

PANDEMIA COVID-19

- BOAS PRÁTICAS E ESTRATÉGIAS A ADOTAR PELAS FARMÁCIAS –

INTRODUÇÃO

O presente capítulo visa apoiar as farmácias nesta nova fase da pandemia do COVID-19 – A fase de Mitigação, quando já existe a transmissão ativa na comunidade – procurando salvaguardar a saúde pública e a continuidade do serviço farmacêutico à população.

Embora já esteja contemplado pelo INFARMED o atendimento pelo postigo durante o surto de COVID-19 sempre que necessário, e seja até aconselhado nas localidades onde só exista uma farmácia e não existam outras num raio de 2Km ([Circular Normativa 001/CD/100.20.200, de 13/03/2020](#)), poderá haver farmácias que continuem, por opção ou por impossibilidade, a fazer o atendimento no interior do estabelecimento, sendo que o cumprimento das boas práticas descritas neste documento é, ainda, mais importante.

RECOMENDAÇÕES PARA A ZONA DE ATENDIMENTO

- Limitar o número de utentes no espaço de atendimento, solicitando aos restantes que aguardem na zona exterior da farmácia. Por exemplo, no interior da farmácia podem estar apenas os utentes que estão a ser atendidos no momento;
- Garantir a distância de, pelo menos, 1 a 2 metros entre colaboradores da farmácia e utentes, por exemplo, através da marcação no chão da zona que o utente não deve ultrapassar;
- Garantir que os utentes no interior da farmácia mantêm a distância mínima entre si de 1 a 2 metros, por exemplo através da marcação no chão das zonas onde devem aguardar pela sua vez;
- O **atendimento pelo postigo** é **aconselhado** às farmácias que se situem em localidades onde só exista uma farmácia e onde não existam outras farmácias num raio de 2Km. É ainda **permitido** sempre que as farmácias identifiquem a necessidade de o fazer de forma a garantir a continuidade de serviço;

- Colocar desinfetantes em locais estratégicos da farmácia, nomeadamente à entrada (por exemplo, junto à máquina das senhas);
- Para limitar a circulação no interior da farmácia, recomenda-se a colocação de fitas de contenção nos locais de fácil acesso aos produtos, para que possam apenas ser acedidos pelos colaboradores, evitando desta forma que os utentes lhes mexam (por exemplo na zona de produtos de dermofarmácia, puericultura e alimentação infantil/especial);
- Colocar à entrada da farmácia um aviso com as principais recomendações que os utentes devem adotar antes de entrar, como, por exemplo:
 - Desinfetar as mãos antes de tirar a senha;
 - Assegurar que mantêm uma distância de 1 a 2 metros entre as pessoas (entre os utentes e entre estes e os colaboradores da farmácia);
 - Não ultrapassar as marcações no chão, se as houver;
 - Se espirrar ou tossir, tapar o nariz e a boca com um lenço (que deve descartar num contentor adequado e não o reutilizar) ou com o antebraço;
 - Evitar cumprimentos e contactos diretos durante o tempo de permanência na farmácia;
 - Preparar previamente as receitas que necessita de levantar: caso seja uma receita eletrónica no telemóvel, pode preparar a mensagem para que seja mais rápido dizer os códigos ao colaborador. Caso se trate de receitas em papel, estas devem ser devidamente organizadas, para que mais facilmente sejam dispensadas;
 - Reforçar que os utentes devem aguardar, com tranquilidade, a sua vez. Os profissionais estão a fazer tudo para o atender o mais brevemente possível.

RECOMENDAÇÕES PARA O BALCÃO DE ATENDIMENTO

O balcão é o principal ponto de contacto com os utentes que procuram ajuda na farmácia, sendo que esta pode aumentar numa altura de pandemia. Assim, para garantir a segurança e a proteção de todos, recomendam-se as seguintes medidas:

- Sempre que possível, alocar um posto de trabalho por colaborador e não haver trocas;
- Ter no balcão apenas os objetos estritamente necessários ao processamento do atendimento;
- A limpeza do balcão deve ser assegurada, por exemplo, entre cada atendimento e sempre que a situação o exija. Para tal, recomenda-se a colocação de uma solução desinfetante para o efeito (apenas para uso dos colaboradores) para que seja utilizada em caso de necessidade;

- Disponibilizar aos colaboradores uma solução antisséptica de base alcoólica (no balcão) para desinfeção das mãos entre cada atendimento;
- Colocar uma solução antisséptica de base alcoólica no balcão para utilização pelos utentes;
- Evitar cumprimentos e contactos diretos com os utentes (por exemplo, apertos de mão e observação próxima de um eventual problema de pele que o utente nos queira mostrar, e/ou contacto direto com estas lesões);
- Evitar tocar no telemóvel do utente e pedir para que digam os códigos da receita eletrónica. Caso não seja possível, recomenda-se que este procedimento seja seguido da higienização das mãos com uma solução alcoólica, bem como das superfícies onde o utente coloque o telemóvel;
- Em caso de dispensa de receitas em papel e, caso se considere necessário, deve desinfetar-se as mãos, posteriormente, e também as superfícies;
- Para evitar o manuseamento de moedas e notas, sugere-se o pagamento por multibanco. A limpeza do terminal deve ser assegurada diariamente de acordo com as necessidades da farmácia.

RECOMENDAÇÕES PARA A ZONA DE BACKOFFICE

- Evitar áreas de congestionamento que dificultem a circulação dos colaboradores na farmácia. Reservar locais apropriados para a chegada de encomendas, prevendo a possibilidade de estas permanecerem por tempo mais prolongado na zona de *backoffice*;
- Colocar soluções antissépticas de base alcoólica em zonas de passagem para que os colaboradores facilmente tenham acesso;
- Desinfetar diariamente, ou consoante a necessidade, as pegas das gavetas dos armários onde estão armazenados medicamentos, produtos de saúde e bem-estar e dispositivos médicos;
- Após contacto com as banheiras dos armazenistas, deve ser feita a higienização das mãos;
- A colocação de produtos no contentor Valormed deve ser seguida de higiene das mãos.

RECOMENDAÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FARMACÊUTICOS E ATIVIDADES NA FARMÁCIA

- A realização de medição de parâmetros bioquímicos (medição de pressão arterial, colesterol, glicemia), testes de gravidez, pesagem de bebés e administração de vacinas e injetáveis, por exigirem um contacto direto com o utente, podem seguir medidas de proteção acessórias, como a utilização de máscara e luvas;

- Os serviços referidos no ponto anterior podem sofrer restrições no seu funcionamento caso se considere constituírem um risco para a saúde da equipa (por exemplo, a doentes com sintomas de infeção respiratória);
- Cancelamento de atividades e reuniões não essenciais (*workshops*, reuniões com delegados de informação médica ou comerciais, formações presenciais, entre outros);
- Se a farmácia dispõe de entregas ao domicílio, incentivar a adesão dos utentes a este serviço para evitar que se desloquem à farmácia;
- Desinfetar periodicamente a parte externa do contentor de agulhas do Programa Troca de Seringas (já que são os utentes que colocam as seringas).

RECOMENDAÇÕES PARA A EQUIPA DA FARMÁCIA

- Para assegurar as atividades da farmácia, propõe-se a divisão da equipa em turnos (por exemplo, um de manhã e um à tarde), com possível encerramento da farmácia entre eles, para desinfeção de toda a farmácia, garantindo que os elementos de cada turno não se cruzam;
- Colaboradores com doenças que comprometam o sistema imunitário devem usar máscara e, preferencialmente, desempenhar tarefas de *backoffice*. As medidas de higiene das mãos devem ser reforçadas;
- Os colaboradores devem mudar de bata com mais frequência;
- O uso de acessórios como pulseiras, relógios e anéis deve ser evitado;
- Sempre que seja necessário colocar máscara, deve ser feita a higiene e desinfeção das mãos antes e depois.

RECOMENDAÇÕES DE COMUNICAÇÃO COM OS UTENTES

- Deslocação à farmácia apenas para o estritamente necessário;
- Evitar deslocações sucessivas à farmácia. Fazer uma lista dos medicamentos e produtos de saúde necessários para diminuir as visitas;
- Doentes que façam parte de grupos de risco, devem solicitar a um familiar ou amigo que se dirija à farmácia, quando necessário;
- Solicitar o envio das prescrições por *e-mail*, evitando deslocações desnecessárias à farmácia;
- Transmitir informações importantes via redes sociais, televisões e à entrada da farmácia (com um aviso) – ver recomendações para a zona de atendimento;

- Afixar, na farmácia, posters da DGS e da ANF sobre o COVID-19, nomeadamente as medidas de proteção e higiene.

FLUXOGRAMAS DE APOIO

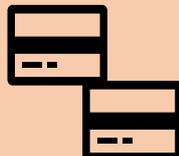


1. Colaborador, no Postigo

Deve:

- Ter apoio de mesa com desinfetante;
- Apontar todos os dados;
- Proceder à leitura de cartões

através do vidro



- Nº da Receita
- Nº do cartão Farmácias Portuguesas
- Nº da Ficha do Utente
- Fatura (com ou sem NIF)
- Produtos extra receita
- Outras informações



2. Colaborador a fazer ponte entre Postigo e Balcão

Deve:

- Passar a folha com os pedidos a cada colaborador disponível no computador;
- Trazer o pedido concluído para o postigo;
- Desinfetar o MultiBanco, a cada utilização.