






Coronavírus:

o que você precisa
saber e como prevenir
o contágio.

Novo coronavírus: recomendações para atendimento de clientes na farmácia


Nota: As recomendações contidas neste documento consideram as melhores informações disponíveis no momento de sua publicação. As informações sobre o avanço do COVID-19 são dinâmicas e novas diretrizes podem ser necessárias a qualquer momento. Data de atualização: 16/03/2020.

Papel da farmácia

- 
Farmácias são porta de entrada. As farmácias são frequentemente o primeiro ponto de contato com o sistema de saúde para quem tem preocupações relacionadas à saúde ou, simplesmente, necessita de informação e aconselhamento confiável. Além disso, elas tornaram-se parte importante, às vezes indispensáveis, ao sistema público de saúde.
- 
Garantir o abastecimento. As farmácias devem garantir o suprimento de medicamentos e materiais de proteção individual necessários e devem colaborar para a educação em saúde e gerenciamento colaborativo com hospitais e unidades de saúde em momentos de crise em saúde pública.
- 
Responsabilidade em proteger a população e seus funcionários. Quando uma epidemia acontece, a farmácia é o estabelecimento que está na linha de frente e tem uma responsabilidade crucial na proteção à saúde da população. Como farmácias tem um grande fluxo de pessoas, e muitas dessas podem ser doentes assintomáticos, várias medidas importantes devem ser tomadas.
- 
Responsabilidade em atender pacientes suspeitos e encaminhar. É natural que pessoas com sintomas respiratórios busquem a farmácia para atendimento ou compra de medicamentos. A equipe deve estar apta a acolher, identificar, avaliar, orientar e encaminhar esse paciente.
- 
O que precisa ser feito. Abordaremos as medidas que devem ser tomadas pelas farmácias para se proteger, atender pacientes com sintomas suspeitos, e colaborar com a contenção da disseminação do novo coronavírus (SARS-CoV-2), causador da doença COVID-19.

Prevenção e segurança no atendimento aos clientes

Estas medidas são recomendadas apenas a partir da terceira fase epidemiológica. Quando houver transmissão comunitária e sustentada da doença no país, conforme definido pelo Ministério da Saúde e a critério de cada empresa.

- 
Prevenção na porta da loja. Recomenda-se que cada cliente passe álcool gel 70% em ambas as mãos antes de entrar na loja. Em casos extremos, se necessário, a temperatura

A versão completa deste documento, incluindo referências bibliográficas e recursos adicionais, pode ser consultada no Portal Assistência Farmacêutica Avançada, da Abrafarma: <https://www.assistenciafarmaceutica.far.br/coronavirus/>

- de cada cliente pode ser medida utilizando um termômetro infravermelho (sem contato) na porta da loja e cada cliente pode receber uma máscara para ser usada durante todo tempo de permanência em loja. Clientes com temperatura acima de 37,0°C são encaminhados para atendimento pelo farmacêutico em área isolada da loja (por exemplo, sala de serviços farmacêuticos).
- Evitar aglomerações na loja.** Os funcionários devem orientar os clientes em tempo hábil para evitar multidão na farmácia, recomendar que mantenham distância de outras pessoas de pelo menos 1 metro. No atendimento, pode-se manter distância de 1 metro do balcão. Cuidado redobrado com as filas. Manter rotina de desinfecção do balcão, equipamentos e materiais.
- Vendas de produtos para gripes e resfriados.** A gôndola de autoatendimento para antitérmicos e antigripais deve receber atenção especial. As superfícies onde os clientes tocam devem ser desinfetados frequentemente com álcool líquido 70%. Um funcionário treinado pode abordar clientes comprando antitérmicos e antigripais a fim de identificar presença de sintomas sugestivos (como tosse, espirros, congestão nasal ou falta de ar) encaminhando casos positivos imediatamente para atendimento pelo farmacêutico.
- Cuidado com o pânico.** Orientar que os clientes respondam à situação de epidemia racionalmente e não se deixem levar por rumores. O uso de medicamentos não previne a infecção por coronavírus. Por outro lado, o abuso de medicamentos em altas doses pode causar reações adversas, intoxicações e até mesmo necessidade de hospitalização.


Protocolo de atendimento ao cliente

Estas medidas são recomendadas apenas a partir da terceira fase epidemiológica. Quando houver transmissão comunitária e sustentada da doença no país, conforme definido pelo Ministério da Saúde e a critério de cada empresa.


- Identificar clientes com sintomas suspeitos.** Todo cliente identificado com sintomas de infecção respiratória devem ser encaminhados para uma área isolada, bem ventilada e devem ser atendidos pelo farmacêutico, que deve utilizar máscara durante o atendimento.
- Fornecer ao cliente medidas de proteção imediata.** Se um cliente entrar na farmácia com sintomas respiratórios recomenda-se: oferecer máscara ou, na falta desta, lenço de papel descartável. Orientar o cliente que não possua máscara que, ao tossir e espirrar, cubra o rosto com o lenço ou com o próprio cotovelo para evitar a disseminação do vírus. Manter distância de no mínimo um metro ao conversar com o cliente. Solicitar aos demais clientes que mantenham uma distância segura de pelo menos 1 metro.
- Atendimento e anamnese.** Seguir o protocolo de atendimento para casos suspeitos, realizando anamnese do paciente a fim de conhecer seus sintomas, história recente e gravidade do quadro.
- Pacientes com sintomas leves de infecção respiratória.** Orientar o paciente que vá para casa, permaneça isolado, tomando medidas de autocuidado. Caso ele não possa fazer isso por conta própria, deverá procurar atendimento médico imediatamente para avaliação e obtenção de atestado, a critério médico.
- Paciente acima de 60 anos ou portadores de doenças crônicas, mesmo com sintomas**

A versão completa deste documento, incluindo referências bibliográficas e recursos adicionais, pode ser consultada no Portal Assistência Farmacêutica Avançada, da Abrafarma: <https://www.assistenciafarmaceutica.far.br/coronavirus/>

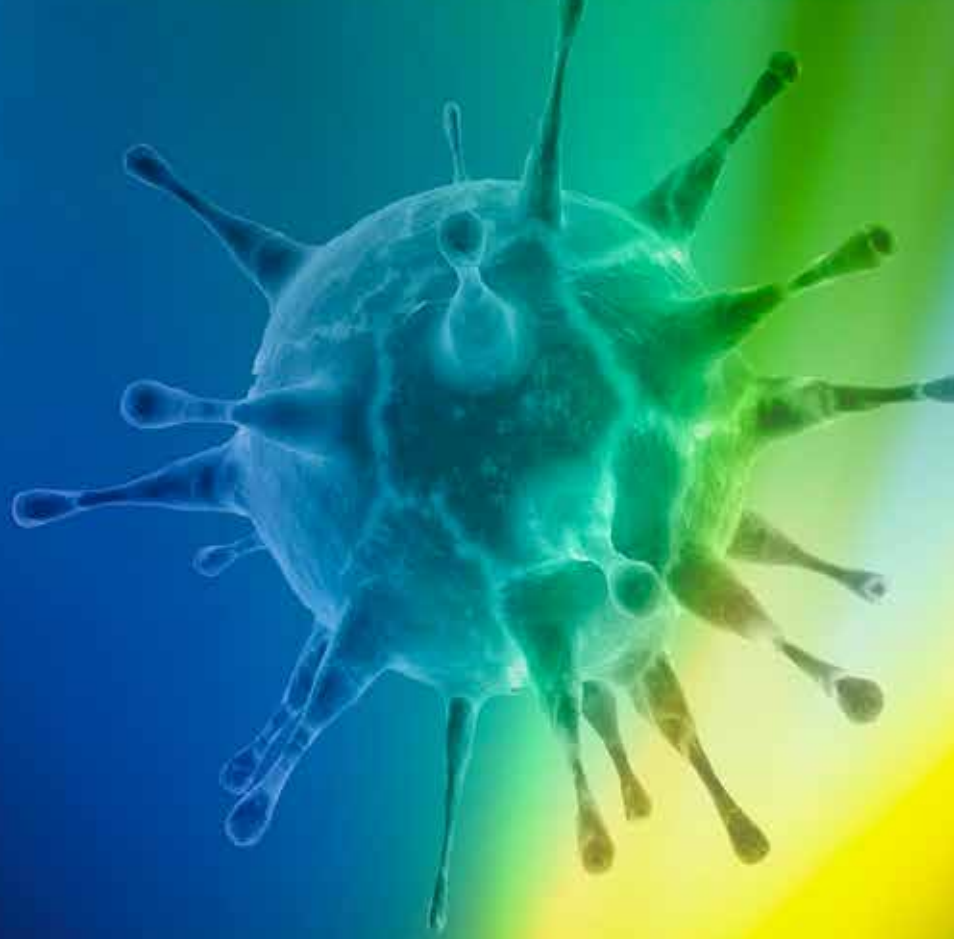
leves, devem ser encaminhados para atendimento médico imediatamente. Todos os pacientes devem ser orientados a procurar atendimento médico imediato caso os sintomas persistam ou piorem nas próximas 24 horas.

 **Pacientes com sintomas moderados e graves de infecção respiratória.** Pacientes com sintomas que indiquem maior gravidade, principalmente febre alta persistente há dias e dificuldade em respirar, devem ser encaminhados imediatamente. O Ministério da Saúde recomenda que essas pessoas sejam atendidas na atenção primária à saúde ou unidades de pronto atendimento, evitando-se encaminhamento direto para hospitais.

 **Medidas após o atendimento.** Desinfetar locais e objetos de trabalho após a saída do cliente. Higienizar as mãos.

 **Padronização e treinamento.** Todos os funcionários devem ser treinados para seguir rigorosamente as recomendações de atendimento a casos suspeitos.

A versão completa deste documento, incluindo referências bibliográficas e recursos adicionais, pode ser consultada no Portal Assistência Farmacêutica Avançada, da Abrafarma: <https://www.assistenciafarmaceutica.far.br/coronavirus/>



ABRAFARMA

Associação Brasileira de Redes de Farmácias e Drogarias

