

**Buenas Prácticas en  
Farmacia Comunitaria de España**

**Procedimiento nº 16.**

Gestión de crisis sanitarias y situaciones  
de emergencia desde La Farmacia Comunitaria

Procedimiento de actuación  
en la **Farmacia Comunitaria**  
ante el proceso de  
**desescalada gradual**  
de las medidas adoptadas  
en la **infección por  
SARS-CoV-2**

*Versión 14/05/2020*



# Índice

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Recomendaciones para la protección individual del personal de las farmacias comunitarias</b>	<b>4</b>
2.1.	Seguir las directrices específicas de las Autoridades Sanitarias	4
2.2.	Pautas higiénicas	4
2.3.	Protección individual del personal	5
<b>3.</b>	<b>Recomendaciones para proteger y reducir el riesgo de propagación de la infección en las farmacias comunitarias</b>	<b>6</b>
3.1.	Espacio de atención al público	6
3.2.	Zona de atención personalizada	7
3.3.	Entrega de medicamentos en los domicilios de personas vulnerables. Dispensación de medicamentos hospitalarios a pacientes externos	8
3.4.	Suministro de medicamentos en centros sociosanitarios	9
3.5.	Limpieza habitual de la farmacia comunitaria	9
3.6.	Gestión de los residuos de la farmacia y de los medicamentos que se depositan en el Punto SIGRE	9
<b>4.</b>	<b>Recomendaciones ante casos sospechosos de infección en las farmacias comunitarias</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>Otras recomendaciones</b>	<b>11</b>
5.1.	Proporcionar información actualizada y oficial sobre la infección	11
5.2.	Visitas de delegados comerciales a la farmacia comunitaria	11
5.3.	Colaboración en la realización de prácticas tuteladas	12
<b>6.</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>13</b>

Descripción de versiones		
Nº versión	Fecha	Descripción de modificaciones
1	14/05/2020	Edición inicial



## 1. Introducción

Desde que se inició la pandemia de COVID-19, la red española de farmacias comunitarias ha seguido trabajando **para asegurar a la población el desempeño de las funciones** que la normativa sanitaria les reserva en materia de asistencia farmacéutica a la sociedad y desarrollo de actuaciones de Salud Pública, ya que en el Estado de Alarma declarado por el [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19](#), su servicio ha sido considerado como esencial para la población.

Para facilitar su labor profesional en la crisis, los farmacéuticos comunitarios han seguido las **recomendaciones dictadas por el Ministerio de Sanidad y las Consejerías de Sanidad/Salud correspondientes**. También han actuado orientados por las pautas de actuación recomendadas por el **Consejo General (CGCOF), Consejos Autonómicos y Colegios Oficiales de Farmacéuticos**, en especial, las recogidas en el [Procedimiento de actuación en la Farmacia Comunitaria para la contención de la propagación del COVID-19](#).

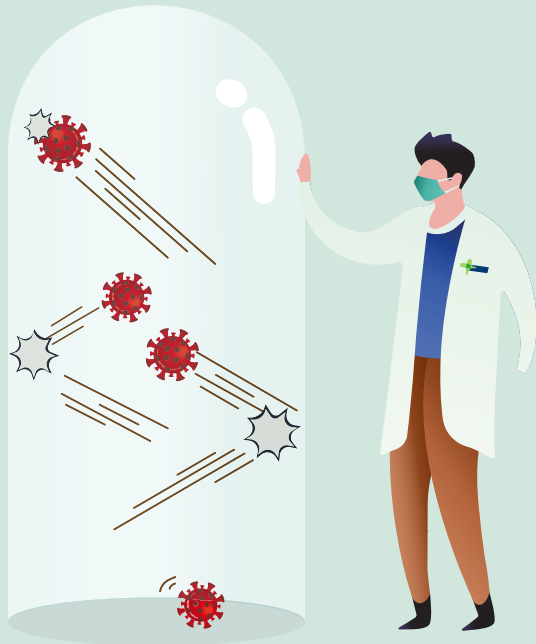
A pesar de haber extremado las medidas de precaución en su práctica asistencial, en plena crisis **han fallecido farmacéuticos y personal de las farmacias a los que se rinde un sentido homenaje y un reconocimiento muy querido, por su entrega y actuación profesional al servicio de los ciudadanos**.

Para continuar con su labor, las farmacias comunitarias también se tienen que **adaptar a las nuevas medidas** que las autoridades competentes han establecido para que **se recupere paulatinamente la vida cotidiana y la actividad económica, minimizando el riesgo** que representa la epidemia para la salud de la población y los profesionales sanitarios.

Es imprescindible que los farmacéuticos comunitarios tengan en cuenta que el proceso de **desescalada iniciado debe ser gradual, asimétrico, coordinado con las comunidades autónomas, y adaptable** a los cambios de orientación necesarios en función de la evolución de los datos epidemiológicos y del impacto de las medidas adoptadas, para seguir manteniendo como referencia la protección de la salud pública.

En el presente documento se detallan aspectos a tener en cuenta por los farmacéuticos comunitarios en el proceso de desescalada. Muchos de ellos ya han sido trabajados ampliamente en los primeros meses de esta crisis sanitaria, por lo que se consideran a modo de recordatorio.

**Se trata de garantizar a la población que la red de farmacias está formada por establecimientos sanitarios seguros y donde el riesgo de contagio va a ser mínimo.**



## 2. Recomendaciones para la protección individual del personal de las farmacias comunitarias

### 2.1. Seguir las directrices específicas de las Autoridades Sanitarias

Es fundamental que en la fase de desescalada, los farmacéuticos y demás personal de las farmacias, **tengan en cuenta las directrices específicas que dicten las Autoridades Sanitarias en su conjunto** y en cada momento, puesto que se trata de un proceso gradual, asimétrico, coordinado con las Comunidades Autónomas, y adaptable a los cambios de orientación necesarios en función de la evolución de los datos epidemiológicos y del impacto de las medidas adoptadas.

En concreto, se deben conocer las condiciones para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas por el Estado de Alarma, en aplicación de cada fase del [Plan para la transición hacia la nueva normalidad](#).

Los farmacéuticos y personal de las farmacias que **presenten síntomas o estén en aislamiento domiciliario** debido a un diagnóstico por COVID-19, o que se encuentren en **periodo de cuarentena domiciliaria** por haber tenido contacto estrecho con alguna persona con síntomas o diagnosticada de COVID-19, **no podrán incorporarse a su puesto de trabajo**.

### 2.2. Pautas higiénicas

Con carácter general, el titular de la farmacia comunitaria se asegurará de que todo el personal tengan permanentemente a su disposición **geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad** para la limpieza de manos o cuando esto no sea posible, agua y jabón.



Además, se recomienda que el personal  **siga las pautas higiénico-sanitarias habituales**:

- 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 (manteniendo 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.

### 2.3. Protección individual del personal

Con carácter general, cuando **no pueda garantizarse en la farmacia la distancia de seguridad interpersonal de aproximadamente 2 metros**, el titular de la farmacia se asegurará que el personal disponga de equipos de protección adecuados. Todo el personal estará formado e informado sobre el correcto uso de los citados equipos de protección.

Es recomendable el **empleo de mascarilla y guantes en la atención al público** en la dispensación de medicamentos, productos sanitarios y demás productos existentes en la farmacia comunitaria, si el puesto de trabajo implica estar a menos de 2 metros de los usuarios u otros trabajadores de la farmacia.

El Ministerio de Sanidad y la OMS recomiendan el uso de **mascarilla quirúrgica y mascarilla autofiltrante tipo FFP2** entre el personal sanitario.

Si se produce un **contacto directo con el paciente**, a través del desarrollo de Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales la **protección individual será máxima**. En el caso de realizar pruebas bioquímicas se recomienda gafas o pantalla facial y doble cobertura con guantes, desechándolos después de cada uso.

Sobre los tipos de mascarillas y su uso se recomienda la lectura de los siguientes documentos:

- [Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en la comunidad en el contexto de COVID-19 del Ministerio de Sanidad.](#)
- [Informe técnico: COVID-19 y el uso de mascarillas del CGCOF.](#)
- [Infografía ¿Cómo y cuándo utilizar mascarillas?.](#)

Si se utilizan **guantes**, estos se deben **cambiar frecuentemente**. Se recomienda **el lavado de manos con agua y jabón** antes de su puesta y después de retirarlos.

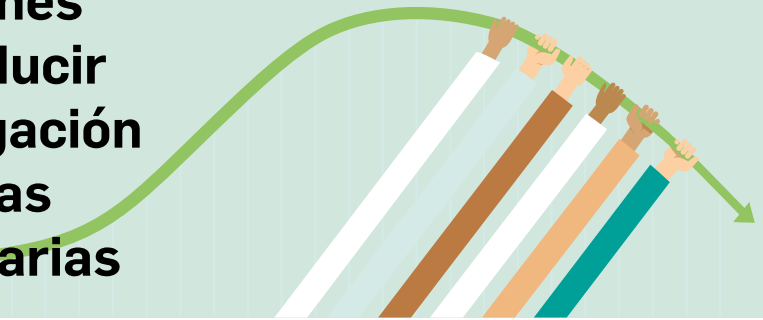
Igualmente resulta importante el seguimiento de las recomendaciones que sobre estos aspectos formule la Consejería de Sanidad/Salud de la autonomía donde se encuentre la farmacia.

En cuanto a la manera de **desechar los equipos de protección**, se deben depositar en un **contenedor de residuos** evitando tocar superficies libres de contaminación, lo idóneo es disponer de un contenedor con pedal. En el caso de materiales **reutilizables**, se **procederá a su desinfección y almacenamiento en la funda correspondiente**.

Por último, se debe procurar que el personal de la farmacia se mantenga **detrás del mostrador**, sin acceder a la zona de atención al público.



### 3. Recomendaciones para proteger y reducir el riesgo de propagación de la infección en las farmacias comunitarias



Las farmacias comunitarias son establecimientos sanitarios, con acceso permanente al público y sin cita previa, por lo que se deben extremar las medidas preventivas para evitar un contagio entre los ciudadanos que acuden a las mismas y el personal de las farmacias.

El seguimiento de las recomendaciones incluidas en este apartado es particularmente importante.

#### 3.1. Espacio de atención al público

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

- Es recomendable el **uso de mascarillas** a las personas que **accedan a las farmacias**.
- **Valorar**, en función de los equipos de protección individual disponibles, **el uso de una mampara de plástico delante de la zona de dispensación**. No parece que resulte adecuado seguir dispensando a través de los **guardieros**, en la fase actual de desescalada, aunque ello puede depender de la particular situación territorial de la farmacia.
- Colocar **cintas de señalización de espacios en el suelo** para mantener la distancia de seguridad interpersonal como mínimo de 2 metros (tanto con el público como entre el personal de la farmacia). Si por las dimensiones del local de la farmacia no permitieran garantizar las medidas de seguridad recomendadas (2 metros) entre las personas, estas deberán **esperar fuera de la farmacia**.
- Mantener preferentemente **la puerta abierta de la farmacia o ventilar frecuentemente**.
- Situar preferentemente a la entrada de la farmacia **alfombras con soluciones desinfectantes**. También se pueden emplear sistemas de purificación del aire de las farmacias.
- Limpiar y desinfectar **frecuentemente y al menos dos veces al día**, las zonas de atención, particularmente cuando se atienda a una persona sospechosa. Se prestará especial atención a **las superficies de contacto más frecuentes** como pomo de puertas, mostradores, muebles, pasamanos, máquinas dispensadoras, suelo, teléfono, perchas, carros y cestas, grifos y otros elementos similares. Igualmente al finalizar el día.



En función de las características de la farmacia, así mismo, se realizará una limpieza y desinfección **de los puestos de trabajo en cada cambio de turno**, con especial atención a mostradores y mesas u otros elementos de los puestos de trabajo, mamparas, en su caso, teclados, terminales de pago, pantallas táctiles, herramientas de trabajo y otros elementos susceptibles de manipulación prestando especial atención a aquellos utilizados por más de un personal de la farmacia.

- **Poner a disposición de los usuarios** de las farmacias dispensadores de **geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad**, en todo caso en la entrada de la farmacia, que deberán estar siempre en condiciones de uso.
- En el caso de productos expuestos en la farmacia **al alcance de las personas**, recomendarles que antes de cogerlos, **se limpien las manos con gel hidroalcohólico o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad**.
- No se pondrá a disposición del público productos de prueba no destinados a la venta **como cosméticos, productos de perfumería y similares** que impliquen manipulación directa por sucesivas personas.
- Recomendar que el pago se realice a través de los **medios electrónicos disponibles**. Se limpiará y desinfectará el datáfono tras cada uso, así como el TPV si el personal que lo utiliza no es siempre el mismo.
- **Disponer de papeleras**, a ser posible con tapa y pedal, en los que poder depositar pañuelos y cualquier material desechable. Dichas papeleras deberán ser limpiadas de forma frecuente y, al menos, una vez al día.
- Tener previsto una zona reservada en la farmacia comunitaria donde **poder trasladar a una persona sospechosa**.
- Indicar a los **repartidores de la distribución farmacéutica**, que dejen los pedidos dentro de la farmacia en la zona de la entrada y que sea el personal de la farmacia quien los lleve a la zona de recepción de pedidos.

### 3.2. Zona de atención personalizada

El farmacéutico puede retomar el desarrollo de Servicios Profesionales Farmacéuticos Asistenciales y **su inicio dependerá de la autorización de la aplicación de la Fase del Plan de desescalada en la que se encuentre la Comunidad Autónoma de su ámbito territorial**.

En la medida de lo posible, es recomendable que la atención se preste **previa petición de cita y acudiendo directamente al espacio reservado en la farmacia** para atender de manera personalizada a los pacientes que demanden este tipo de servicios.

En la cita concertada previamente con el paciente, se le **indicará claramente las medidas organizativas adoptadas por la farmacia** y la necesidad de que coopere con su cumplimiento.

- Si se trata de un paciente de alto riesgo de contagio, por presentar síntomas aparentes de COVID-19 o contacto estrecho con un contagiado, **se pospondrá la cita**, recomendándole consulte con el centro de salud o con el teléfono disponible en la Comunidad Autónoma.



→ En ausencia de síntomas u otra sospecha de posible contagio, se le citará y se le trasladarán al paciente las siguientes **recomendaciones**:

- Deberá ser puntual y llegar a la hora pactada.
- En la medida de lo posible, deberá acudir solo a la cita.
- Al llegar, se le dará una serie de instrucciones y se le pedirá que se frote las manos con un gel hidroalcohólico o desinfectantes con actividad virucida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.

→ Si el paciente es **vulnerable** (mayor de 65 años, inmunodeprimido o con varias patologías) se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En la medida de lo posible, se ofrecerá una consulta no presencial telemática (llamada, videollamada).
- Medidas especiales si acude a la farmacia:
  - Deberá llevar mascarilla, preferentemente FFP2.
  - se le informará de las recomendaciones generales descritas en el punto anterior.

El espacio deberá estar particularmente desinfectado cada vez que se reciba a un nuevo paciente y se adoptarán las medidas preventivas descritas en el apartado 2 de este documento, con el fin de minimizar el riesgo de contagio de la enfermedad.

Se deberá extremar la limpieza de los aparatos de toma de tensión, pruebas bioquímicas y otras que pudieran utilizarse con cada paciente, antes y después de su uso.

### **3.3. Entrega de medicamentos en los domicilios de personas vulnerables. Dispensación de medicamentos hospitalarios a pacientes externos**

Para el caso de determinadas personas vulnerables concretas se puede plantear de manera excepcional, la prestación del servicio de entrega de medicamentos a domicilio para **evitar desplazamientos y riesgo de contagio**.

Para ello se seguirán las indicaciones del Colegio Oficial de Farmacéuticos o del Consejo Autonómico de Colegios que se hayan podido consensuar con la Consejería de Sanidad/Salud correspondiente sobre la procedencia de su realización, basado en lo recogido en el documento del Consejo General "[Pautas a seguir por el farmacéutico comunitario para facilitar de manera excepcional la medicación a determinados pacientes en sus domicilios. Alerta COVID-19](#)".

Del mismo modo y de haberse adoptado por las Autoridades Sanitarias la colaboración de la farmacia comunitaria en la dispensación excepcional de medicamentos hospitalarios a pacientes externos, además de seguir las indicaciones del Colegio Oficial de Farmacéuticos o Consejo Autonómico de Colegios, basadas en 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 \(sin visado y desprovisto de cupón precinto\) \(MHDH\)](#)".

En estos casos, el farmacéutico acudirá a los domicilios de los pacientes con **mascarilla FFP2 y guantes de protección**. Avisará al paciente y dejará la bolsa de medicamentos conforme se haya pactado con el paciente.





### 3.4. Suministro de medicamentos en centros socio-sanitarios

Si la farmacia comunitaria se ocupa del suministro de medicamentos a centros socio-sanitarios, deberá preparar el pedido **con las máximas condiciones de limpieza y prácticas higiénicas**.

También actuará estrictamente conforme **al protocolo de contingencia del propio centro**.

Acudirá al centro socio-sanitario a llevar la medicación solicitada **provisto de mascarilla FFP2, guantes de protección y otro tipo de equipamiento que resultara necesario**.

### 3.5. Limpieza habitual de la farmacia comunitaria

Uno de los mejores métodos de contener la difusión de la infección en la farmacia comunitaria es la limpieza y desinfección **de todas las áreas y de sus materiales con asiduidad**.

A tal efecto, se seguirán las recomendaciones recogidas en el documento del Consejo General [Procedimiento de actuación en la Farmacia Comunitaria para la contención de la propagación del COVID-19](#).

### 3.6. Gestión de los residuos de la farmacia y de los medicamentos que se depositan en el Punto SIGRE

Se **mantiene la normativa sobre gestión de residuos** en la crisis sanitaria por COVID-19. Por tanto, se seguirán las recomendaciones en cuanto a la gestión de residuos habituales de las farmacias, los generados en zonas donde ha estado un caso sospechoso y el depósito de medicamentos en el Punto SIGRE descritas en el documento del Consejo General [Procedimiento de actuación en la Farmacia Comunitaria para la contención de la propagación del COVID-19](#)

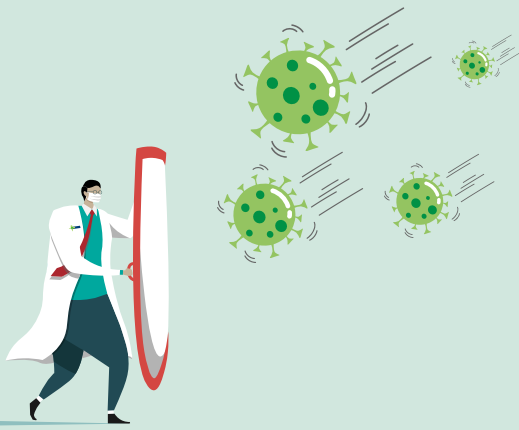


## 4. Recomendaciones ante casos sospechosos de infección en las farmacias comunitarias



Al tratarse de un establecimiento sanitario accesible a la población, la farmacia comunitaria puede atender personas sospechosas de padecer la infección.

En cuanto a la actuación del farmacéutico ante un caso sospechoso o la limpieza a realizar después de su atención, se seguirán las recomendaciones descritas en el documento del Consejo General [Procedimiento de actuación en la Farmacia Comunitaria para la contención de la propagación del COVID-19.](#)



## 5. Otras recomendaciones

### 5.1. Proporcionar información actualizada y oficial sobre la infección

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 **seguir atendiendo a las demandas de información, de manera sencilla y aportar instrucciones** para prevenir la infección.

A tal efecto, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El **Ministerio de Sanidad** ha dispuesto una [página web](#) que recoge la información y los datos actualizados sobre la enfermedad y lo mismo, las Comunidades Autónomas.
- El **Consejo General** ha elaborado actividades formativas y documentos técnicos para farmacéuticos y ciudadanos que se encuentran disponibles en la [sección creada en la web del Consejo](#).

### 5.2. Visitas de delegados comerciales a la farmacia comunitaria

Se podrán retomar las visitas de delegados de laboratorios farmacéuticos, una vez que sus compañías **les hayan preparado y formado en medidas de protección higiénico-sanitarias**.

Lo recomendable es hacerlo cuando **la presión asistencial se haya reducido** y teniendo en cuenta el **comienzo de la Fase III de la desescalada**, cuyo inicio dependerá de la **autorización de su aplicación en cada Comunidad Autónoma**, o bien cuando la **farmacia comunitaria**, por su capacidad asistencial, se encuentre **en disposición de atender las visitas presenciales**.

La recomendación anterior es de aplicación en el caso de que en la farmacia se organicen reuniones formativas dirigidas a usuarios, con la colaboración de un laboratorio.

Se deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que las visitas sean previamente concertadas, al objeto de evitar coincidencias con otro delegado y en las franjas horarias de previsible menor afluencia de público.



- Los delegados acudirán a la farmacia en todo momento provistos de  **mascarilla de protección individual** (preferentemente quirúrgica). Además, llevarán **guantes de protección y/o lavado de manos con geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad virucida, autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad.**
- Se mantendrá **una distancia interpersonal de, al menos, 2 metros** y se procurará que la visita se desarrolle en una zona diferente a la de atención al público.
- Si el delegado presentara algún tipo de **documentación**, lo hará preferentemente a través de un aplicativo informático (tablet, ordenador, ...) y en el caso de hacer entrega de material impreso, es recomendable que se encuentre precintado/retractilado o tratado con las adecuadas medidas higiénicas, en función de las características del producto a entregar.

### **5.3. Colaboración en la realización de prácticas tuteladas**

Una vez se autorice **la reanudación de prácticas tuteladas por la Universidad correspondiente**, se retomará dicha actividad en la farmacia comunitaria.

Se seguirán siempre las medidas de protección que cada Universidad haya podido establecer al respecto y teniendo en cuenta las descritas en el presente documento, que serán igualmente de aplicación para el alumno en prácticas que acuda a la farmacia comunitaria.



Procedimiento de actuación en  
La Farmacia Comunitaria  
ante el proceso de **desescalada gradual**

## 6. Bibliografía

Procedimiento nº 16 sobre *Gestión de crisis sanitarias y situaciones de emergencia desde la Farmacia Comunitaria*, Buenas Prácticas en Farmacia Comunitaria en España.

<https://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Paginas/Buenas-practicas-Farmacia-Comunitaria.aspx>

Procedimiento de actuación en la farmacia comunitaria para la contención de la propagación del COVID-19

<https://www.portalfarma.com/Profesionales/campanaspf/Asesoramiento-salud-publica/infeccion-coronavirus-2019-nCoV/Paginas/informacion-farmaceuticos.aspx>

Ministerio de Sanidad; documentos técnicos para profesionales sanitarios sobre infección producida por COVID-19

<https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos.htm>

Plan para la Transición hacia una nueva normalidad.

<https://www.msbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/planDesescalada.htm>

Normativa sobre gestión de residuos en la crisis sanitaria por COVID-19.

[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.](#)

Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/09/pdfs/BOE-A-2020-4911.pdf>

Prevención de riesgos laborales vs. COVID-19. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Economía Social

<https://www.insst.es/documents/94886/693030/Preveni%C3%B3n+de+riesgos+laborales+vs.+COVID-19+-+Compendio+no+exhaustivo+de+fuentes+de+informaci%C3%B3n/4098124f-5324-43a6-8881-0bbd4e358de7>



**Farmacéuticos**

Consejo General de Colegios Farmacéuticos