

Noa Rey Torres

Farmacéutica Especialista en Tabaquismo.
Secretaria de la SEDET
(Sociedad Española de
Especialistas en Tabaquismo).
Farmacéutica titular en
Farmacia Sanafarma

«Si tuviera que titular lo
que hago, diría que tengo
una consulta donde
regalo años de vida»



Entrevista

Puede ver el vídeo
de la entrevista en:
[https://www.elfarmacéutico.es/
tendencias/entrevistas](https://www.elfarmacéutico.es/tendencias/entrevistas)



Francesc Pla, Javier March

Fotografías: Marisa Rivas

—¿Cómo se definiría como farmacéutica?

—Me considero una boticaria de barrio, una boticaria de a pie. Soy de las que llegan a la farmacia y se ponen la bata, el mismo uniforme que se pone el resto del equipo. Soy una persona muy inquieta por naturaleza, soy hiperactiva y siempre estoy muy preocupada por formarme. Después de acabar la carrera de Farmacia hice Ortopedia, un máster en Marketing Digital y Social Media, un máster en Tabaquismo, y ahora estoy estudiando la carrera de Psicología. Me gusta mucho formarme. Mi farmacia está en una ciudad de 75 000 habitantes; es, por tanto, una ciudad pequeña, pero me gustaría poder ofrecer los mismos servicios que en una gran urbe. Por eso para mí es importante formarme mucho, porque quiero ofrecer servicios de la máxima calidad. Además, siento un gran respeto hacia el paciente y por eso en mi farmacia se le cuida mucho. No trabajamos pseudociencias y el paciente siempre está en el centro de todo lo que hacemos.

—¿Cree que su perfil de farmacéutica encaja con el de la mayoría del colectivo?

—Como buena gallega que soy, voy a contestar con un «depende»; es decir, creo que encajo sobre todo con el perfil de las últimas generaciones de farmacéuticos, que están muy preocupados por profesionalizar cada vez más la FARMACIA en mayúsculas. Suelen ser farmacéuticos que están formándose continuamente, que quieren diferenciarse y que se enfocan hacia diferentes servicios profesionales de la farmacia. Tenemos, por ejemplo, gente muy buena en formulación magistral, gente especializada en hipertensión arterial o en asma, gente haciendo trabajos de divulgación, en *podcasts*, en redes sociales... Creo que encajo en este tipo de perfil, profesionales inquietos e innovadores que han decidido diferenciarse a través de la formación y de los servicios profesionales. Es cierto que también hay otra parte de la profesión con la que no encajo, pero creo que es una parte cada vez más minoritaria. Sé que me caerán críticas por decir esto, pero me refiero a esa parte de la profesión más casposa, que dispensa homeopatía, que trabaja pseudociencias en la farmacia, que no valora al adjunto, que no se pone la bata y que pisa poco la farmacia. Creo que este tipo de farmacéutico ya está desapareciendo porque ese tipo de farmacia no tiene futuro. Mi problema es que aún no he aprendido a callarme en los momentos en los que debería hacerlo. Esto hace que de repente en redes sociales me meta en el barro, en fregados complicados, pero es que si veo un perfil de una farmacia que recomienda homeopatía me cuesta callarme.

—¿Es solo un tema generacional?

—No, no creo que sea un tema generacional, creo que es más bien de cambio de mentalidad. El paciente cada vez



«Creo que llevo toda mi vida queriendo que la gente deje de fumar». Noa Rey Torres lo ha tenido claro desde el principio y no ha parado hasta convertirse en un referente en cesación tabáquica en Ferrol. Pero no se conforma y ahora trabaja para convertir su farmacia «en una auténtica clínica de cesación tabáquica, con un sistema de citas más profesional, con una web específica, con una sala de espera...». Su entusiasmo es, además, contagioso, y anima a todos sus compañeros a que se profesionalicen y coloquen la profesión farmacéutica «en el lugar que se merece». Ella lo está haciendo y nos lo cuenta en esta entrevista con la que iniciamos la serie «Historias de éxito» en la que nos hemos propuesto contar historias de farmacéuticos inquietos, con ideas propias y ganas de hacerlas realidad.

está más empoderado, sabe más y quiere un servicio de más calidad, quiere que nuestro servicio tenga un valor añadido. Por eso la farmacia se está profesionalizando cada vez más.

—¿Tiene datos o solo es un deseo?

—Mi percepción desde el mostrador es que el paciente ahora tiene más datos y busca más seriedad a la hora de que nosotros le demos una recomendación relacionada con la salud. También es cierto, sin embargo, que existe una infoxicación tremenda hacia los pacientes. Lo estamos viendo ahora, sobre todo a raíz de la pandemia, con la cantidad de bulos que se han propagado a través de ellas. Durante la pandemia hubo mucha información que no estaba totalmente contrastada y nosotros, en el mostrador, teníamos que refutarla o reafirmarla.

—¿Considera que la farmacia es un buen marco para innovar y tener éxito?

—No es que lo crea, es que la farmacia te obliga a innovar, tienes que estar al día para estar a la altura del paciente. El paciente no puede estar solo en la farmacia física; también debe estar en las redes sociales, por eso es tan importante la labor de divulgación que están haciendo algunos compañeros en redes sociales. Has de ser omnipresente y estar donde está el consumidor.

—Ha hablado de los compañeros que están en redes sociales. ¿Se ha planteado dar ese paso?

—La red que más utilizo es Twitter. Es una red que me gusta muchísimo y que me ha permitido hacer muchas cosas a nivel personal y profesional. Hago, por ejemplo, divulgación sobre el tema de la cesación tabáquica y también bastante antiseudociencias. Instagram la utilizo más para que la gente conozca los servicios que tenemos en la farmacia, pero me estoy planteando darle más protagonismo a mi perfil personal. Hay muchas cosas que puedo contar a través de Instagram; por ejemplo, cuando doy clases o conferencias relacionadas con el tabaquismo, podría aprovechar para contar cosas y contribuir así a que haya más información de calidad con evidencia científica en las redes sociales. Instagram es mi asignatura pendiente a nivel personal. Creo, además, que es una herramienta buenísima para los pacientes. Ahí están, por citar algunos, compañeros como Boticaria García, Virtudes Roig o Guillermo Martín, que han logrado un éxito importante haciendo divulgación. Ellos y otros muchos están llegando a gente a la que no llegamos desde nuestras boticas y están contribuyendo a que tengan acceso a unos conocimientos fiables basados en la evidencia científica.

—¿Cómo se puede medir el éxito en la farmacia?

—Es una pregunta muy difícil de responder porque es algo totalmente subjetivo. ¿Qué es el éxito para mí? Yo creo que los farmacéuticos debemos hacernos estas preguntas: ¿ofrecemos algo diferente?, ¿hacemos algo para mejorar la vida de nuestros pacientes?, ¿qué aportamos a la comunidad? Si eres capaz de dar respuesta a estas preguntas, es que estás teniendo éxito. Los farmacéuticos tenemos una labor importante como agentes sanitarios, y más ahora en estos tiempos, porque sabemos los problemas que está habiendo en atención primaria, somos conscientes del colapso en Urgencias y podemos contribuir a mejorar la situación. Además, no hay que olvidarlo, el éxito para algunos es que la farmacia sea cada vez más

rentable, que dé más dinero, y es verdad, la farmacia tiene que ser rentable, tiene que sostenerse, pero lo fundamental es lo que aportas a la comunidad. Si es así, es que estás teniendo éxito, sin duda. ¿Qué creo que aportó yo? Supongo que ahora me preguntará por ello, pero sí puedo avanzar que creo que aportó años de vida.

—Vamos a eso. Ponga titular y desarrolle su proyecto.

—Si tuviera que titular lo que hago, diría que tengo una consulta donde regalo años de vida, y a mí eso me parece increíble. Tenemos una consulta de cesación tabáquica, que es un servicio 360°. Acompañamos al paciente en todo el proceso, desde que llega a la farmacia y detectamos que tiene algún problema derivado del tabaquismo, hasta que comprobamos que ya lleva tiempo sin fumar y seguimos trabajando con él para evitar recaídas, para trabajar la seguridad en el estado ya alcanzado de cesación y para resolver cualquier tipo de duda. Además, fomentamos la adherencia al tratamiento farmacológico y resolvemos las dudas que le puedan surgir. Acompañamos y monitorizamos 360° alrededor de la persona fumadora que va a pasar a ser un exfumador. Y digo que regalamos años de vida porque un fumador vive de media 12 años menos que una persona no fumadora, pero además añadimos calidad de vida a su vida.

—¿Cómo surgió la idea y por qué se decidió precisamente por el tabaquismo?

—Creo que llevo toda la vida queriendo que la gente deje de fumar. Mi primer paciente fue mi padre, a raíz de una charla que nos dieron en la guardería, en la que nos hablaron de que el tabaco era malo. Al llegar a casa le dije a mi padre que tenía que dejar de fumar porque se iba a morir, y estuve muy pesada con eso. Coincidió con un estudio piloto que hacían de Zyntabac y mi padre, que es médico, se apuntó al estudio y dejó de fumar. Por eso digo que siempre he querido ayudar a que la gente deje de fumar. Tener la farmacia me ha permitido hacerlo profesionalmente. Empecé con este servicio hace años en la farmacia en la que trabajaba como adjunta, y cuando compré la farmacia por fin pude plantearme ofrecer el servicio profesional como tal. Para mí fue clave estudiar el máster en tabaquismo, ahí me di cuenta de que había una forma de hacerlo muy profesional y de que yo quería dedicarme a eso. Quería ayudar a estos pacientes a conseguir una mayor calidad de vida y una esperanza de vida más larga. Para mí ese fue el punto clave. Cuando compré la farmacia con mi hermano pequeño nos planteamos cómo

«En mi farmacia no trabajamos seudociencias, y el paciente siempre está en el centro de todo lo que hacemos»



«La farmacia te obliga a innovar, tienes que estar al día para estar a la altura del paciente»

mo podríamos diferenciarnos de otras farmacias, y surgió la idea de ayudar a la gente a dejar de fumar.

—¿El método es suyo o modificó alguno existente?

—Cuando acabé la carrera en la SEFAC se empezó a hablar del tema de la cesación y comenzó el programa CESAR, que era un programa de capacitación para farmacéuticos interesados en ayudar a la gente a dejar de fumar. Aquello me inspiró bastante. Me fui introduciendo en el mundo del tabaquismo y decidí hacer el máster de PIUFET (Programa Interuniversitario de Formación de Especialistas en Tabaquismo), de la Universidad de Cantabria, que es un referente en este tema. Es un máster basado en evidencia científica, en el que te explican que solo existe una receta efectiva para ayudar a la gente a dejar de fumar, que se basa en que el paciente quiera hacer un intento serio de cesación, que le acompañe durante todo el proceso un profesional sanitario formado en tabaquismo, y que se le ofrezca la ayuda farmacológica para ello. En el máster aprendí que este es un proceso que depende mucho del tiempo y de los impactos que reciba el paciente; es decir, cuantas más veces vea al paciente el profesional sanitario y más duren esas consultas, más probable es que consiga la cesación. Entonces, conscientes de los problemas que hay tanto en primaria como en especializada para atender a estos pacientes, vimos que había un hueco que no se estaba cubriendo, que es que el paciente fumador necesita a un profesional que le dedique tiempo, con sesiones más largas que los cinco minutos escasos que le pueden dedicar el médico o el enfermero. En realidad, yo no hago nada que no puedan hacer otros profesionales sanitarios, no hago nada que me haya inventado yo, pero sí que he ido puliendo y perfeccionando el método que nos recomienda la evidencia científica.

—¿Qué objetivos se marcó cuando empezó?

—Cuando empecé quería aportarle un valor añadido al barrio en el que estaba trabajando. En mi caso, ese valor era

que quería ayudar a la gente de la zona a dejar de fumar. No me planteé a cuánta podía ayudar, simplemente quería que quien me necesitase me tuviese a su lado. Con el paso de los años y el hacer de esto casi mi profesión —porque a veces creo que me dedico más a la cesación tabáquica que a la propia farmacia—, ahora me gustaría ser un referente de la cesación tabáquica. Quiero hacer de mi farmacia un punto de salud orientado al cuidado del paciente, al cuidado global. Me gustaría que la gente se preguntase «¿Dónde puedo ir para que me ayuden a dejar de fumar?», y que la respuesta fuera: «A esta farmacia porque ahí me van a ayudar».

»Otro objetivo que me he planteado es colocar al farmacéutico donde se merece. Creo que, pese a que siempre hemos estado bien vistos por la población, hay veces que no hemos tenido el respeto, el respaldo y la consideración por otra parte del gremio sanitario, y creo que ya nos merecemos esa consideración. Creo, además, que hay otra forma de hacer farmacia, que es brindando salud a los pacientes, trabajando más en mejorar su salud. Mi objetivo real es convertirnos en un referente y que Ferrol sea un sitio donde tengamos una tasa de tabaquismo inferior a la media. He empezado en Ferrol, pero cada vez tengo más pacientes de fuera, porque a raíz de la pandemia comencé a hacer las consultas también *online*. Las nuevas tecnologías me permiten ver al paciente a través de una pantalla, y hemos empezado con las consultas por vídeo. Mi objetivo, en definitiva, es llegar a más personas y que sean conscientes de que fumar es un problema para su salud y para todos los que las rodean, y, sobre todo, que sepan que se puede dejar de fumar.

—¿A cuánta gente ofrece el servicio?

—Se lo ofrecemos a todo el mundo, tenemos expuesto el servicio de cesación en todos los puntos de la farmacia. Fuera de ella existe una pizarra en la que dice que se puede dejar de fumar, tenemos unos vinilos en los escapar-

«El paciente cada vez está más empoderado, sabe más y quiere un servicio de más calidad, quiere que nuestro servicio tenga un valor añadido»

tes en los que se habla de la consulta de cesación, y todos los del equipo estamos totalmente entrenados para ofrecer el servicio en todo momento.

»Hay una población diana —una persona que huele a tabaco, un paciente con EPOC o que viene a por recetas de inhaladores, una embarazada— a la que ofrecemos el servicio de cesación tabáquica de forma activa, pero los impactos en la farmacia son tantos que el paciente no puede dejar de ver que existe ese servicio para dejar de fumar. Por eso quiero pensar que mi ofrecimiento es a todo el mundo, a todos los pacientes.

—¿Qué cambios ha tenido que hacer en la farmacia?

—Cuando compramos la farmacia disponíamos de unos 80 m², con una rebotica muy pequeña y, por tanto, no teníamos el espacio adecuado para una consulta que exige cierta privacidad. Por ello, el primer cambio que tuvimos que hacer fue el del espacio. Hemos comprado un entresuelo que hay sobre la farmacia y vamos a hacer una reforma que nos permitirá pasar de 80 m² a casi 300 m². El objetivo es crear ahí un espacio de salud, con la consulta de cesación tabáquica y de otros servicios que ofrecemos, como nutrición o dermofarmacia.

»Otro cambio que tuvimos que hacer fue el entrenamiento del personal para ofrecer el servicio. Me di cuenta de que no lo hacíamos bien cuando una amiga me comentó que no sabía que ayudábamos a la gente a dejar de fumar. Si no lo sabía mi entorno era porque no lo estábamos haciendo bien. Por eso, desde entonces hemos trabajado mucho dentro del equipo para ofrecer el servicio activamente. Todo el equipo sabe perfectamente cómo es el proceso de dejar de fumar y cualquiera puede resolver las primeras dudas de los pacientes, aunque luego sea yo quien haga la consulta especializada. También nos hemos esforzado por comunicar en la farmacia —con vinilos, con la pizarra que hay fuera— el servicio que ofrecemos. Siempre digo a todo el mundo que lo cuente, que lo pongan en las redes, en el Instagram de la farmacia, en la web... Contarlo, contarlo y contarlo.

—Esa ampliación que ha comentado, ¿se la plantea como una ampliación de la farmacia o como un espacio aparte?

—Lo quiero hacer como algo global, porque quiero que la farmacia pase a ser un centro sanitario más global. Evidentemente habrá una parte comercial, de venta de pro-

ductos, de dispensación de medicación, pero quiero dar más importancia a la consulta, al cuidado de la salud. Siempre lo hemos combinado dentro del mismo espacio comercial, pero ahora quiero diferenciarlo un poquito más, quiero que la consulta esté diferenciada pero integrada dentro de la farmacia.

—¿Ha ampliado también el equipo?

—Sí. Cuando empecé con mi hermano trabajaban dos farmacéuticas y ahora somos nueve. El servicio de cesación nos ha ayudado muchísimo a crecer, a diferenciarnos, pero también empezamos a abrir todos los días del año y trabajamos mucho las redes sociales. Todo ha contribuido al crecimiento de la farmacia. De hecho, ahora tenemos un problema de movilidad dentro de la farmacia, somos más personas trabajando que puestos para atender. La ampliación era algo que nos pedía la propia farmacia, necesitábamos más espacio.

—¿Todos los miembros del equipo ofrecen formación en cesación tabáquica?

—Todos están formados y saben lo que se hace en el programa de cesación tabáquica para poder motivar al paciente y ofrecerle el servicio, pero el seguimiento lo hago yo; es decir, ellos resuelven las dudas básicas de cesación, dan las indicaciones básicas en el mostrador, y después yo me encargo de la consulta especializada. Cuando intervengo yo ya salimos del mostrador y pasamos a otro espacio para iniciar la consulta, con unas citas determinadas y siguiendo un programa específico.

—¿Cree que ha llegado al máximo de este proyecto, o todavía prevé una evolución importante?

—Espero no haber llegado al máximo. De hecho, el pasado mes de noviembre fue el mes de la historia de la farmacia que más gente pidió apuntarse al servicio de cesación tabáquica. Es un dato sorprendente, sobre todo teniendo en cuenta que noviembre es un mes poco proclive a la cesación tabáquica; normalmente los meses con más actividad son los que coinciden con las épocas de los buenos propósitos: después de Navidad, el comienzo del curso... Nuestra intención es convertir la farmacia en una auténtica clínica de cesación tabáquica, con un sistema de citas más profesional, con una web específica, con una sala de espera... Llegar aquí no ha sido fácil.

ProFaes4[®]

Probióticos

ATB

Complemento del
tratamiento con
antibióticos¹⁻³



La **combinación exclusiva** de probióticos **Lab4** y **multinutrientes** para el equilibrio de la **salud intestinal⁴** y **inmunitaria⁵**

Si quieres saber más,
escanea este QR



1. Plummer SF, et al. Effects of probiotics on the composition of the intestinal microbiota following antibiotic therapy. Int J Antimicrob Agents. 2005;26:69-74. 2. Plummer S, et al. Clostridium difficile pilot study: effects of probiotic supplementation on the incidence of C. difficile diarrhoea. Int Microbiol. 2004;7:59-62. 3. Szajewska H, et al. Systematic review with meta-analysis: Saccharomyces boulardii in the prevention of antibiotic-associated diarrhoea. Aliment Pharmacol Ther. 2015;42(7):793-801. 4. Madden JA, et al. Effect of probiotics on preventing disruption of the intestinal microflora following antibiotic therapy: a double-blind, placebo-controlled pilot study. Int Immunophar. 2005;5:1091-7. 5. Hepburn NJ, et al. Probiotic supplement consumption alters cytokine production from peripheral blood mononuclear cells: a preliminary study using healthy individuals. Benef Microbes. 2013;4(4):313-7.

Recomendado por:



—Quería preguntarle, precisamente, por las barreras que encontró en su camino.

—Una fue, sin duda, la falta de espacio y de privacidad, y otra darnos a conocer. Cuando empecé casi nadie ofrecía este servicio, y no fue fácil demostrar que estábamos tan capacitados o más que muchos médicos para ayudar al paciente a dejar de fumar. Dicho de otra manera, una barrera importante fue que me considerasen un profesional sanitario del mismo nivel que el médico.

»Otra barrera fue el tema del cobro. Por definición, un servicio profesional tiene que ser remunerado, pero parece que hay bastante reticencia a que los farmacéuticos queramos cobrar por los servicios que ofrecemos. Para mí era algo básico, porque aparte de que la evidencia científica nos dice que cuando un paciente paga por un servicio hay una implicación mayor y, por tanto, mayor probabilidad de éxito, yo tenía que demostrar que mi servicio era de valor. En realidad, sin embargo, esa barrera no existía, solo estaba en mi mente, porque el paciente quiere dejar de fumar y paga para mejorar su salud, para que lo ayuden. A los compañeros que empiezan con el servicio de cesación siempre les digo que hay que cobrarlo, porque es un servicio profesional y todo servicio profesional está remunerado. Nadie se plantea que no le cobren cuando va al notario o al dentista.

—¿Cree que su éxito es extrapolable a otras farmacias?

—Por supuesto. De hecho, hago un llamamiento a todos los compañeros que tengan algún tipo de inquietud sobre este tema para que se animen a dar ese paso y a implantar el servicio. ¿Qué hace falta para ofrecer este servicio? Formarse. Se necesita mucha formación y estar al día, pero es un servicio que se puede llevar a cabo y que, además, fideliza mucho. Ayudar a una persona a dejar el tabaco, que genera una dependencia terrible, crea un gran vínculo con el farmacéutico y con la botica. Siempre digo que hay dos servicios que fidelizan al cliente: uno es preguntarle a la «señora Josefa» qué tal está su marido, y el otro es ayudar a una persona a dejar de fumar, porque una persona que consigue vivir 12 años más de media gracias a ti te va a ser fiel toda la vida. Volviendo a su pregunta: creo que es algo que sí que se puede hacer en las farmacias, que lo pueden hacer otros compañeros y que, además, es necesario que lo hagamos. Los farmacéuticos tenemos que profesionalizarnos cada vez más y colocar a nuestra profesión en el lugar que se merece. Animo a mis compañeros a que divulguen, a que cuenten lo que hacen. Es importante que lo contemos para que sepamos qué hacen otros compañeros y copiarlo e introducirlo en nuestras boticas. ●



Pablo, Yurema, Noa, Sabela y Carmen, el equipo de la mañana

¿Dónde está situada la farmacia?

Ferrol (A Coruña). Barrio de Esteiro

¿Desde cuándo es titular?

Los titulares somos mi hermano pequeño Salvador y yo desde 2014.

¿Cuántos empleados tiene?

Somos 9 personas trabajando.

¿Qué tipo de clientes tiene?

Tenemos clientes de todo tipo, desde estudiantes hasta los oriundos del barrio. Además, tenemos clientela de paso los festivos y fines de semana, ya que abrimos todos los días del año 13 horas.

¿Qué servicios ofrece?

Ofrecemos los servicios de cesación del tabaco y de nutrición; tenemos consulta especializada de dermocosmética (elaboramos rutinas personalizadas); hacemos determinación del grupo sanguíneo, perforación del lóbulo a bebés y adultos, análisis de parámetros biológicos (perfil lipídico, glucosa, etc.), y control de presión arterial y peso.

Personas que atiende la farmacia:

Atendemos al día a algo más de 200 personas.

Correo electrónico: info@farmaciasanafarma.es

150922@cofc.es

Teléfono: 981 35 43 83

Whatsapp: 698 148 379

Web: www.farmaciasanafarma.es