

PharmareferentInnen-Besuche – vom Frust zur Lust

Heinz Bhend

Zusammenfassung: Heinz Bhend hat die oft (beiderseits) wenig befriedigenden Empfänge von PharmareferentInnen – nach einer schöpferischen Pause – zu lustvollen Begegnungen umgewandelt. Er beachtet folgende Richtlinien: Die Ärztebesucher aller Firmen haben dieselbe Chance, empfangen zu werden. Wer das mit einem Standardbrief eingeforderte Gesprächsthema nicht bis 14 Tage vor dem Treffen bekannt gegeben hat, wird konsequent wieder ausgeladen. Die so eingeholte Information ermöglicht es ihm, sich auf das Gespräch vorzubereiten. Die Qualität der Begegnung wird (für beide Seiten) verbessert. Zudem führt er eine Liste mit den besprochenen Themen.

Prädikat: nachahmenswert.

Résumé: Heinz Bhend a changé la façon peu satisfaisante de recevoir les représentants pharmaceutiques. Après une pause création, ces rencontres sont aujourd'hui très enrichissantes. Il suit les règles suivantes: Les représentants de toutes les entreprises ont les mêmes chances d'être reçu. Ceux qui ne répondent pas à la lettre qui demande une proposition des sujet à discuter à l'avance, ne reçoivent pas de rendez-vous. Les informations préalables lui permettent de se préparer à l'avance. La qualité des rencontres est plus satisfaisante pour toute les parties concernées. Par ailleurs, il dispose d'une liste avec les thèmes déjà discutés.

Vom Frust ...

Im Verlauf meiner über zehnjährigen Praxistätigkeit habe ich die Besuche der PharmareferentInnen zunehmend als Belastung und weniger als Bereicherung für meinen Praxisalltag empfunden. Trotz gewisser wertvoller Inputs fiel meine Bilanz insgesamt negativ aus.

Von einem befreundeten Pharmavertreter wusste ich, dass es für ihn und seine KollegInnen schwierig sei, immer nur zu Rand-

zeiten empfangen zu werden. Deshalb habe ich sie während vieler Jahre zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Sprechstunde eingeschrieben. Wenn ich mit der Sprechstunde etwas in Verzug geraten war, habe ich bewusst oder unbewusst versucht, beim Pharmavertreter wieder etwas Zeit einzuholen.

Mein Schlüsselerlebnis hatte ich im Frühsommer 1999, als ich einen Pharmavertreter «zwischen durch» – also unter nicht idealen Rahmenbedingungen – empfing. Er berichtete über die aktuelle Therapie der Infekte der oberen Luftwege. Mehr oder weniger wortlos hörte ich seinen Ausführungen zu, nämlich dass die neuen Cephalosporine «State of the art» bei der Therapie der oberen Luftwege seien und dass ich praktisch der Einzige in der Schweiz sei, welcher noch nicht auf Cephalosporine gewechselt hätte. Jedenfalls wollte er mir das Gefühl vermitteln, «der letzte Mohikaner» zu sein. An den Rest dieser Begegnung kann ich mich nicht mehr genau erinnern.

Per Zufall hörte ich am gleichen Tag – im Rahmen einer Fortbildung des Hausarztvereines – Professor Zimmerli, Infektiologe am Universitätsspital Basel, über die Behandlung der oberen Luftwege sprechen. Er hat die Cephalosporine als Therapie der 3. Wahl dargestellt.

Das war des Guten zuviel. Am gleichen Abend habe ich beschlossen, während des Jahres 2000 keine Pharmavertreter zu empfangen.

Die Begegnungen mit den bis Ende 1999 noch eingeschriebenen Vertretern begann ich in der Folge systematisch mit einem einfachen Erfassungsbogen, den ich jeweils unmittelbar nach dem Besuch ausgefüllt habe, zu evaluieren.

Mein Entschluss hat sich wie ein Lauffeuer herumgesprochen. So wurde ich in der Folge an den Ständen der Kongress-Pharmausstellungen gelegentlich angesprochen: «Ja, Sie empfangen ja keine PharmareferentInnen mehr!» – Ich blieb konsequent.

... zur «Lust»

Nach dieser wohltuenden Pause habe ich im Jahr 2001 – unter klar strukturierten Voraussetzungen – einen Neustart vorgenommen.

Ich habe keine speziellen Selektionskriterien für Pharmaberater oder -firmen. Pro

Woche werden 2–3 Termine vergeben nach dem Prinzip: «First come – first served». Dadurch ergeben sich zwangsläufig Wartezeiten bis zu einem halben Jahr.

Als erstes will ich unbedingt wissen, worüber gesprochen werden soll, damit ich mich entsprechend vorbereiten kann. Meine MPAs nehmen deshalb bei der Vergabe von Ärztebesucher-Terminen jeweils eine Fax-Nummer oder Mailadresse auf, an welche sie einen Standardbrief (siehe Kasten) faxen oder mailen.

«Sie haben im «Monat» einen Termin bei mir vereinbart.

Gestatten Sie mir, dass ich Ihnen folgendes mitteile:

Während 10 Jahren habe ich die Pharmaberater jeweils unvorbereitet empfangen, teilweise den Kopf mit völlig anderen Dingen voll gehabt, mir das entsprechende Statement einfach angehört und allenfalls eine mehr oder weniger schlaue Gegenfrage gestellt. Zunehmend stellte sich bei dieser Art der Besuche ein unbefriedigendes Gefühl ein. Im Jahr 2000 habe ich keinen Pharmaberater mehr empfangen. Ich möchte nun einen neuen Anlauf starten. Geben Sie mir bitte für Ihren Besuch die zu besprechenden Medikamente / Themen mindestens 2 Wochen vorher per E-Mail oder Fax bekannt.

Ich denke, unser Gespräch wird konstruktiver und effektiver, wenn ich bewusst und vorbereitet an diesem Treffen teilnehme.

Leider werde ich konsequent Termine annullieren, wenn ich zuvor keine Hinweise auf die zu besprechenden Themen erhalten habe.

Mit der höflichen Bitte um Kenntnisnahme grüße ich Sie freundlich»

Wenn ich bis 14 Tage vor dem vereinbarten Termin keine Nachricht erhalten habe, annulliere ich den Besuch – ebenfalls mit einem Standardbrief.

Meine MPAs führen eine Tabelle mit den besprochenen Themen.

Ich nehme mir jeweils 10–15 Minuten Zeit, um mich auf die angekündigten Präparate und Themen vorzubereiten. Als wichtige Informationsquellen benütze ich Inomed¹ und die MEDLINE². Wieso das Rad nochmals neu erfinden, wenn sich die Leute von «pharmakritik» in verdienter Weise mit einem Thema auseinander gesetzt haben und wichtige Tipps geben.

Fazit

Ich bin jetzt in einer aktiven Rolle, nehme das Heft selber in die Hand und fühle mich nicht mehr «überfahren».

Die Begegnungen mit den PharmareferentInnen haben an Qualität gewonnen, da ich – auf das Thema vorbereitet – die Gesprächsinhalte der PharmareferentInnen besser werten und deren Aussagen kritischer beleuchten kann.

Ich kann Besuche absagen, wenn ich ein entsprechendes Präparat – im Rahmen eines Co-Marketings – bereits mit einem anderen Ärztebesucher besprochen habe.

Eine Erhebung unter den Pharmavertretern zu dieser neuen Art habe ich nicht gemacht, doch die bisherigen Reaktionen vor oder nach dem Besuch waren positiv.

¹ <http://www.inomed.org>

² <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/>