

Covid-19: Lista de verificación para farmacias (Version 4)

Fecha: 19/03/2020

Traducción: Maria Mercedes Liendo

Con decenas de miles de infectados, cientos de muertos, la crisis de la corona ha provocado un desastre en Italia. La situación en el Tirolo del Sur no es tan mala como en Lombardía, pero aquí también hay un estado de emergencia. Debido a que había pocas recomendaciones útiles, Stephan y Florian Peer tuvieron que improvisar mucho en sus farmacias en Brixen y Lana y tuvieron que decidir una y otra vez cómo mantener el negocio en marcha. Han llevado un registro de su curva de aprendizaje; quieren compartir sus experiencias con sus colegas en Alemania y Europa para despertarlos y darles una ventaja, diciendo "Nosotros también estábamos relajados al respecto hace sólo 14 días". Su mensaje es claro: "Sólo podemos aconsejarles que preparen todo ahora, porque será difícil".

Importante: Los siguientes consejos provienen de nuestra práctica de farmacia en el Tirolo del Sur. ¡No sustituyen a los reglamentos, directrices, directivas o instrucciones de acción oficiales!

Premisa

- ¡En vista de la naturaleza dinámica del coronavirus, es muy importante mantener a los empleados informados continua y rápidamente!
 - ⇒ Para equipos más grandes a través de Wiki interno o un instrumento similar, donde la información puede ser distribuida y buscada rápidamente.
 - ⇒ Permitir a los empleados leer las noticias en casa para que puedan venir a la farmacia ya informados. Los cambios se hacen muy rápidamente.
 - ⇒ A veces los grupos de Whatsapp para información muy urgente son ventajosos.
- Conocimientos básicos importantes (de todos los empleados: vendedores, personal de limpieza, repartidores...), especialmente:
 - ⇒ Evitar el contacto directo
 - ⇒ Mantener una distancia de seguridad (al menos 1,5 m)
 - ⇒ Lavado de manos correcto
 - ⇒ Desinfección correcta

Equipamiento y organización de los espacios

- Instalar letreros frente a la farmacia o en la entrada para un comportamiento correcto o acceso a la farmacia ("Quédese fuera en caso de fiebre y llame por teléfono", "Por favor, mantenga la distancia", "Desinfecte las manos")
- Si es posible informar acerca del servicio de entrega a domicilio / número de teléfono de la farmacia.
- Colocar una estación de desinfección para los clientes en la zona de entrada (importante un dispensador que ayude a minimizar el mal uso del producto, si tiene a disposición un dispensador automático, mejor todavía.
 - ⇒ En caso de necesidad se le puede preguntar a los hoteles si tienen, en Italia están cerrados y muchas veces están dotados de este tipo de dispositivos.
- Preparar paredes de plexiglás para las mesas de venta (apertura de 15 cm de ancho y 30 cm de alto)
- Poner ganchos para guindar las bolsas de papel donde se entrega la mercancía. (ver video)
- Aumentar la profundidad del mostrador de ventas a por lo menos 1 metro, así como la distancia entre los diferentes empleados (ideal también en el caso de Plexiglás porque los clientes tienen

un sitio donde apoyar. Delante del mostrador se ha instalado un elemento adicional de 75 cm de altura para este fin).

- Poner bolígrafos para los clientes delante del plexiglás (escoger bolígrafos que se puedan desinfectar)
- Si se puede, equipar cada puesto de trabajo con un terminal de venta y preferir el pago sin contacto (contactless)

Organización:

- Planificar el horario de trabajo del personal, sobre todo en el caso de que las escuelas y las guarderías estén cerradas.
- Algunos colegas dejan a las personas que están de vacaciones o de baja por enfermedad en casa para que puedan cambiar de equipo en caso de emergencia. En nuestro caso actual, no es posible debido a que tenemos demasiado trabajo.
- El personal con los principales síntomas debe quedarse en casa y reportar esto
- Escribir SOP (manual de procedimiento operacional) con un procedimiento según los niveles (bajo, medio, alto)
 - ⇒ El valor inicial debe ser el número de casos positivos. En nuestro caso, debido a las pocas pruebas que se realizaron al principio, fue difícil de estimar. Por lo tanto, nuestros consejos están formulados para un alto riesgo.
 - ⇒ Si se dispone de cifras fiables, las medidas también se pueden tomar de manera gradual.
- Planificación del uso de guantes y máscaras en el equipo (ver abajo)
- El objetivo es proteger tanto a los empleados como a los clientes de la mejor manera posible y al mismo tiempo utilizar los recursos (máscaras/guantes) de la manera más racional posible.
- Informar al personal de limpieza con tiempo suficiente para que el servicio pueda seguir siendo prestado (incluso cuando todas las demás actividades comerciales estén cerradas)
 - ⇒ ¡Atención, aquí los médicos laborales pueden poner regulaciones bastante drásticas! Tener preparadas batas desechables, máscaras FFP2, y otras cosas similares con la que la empresa de limpieza normalmente no cuenta y no puede obtener.
- Servicio de limpieza de batas: aumentar la frecuencia de la recogida para permitir una sustitución más frecuente de las mismas.
- Avisarles a los médicos que por favor indiquen a los pacientes de mandar a alguien sano a buscar la medicina.
- Aquí los médicos tienen todas las puertas cerradas y efectúan un triaje telefónico, a menudo envían las recetas (electrónicas) directamente a la farmacia. Las citas médicas se hacen sólo con citas previas.
- Informar permanente a los empleados y los clientes (página web, Facebook, vitrinas, etc.)
 - ⇒ Toma mucho tiempo hasta que la gente se da cuenta de la seriedad de la situación.
 - ⇒ Las redes sociales despiertan mucho más interés si se muestran las medidas/precauciones aplicadas internamente. Hemos publicado en nuestras páginas <https://www.facebook.com/peer1787> y <http://www.facebook.com/peerlana> con una frecuencia aproximadamente 3 veces mayor a la normal.

Área de ventas

- Definir el número máximo de clientes dentro de la farmacia.
 - ⇒ Señalar en el suelo una distancia de 1.5m o mejor 2 metros con cruces e indicar a los clientes en la entrada que deben esperar en las cruces. Cuando todas las cruces están llenas, los clientes tienen que esperar fuera, también a una distancia de 1,5 – 2,0 m.

- Planificar el cierre de la puerta cuando el número de personas dentro de la farmacia haya superado la capacidad máxima.
- ¡Prepárense para el hecho de que hay una cantidad extremadamente grande de trabajo! Tuvimos dos días récord de clientes seguidos, aunque se suponía que todos se deberían quedar en casa.
- Inicialmente, la demanda principal fueron los productos medicinales y en menor medida los artículos de venta libre.
- Debido al flujo de personas de los primeros días, para nosotros no hubiese sido posible trabajar a través de la ventanilla de emergencia.
 - ⇒ Al principio, hay principalmente una demanda de medicamentos, y menos de productos de venta al público.
- Todos los análisis pre-reservados deben ser cancelados (letrero en la entrada: "Desafortunadamente, no podemos realizar ningún análisis en este momento, ya que no se respeta la distancia mínima").
 - ⇒ Excepción: las mediciones de la presión sanguínea, si un cliente no se siente bien, ¡haga que se ponga solo el manguito o colóquese las protecciones!

Lo mismo vale para las medias de compresión graduadas. Todos los casos "no urgentes" deben ser pospuestos. En casos urgentes, si es posible, haga que el paciente tome medidas en su casa o use una máscara y guantes.

Almacén y reservas

- Gel de desinfección de manos: Almacenar tanto como sea posible, también el etanol y todos los componentes para la producción interna
 - ⇒ ¡Nosotros hacemos las 2 cosas (almacenar y producir) y apenas nos alcanza para satisfacer la demanda!
 - ⇒ La venta está limitada a una pieza por persona (en nuestro caso de aproximadamente 100ml), apenas el movimiento de clientes lo permita aumentar si es posible la cantidad (¡Permitir la compra para otras personas!)
 - ⇒ También es posible comprar alcohol de las destilerías y productores de licores, los contenedores se les pueden pedir a fabricantes locales de cosméticos.
 - ⇒ No olvidar el servicio de entrega de suministros al sector gastronómico, que también cuenta con desinfectantes y productos de limpieza.
- Gel desinfectante de manos para empresas: Muchas empresas nos lo solicitan pues los grandes dispensadores de 500 ml son escasos. Darle la prioridad a las tiendas que seguramente permanecerán abiertas por más tiempo como consultorios médicos, supermercados, tiendas de comestibles, etc. A las otras tiendas venderles cantidades menores, pues probablemente serán obligadas a cerrar pronto.
- Informar a los pacientes que también pueden utilizar por ejemplo botellas de detergente debidamente lavadas, como dispensadores
- Abastecer el almacén para poder satisfacer la demanda de Vitamina C en todas sus presentaciones, los sombreros de recambio para el termómetro Braun Thermoscan, paracetamol, ibuprofeno y todos los antipiréticos y remedios para el resfriado y guantes (para la asistencia a familiares en cuarentena).
 - ⇒ No hemos tenido compras de pánico, pero la gente tiende a llevarse un paquete de analgésicos, etc...
- Racionar los productos / vender piezas sueltas: si no se tienen las cantidades suficientes o donde esté permitido vender piezas individuales para satisfacer al mayor número de clientes posibles.

- Atención, hay muchas ofertas engañosas, (máscaras sin CE, desinfectantes con muy poco contenido de alcohol (debería ser más del 62% según la DAZ), fechas de entrega equivocadas...)
- Si es posible, asigna un solo empleado para las órdenes de la organización de desinfectantes, etc. (¿a lo mejor a través de Homeoffice?). Los empleados pueden pensar "fuera del esquema normal " para encontrar nuevas fuentes (otros productos que cumplan con la normativa de la farmacia).

Gel de desinfectante producido en el laboratorio

Aquí está la fórmula del gel desinfectante según la SIFAP (Sociedad Italiana de Farmacéuticos de Manufactura), que nos fue comunicada oficialmente por federfarma en una circular

<https://www.sifap.org/newsletter/emergenza-sanitaria-coronavirus,-chiarimenti-per-il-farmacista-preparatore>

Es la fórmula de Farmacopea Británica, para prolongar el tiempo de contacto y exposición se recomienda añadir sustancias que aumenten la viscosidad.

El mezclador de pomadas STEPHAN funciona muy bien para este propósito.

Materiales para el laboratorio::

- Compruebe que tiene suficientes etiquetas en stock (también para la producción de cantidades extraordinarias de gel desinfectante)
- La tinta de la impresora

Requisitos generales de la farmacia

- Cantidades suficiente de desinfectantes tanto para las personas como para las superficies
- Los detergentes a base de sales de amonio cuaternario se venden a menudo como un viricida, pero el tiempo de acción es demasiado largo para su uso práctico.
- Ropa de protección
 - ⇒ Guantes
 - ⇒ Trajes
 - ⇒ Gafas
 - ⇒ Protección respiratoria / protector bucal
 - Se puede llamar a los artesanos, ferreterías, suministros para la construcción, etc. a veces también tienen máscaras FFP2 y FFP3.
 - A los doctores privados que tienen que cerrar se les puede preguntar si pueden proporcionar mascarillas

Entrega a domicilio

- Prestar el servicio de entrega a domicilio gratuito para pacientes mayores de 65 años
- Instruir a los empleados que se encargan de la entrega a domicilio (distancia mínima, uso de máscaras, medidas de higiene)
 - ⇒ Pregunte de antemano si hay fiebre o cuarentena, si es así, anote esto en rojo.
 - ⇒ Aclare con los clientes cuánto dinero tienen en casa y llévese lo que corresponda cambiar en un sobre
 - ⇒ Obtener un dispositivo portátil para pagos con tarjeta de crédito/débito
 - ⇒ Aceptar recetas médicas solo en sobres cerrados.

Normas de higiene

- Si es posible, cada empleado trabaja en su propia estación de trabajo, ¡sólo un lugar para uso compartido!
- Mantener el cambio de personal de ventas y oficina posterior lo más bajo posible. Lo mejor es mantener a la misma gente al frente hasta el descanso
 - ⇒ Mejor uno de más al frente, esperando, que cambiar de un lado a otro.
- Aumentar la desinfección de las superficies (4 veces al día)
- Efectuar con mayor frecuencia (por ejemplo, cada hora y tras el contacto directo con personas de riesgo) una correcta limpieza de las manos (véanse las instrucciones oficiales).
- Introducir la desinfección de las manos: después de cada contacto directo, así como a intervalos regulares y ¡después de cada desembalaje!
- ¡Si no se puede mantener la distancia mínima, use siempre ropa protectora (mascarilla, guantes)!
- Cambiar las batas cada 2 o 3 días.
- En general: Trabajar con guantes, no tocarse la cara con ellos. Antes de pasar a hacer trabajo en la oficina posterior cambiarse los guantes, desechar de forma segura (contenedor hermético).
- Entregar los productos a través de un dispensador o una bolsa de papel (no tocar a los clientes si es posible)

Alto riesgo (así estamos trabajando actualmente)

- ¡Si es posible el protector bucal para los empleados!
 - ⇒ FFP2 utilizamos éstos solo si salimos del cristal plexiglás, porque tenemos muy pocos.
 - ⇒ Bucales quirúrgicos: Siempre usamos esto, incluso detrás del plexiglás y en la oficina, para minimizar el riesgo de infección mutua.
- Si es posible gafas para los empleados (en caso de que no tengan plexiglás)
- Evitar en la medida de lo posible el contacto directo con los clientes
- Si es posible, protectores bucales quirúrgicos para los clientes: lamentablemente nosotros no lo podemos hacer debido a la escasez de las mismas.

Manejo de máscaras FFP2

- Etiquete o marque su mascarilla personal con su propio nombre (por ejemplo, en la correa de retención) para evitar que la usen otras personas
- Lleve siempre la mascarilla cuando deje la zona detrás del plexiglás (no utilice la mascarilla detrás del plexiglás, para que se pueda utilizar durante el mayor tiempo posible), ¡asegúrese de que se ajusta correctamente!
- Nosotros tenemos a disposición 2 mascarillas para cada uno, no pudimos conseguir más. Por este motivo:
 - ⇒ Al final de cada turno, las colocamos encima de una hoja de papel blanca (A4) marcada con nuestras iniciales.
 - ⇒ Las reemplazamos después de una semana de uso, con la segunda máscara (el uso general es bastante menos de una hora por día). La primera máscara debe guardarse y no usarse durante una semana.
- Siga las instrucciones del RKI para reutilizar las máscaras:
 - ⇒ al ponerse y quitarse la máscara evitar la contaminación (especialmente en el interior y la cara) (no tocar el interior, previa desinfección del guante, etc.)

- ⇒ después de quitarse la mascarilla, guardar la mascarilla en un lugar seco al aire (¡no en contenedores cerrados!), almacenamiento central durante la noche en una oficina posterior, con el exterior mirando hacia arriba, sin que tenga puntos que toquen algo, desinfección regular de las superficies de almacenamiento (evita la contaminación y la expansión a otras superficies)
- Desinfectar las manos antes y después
- Las máscaras cuya superficie interior pueda haber sido contaminada con patógenos debido a errores de manipulación deben ser eliminadas de inmediato y de manera profesional desde el punto de vista preventivo (fechar el contenedor y almacenarlo temporalmente)

Manejo de las máscaras quirúrgicas

- Las máscaras se proporcionan diariamente en número suficiente a todos los empleados
- Ponerse siempre la máscara. ¡Asegúrate de usar la máscara correctamente!
- Tenemos 14 máscaras disponibles por persona, no fue posible conseguir más. Por este motivo:
 - ⇒ Etiquete o marque su mascarilla con sus iniciales y la fecha de uso (por ejemplo, en la correa de soporte)
 - ⇒ Al final de cada turno, colóquelas en una hoja de papel A4 marcada con sus iniciales.
 - ⇒ Antes de colocar una nueva máscara en la hoja, cuelgue la que utilizó anteriormente en su propio casillero.
 - ⇒ Si no ha sido posible obtener otras máscaras en el plazo de dos semanas desde el primer uso y aún es necesario utilizarlas, pueden reutilizarse.

Images

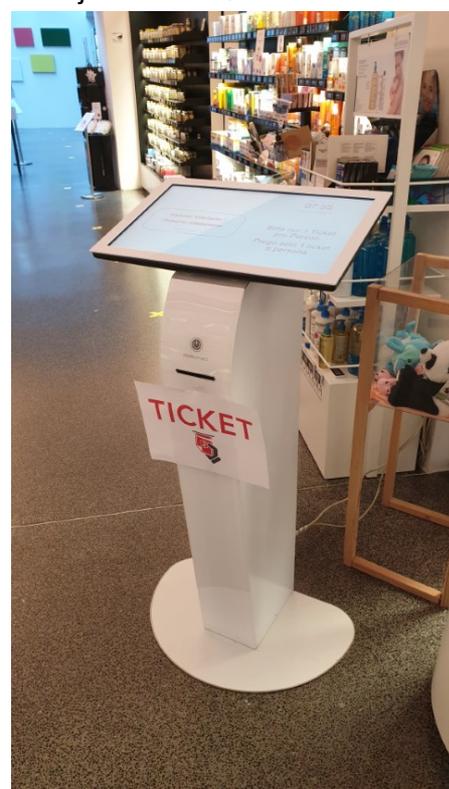
Entrada



Desinfección



Manejo de la cola/fila



Cruces de distancia en el suelo



Mostrador en la farmacia ubicada en la localidad Bressanona



Mostrador de venta en la farmacia ubicada en la localidad Lana





Estación de paso del área de ventas a la oficina posterior



Conservación de las máscaras

