

## **Pharmaaußendienst - im Spannungsfeld zwischen Ethik und Kommerz**

*Christoph Lorez, Marketingleiter Novartis Onkologie*

*Alfred Mevissen, Außendienstleiter Novartis Onkologie*

Pharmaaußendienste haben in den letzten Monaten immer wieder in der Kritik, vor allem der Medien, gestanden. Vorwürfe reichen von Inkompetenz bis zu gerissenen Verkäufern, die Ärzte auch mit unlauteren Methoden zur Verschreibung „Ihrer“ Medikamente drängen. Die Diskussion geht soweit, dass sogar die Berechtigung für Pharmaberater grundsätzlich in Frage gestellt wird.

Dagegen zeigen Marktforschungen regelmäßig, dass Ärzte in der Zusammenarbeit mit Pharmareferenten eine wertvolle Unterstützung Ihrer Arbeit, vor allem im Bereich der Informationsbeschaffung, in Bezug auf den neuesten Stand im Bereich Pharmakotherapie sehen. Eine Aufgabe, die die Ärzteschaft ohne diese Quelle in Ihrem Alltag nur schwer erledigen kann. So konstatiert z.B. auch Professor Weizel in einem Editorial des Klinikarzts<sup>1</sup>: „...Trotz allem muss man aber davon ausgehen, dass der größte Teil der Ärzte nach wie vor nur durch Pharmareferenten über die Entwicklung im Medikamentensektor unterrichtet wird, wobei eine gute Diskussion mit einem solide ausgebildeten Referenten durchaus einen Zuwachs an Wissen bewirken kann“.

Speziell im Bereich der Onkologie ist die Informationsflut neuer Veröffentlichungen so groß, dass der Pharmaberater ein wichtiger Partner des Arztes in der Entscheidungsfindung für die besten Therapieoptionen für die Patienten sein kann. Dabei ist aber die Grundvoraussetzung auf beiden Seiten wichtig, dass Produkt- und Firmeninteressen eine Rolle spielen, wie dies auch Professor Weizel dargelegt hat.<sup>1</sup>

Vorwürfe der Kritiker des Pharmaaußendienstes, die Konzerne würden sich den Aufwand diese Menschen zu beschäftigen, nur leisten, weil sie einzig und alleine an einer Gewinnoptimierung interessiert sind und dabei Grenzen ethischen Handelns leichtfertig überschreiten, werden durch gut funktionierende Regulative schnell widerlegt.

- Die Menschen, die sich entschlossen haben, in diesem spannenden und anspruchsvollen Beruf zu arbeiten, sind insbesondere akademisch und wissenschaftlich hoch qualifiziert und haben ein persönliches ethisches Gespür, welches sicherstellt, dass sie nicht einseitig Marketingbotschaften wiedergeben, sondern in einer engen Zusammenarbeit mit den Ärzten transparent über die Möglichkeiten und Risiken der Therapieoptionen, die sie vertreten, informieren. Akzeptanz findet dabei beim Arzt nur, wer kompetent mit ihm in eine Diskussion treten kann, die alle Aspekte einer medikamentösen Therapie abdeckt. Bei Novartis Onkologie z.B. sind gut ein Drittel der Pharmaberater promovierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die in einem kontinuierlichen Ausbildungsprogramm an ihre Aufgabe herangeführt werden. Glaubwürdigkeit ist dabei das wichtigste Gut in der Zusammenarbeit; ein unglaubwürdiger Pharmavertreter wird relativ schnell „entlarvt“ und nützt weder dem Arzt noch dem Unternehmen.
- Konkurrenz belebt bekanntlich nicht nur das Geschäft, sondern stellt auch ein sehr gut funktionierendes Regulativ dar. Der Arzt ist durch die Vielzahl der Anbieter besser als

---

<sup>1</sup> Klinikarzt 2004; 33 (3): Pharmareferenten – unentbehrlich oder überflüssig?, Professor Dr. A. Weizel, Mannheim

mit jeder Literaturrecherche in der Lage, sich sehr zielgerichtet über die Glaubwürdigkeit der Argumentationen der einzelnen Pharmaberater ein Bild zu machen und zu erkennen, wer seriös informiert und wer versucht einfach nur sein Präparat schönzureden.

- Die Ärzte selber sind auch 2008 in erster Linie noch Helfer, die sogar einen Eid darauf geschworen haben, ausschließlich im Sinne und zum Wohle der Patienten nach bestem Wissen und Gewissen zu handeln. Genau danach entscheiden die Ärzte. Der Einfluss der Pharmaberater greift dann, wenn vergleichbare Therapieoptionen mit unterschiedlichen Stärken- und Schwächen-Profilen zur Verfügung stehen. Hier eine Auswahl zu haben und bestens informiert zu sein, ist ein Segen und beruhigend für uns alle als Patienten, denn selbst die beste Medizin hilft nicht bei jedem und dann sollten wir als Patienten dankbar sein, Alternativen zu haben.
- In der Kritik stehen auch immer wieder Studien, die laut Presse dazu dienen, Patienten als Versuchskaninchen zu missbrauchen und Präparate nur in die Feder der Ärzte zu bringen, ohne an den Ergebnissen interessiert zu sein. Pharmaberater erleben aber zum Glück oft genau das Gegenteil. Patienten, über deren Therapie Pharmaberater mit Ihren Ärzten diskutiert haben, berichten über neue Lebensqualitäten und speziell im Bereich der Onkologie über Zeit, die sie gewonnen haben, ihr Leben weiter zu leben oder aber auch vielleicht nur geordnet zu Ende führen zu können. Auch in diesem Bereich spielen die Pharmaberater eine wesentliche Rolle, indem Sie Kontakte vermitteln, Podien für die Ärzte bieten sich auszutauschen und dazu beitragen, dass Netzwerke entstehen, in denen seriöse Vermittlung von Forschungsergebnissen stattfinden kann.

Nun bleibt sicher die Frage, in welche Richtung sich die Beziehung zwischen Ärzteschaft und Industrie weiterbewegen wird. Immer mehr Ärzte suchen den Zugang durch Pharmaberater einzuschränken; angesichts voller Wartezimmer und der Anzahl von Pharmareferenten stößt dies sicher auch innerhalb der Unternehmen auf ein gewisses Verständnis. Auf der anderen Seite möchten wir als Pharmaunternehmen - in der heutigen Zeit der immer größer werdenden Spezialisierung in der Medizin und Industrie, die mit der gleichen explosionsartigen Zunahme von neuen Studienergebnissen und Publikationen einhergeht - nicht auf die Möglichkeit verzichten, relevante Informationen zu unseren Präparaten möglichst schnell und effizient zum Arzt zu bringen. Da spielt auch die Wettbewerbssituation eine Rolle. Der Ärzteschaft fällt hier sicher die definierende Rolle zu, inwieweit sie durch Pharmareferenten frequentiert und informiert werden will. Die Pharmaindustrie ist gut beraten, durch kontinuierliche Ausbildung dafür zu sorgen, der Ärzteschaft kompetente Ansprechpartner zu garantieren. Anzustreben ist deshalb eine ausgeglichene Situation, in welcher Pharmaunternehmen die Möglichkeit haben, der Ärzteschaft innerhalb eines vernünftigen Zugangs relevante Information zu überbringen, die auch von dieser als gewinnbringend erachtet wird.

Des Weiteren muss sich die Industrie den neuen Entwicklungen anpassen, indem sie Informationsangebote auch in neue Foren wie CME Veranstaltungen einfließen lässt, deren Qualität durch eine unabhängige Instanz überprüft wird.

Zum Schluss bleibt festzuhalten, dass, wie in allen anderen gesellschaftlichen Bereichen, einzelne Personen oder Institutionen nicht in jeder Situation so handeln, wie wir es uns wünschen und teilweise im Eifer des Gefechtes einmal Grenzen überschritten werden.

Dabei sollten wir aber auf allen Ebenen nicht aus dem Auge verlieren, dass wir in Deutschland nach wie vor eine der besten Gesundheitsversorgungen weltweit haben. Dies liegt sicher auch daran, dass Ärzte Ihren Patienten helfen wollen, die Industrie seriös forscht um neue

Therapieoptionen für Patienten zu finden - dass sie dabei Geld verdienen ist selbstverständlich gewollt - und engagierte Menschen im Pharmaaußendienst ihren Beitrag dazu leisten, dass Informationen Wege finden, die ohne die Arbeit der Pharmaberater nicht existieren würden.

Am treffendsten beschreibt aber vielleicht das folgende Zitat aus einem Workshop zum Thema „Perspektiven zum Leben mit Krebs“, an dem Patienten, Ärzte und Pharmaberater beteiligt waren, das Berufsverständnis eines Pharmaberaters:

„Mein Streben als Außendienstleiter in der Onkologie ist es, den Patienten den Zugang zu Therapiemöglichkeiten, die unser Konzern anbietet zu ermöglichen. Dazu ist es erforderlich, die Mitarbeiter im Vertrieb wissenschaftlich und kommunikationstechnisch so zu schulen, dass sie die notwendige Überzeugungskraft entwickeln können, um Barrieren jeglicher Art für diesen Zugang effektiv zu beeinflussen und dabei die notwendige Distanz zu den eigenen Produkten zu bewahren. Die Grenze ist das Wohl des Patienten“.