las personas que desempeñan su labor en la farmacia continuarán prestando su actuación profesional por tratarse de un servicio básico y esencial. Extremarán al máximo las medidas higiénicas, sobre todo entre ellos mismos.

### 3.6. Realización de prácticas tuteladas

Conforme establece el [RD 463/2020](#) la actividad educativa, incluida la enseñanza universitaria, queda suspendida. Por tanto, se suspende la realización de prácticas tuteladas en la farmacia comunitaria.

### **3.7. Visitas de delegados comerciales a la farmacia comunitaria**

Se recomienda el aplazamiento de visitas de representantes de laboratorios farmacéuticos y otras empresas, salvo en casos que resulten imprescindibles para el normal funcionamiento de la farmacia comunitaria. En todo caso, si fuese necesario, puede realizarse por vía telemática.

#### **4. Recomendaciones en la atención al público y la gestión para contribuir al mantenimiento de la prestación farmacéutica**

---

Para mantener de forma adecuada la prestación farmacéutica debemos colaborar activamente en el uso racional del medicamento atendiendo especialmente a evitar el acopio injustificado de medicamentos por parte de los ciudadanos.

Desde el punto de vista de gestión de existencias no deben realizarse pedidos a los proveedores que vayan más allá de las necesidades actuales de dispensación de las farmacias, puesto que ya se están empezando a observar indicios que, de mantenerse, podrían ocasionar ciertos problemas en el suministro de medicamentos.



## ANEXO 1. Cartel informativo para la farmacia comunitaria



# Coronavirus COVID-19

Los coronavirus son una familia de **virus** que normalmente afectan solo a animales, aunque en ocasiones pueden transmitirse a las personas.

El **SARS-CoV-2** es un nuevo tipo de coronavirus detectado por primera vez en diciembre de 2019. Este nuevo virus puede afectar a las personas y produce la enfermedad **COVID-19**.

## ¿Qué puedo hacer para no propagar y protegerme del nuevo coronavirus y otros patógenos respiratorios?



Si presentas síntomas respiratorios evita el contacto cercano con otras personas.

## ¿Cuáles son los síntomas del nuevo coronavirus?

Los síntomas más frecuentes de COVID-19 son:



Dificultad respiratoria

## Recomendaciones sobre viajes

No se recomienda viajar a zonas donde hay evidencia de transmisión comunitaria, a no ser que sea estrictamente necesario. **Si ya has estado en una zona de riesgo y presentas los síntomas descritos anteriormente durante los siguientes 14 días.**



Consulta fuentes oficiales para informarte  
**[www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es) y [www.portalfarma.com](http://www.portalfarma.com)**

### REGISTRO DE LIMPIEZA DEL ÁREA...

[illegible][illegible]

Página 17 | 17