

# 6× täglich Wartezimmer

Anekdoten aus dem Alltag einer Ärztbesucherin

M. Jäger

*«6× täglich Wartezimmer»: Unter diesem Titel hat die Autorin bisher unveröffentlichte Anekdoten aus dem Alltag einer Ärztbesucherin geschrieben. Frau Jäger hat eine 30jährige Laufbahn in der Pharmaindustrie hinter sich und arbeitet heute bei Cephalon, einer amerikanischen Biotechnologiefirma. Sie hat während 20 Jahren in der Westschweiz gelebt und gearbeitet, zuerst als Marketingassistentin bei Barberot SA in Genf, dann als Direktionsassistentin bei Laboratoires Sauter und wechselte 1978 in den Pharmaaussendienst bei Boehringer Ingelheim, wo sie während zehn Jahren Ärztinnen und Ärzte in den Kantonen Waadt, Wallis, Freiburg, Neuenburg und Jura besuchte. Die fünf hier vorgestellten Geschichten sind willkürlich aus vielen anderen ausgewählt, die sich alle in dieser Zeit zugetragen haben.*

E. Taverna

## Was ist Pharmaberater für ein Beruf?

Da schwelge ich nun in meinen Erinnerungen und werde mir plötzlich bewusst, dass viele Leute keine Ahnung haben, was überhaupt ein Pharmaberater ist und ob dieser Beruf eidgenössisch anerkannt ist.

Ein Ärztebesucher ist im Normalfall von einer Pharmafirma angestellt, um die Produkte bei der Ärzteschaft zu präsentieren (oh, liebe Kolleginnen, möget Ihr mir verzeihen! Wenn ich jedesmal die weibliche Berufsbezeichnung in Klammer aufführen muss, wird dies ein Buch, das in der Dicke «Vom Winde verweht» schlagen würde!). Im Idealfall führen seine eindrücklichen, von Tabellen untermauerten Erklärungen dazu, dass der Arzt (auch Ärztinnen mögen mir die Unterlassung der weiblichen Berufsbezeichnung verzeihen!) seines und kein anderes Medikament verschreibt. Wenn irgend möglich muss er erreichen, dass der Arzt von einem Konkurrenzprodukt auf sein Medikament wechselt, das selbstverständlich viel besser verträglich, viel wirksamer und viel «patientenfreundlicher» ist. Besonders wichtig ist seine Überzeugungskunst, wenn ein neues Präparat «gelauncht» wird. Dann gilt es, dem Arzt den Wirkmechanismus vorzustellen, die Dosierung zu erklären sowie klinische Studien und Gratis-Ärztentmuster abzugeben. Dabei soll die abschliessende Frage sein: «Bei wie vielen Patienten gedenken Sie das neue Medikament

auszuprobieren?» Besonders beliebt vor einem «launch» (Sorry, ohne Englisch läuft gar nichts mehr im Pharmabusiness!) sind «field studies» oder Anwendungsbeobachtungen (AWB). Dies erlaubt einer Firma, dem Arzt möglichst viele Ärztemuster abzugeben und auf diese Weise den Konkurrenzmarkt zu blockieren. Das Ziel besteht natürlich darin, dass der Arzt die Behandlung bei den «Studienpatienten» möglichst nahtlos nach der Kassenzulässigkeit weiterführen soll. Speziell interessant ist dies bei Langzeitpatienten. Dank des Kantönligestes müssen die Firmen das Studienprotokoll bei verschiedenen kantonalen Ethikkommissionen zur Genehmigung einreichen, bevor ihre Pharmaberater die Studie platzieren können.

Der Ärztebesucher ist heute noch in der Mehrzahl ein Mann. Allerdings sind auch viele Frauen unterwegs – warum eigentlich nicht, denn das Köfferchen erfordert ja keinen Muskelprotz. Den Pharmaberater erkennt man an seinem Anzug mit Krawatte, dem meist sündhaft teuren Aktenköfferchen sowie seinem (?) schnittigen Wagen. Es gibt aber zunehmend auch «grüne» Ärzte, die es zum Beispiel gerne sehen, wenn der Ärztebesucher mit dem Velo vorfährt. Dann kann es vorkommen, dass der Pharmaberater (keine Sorge, die beiden Berufsbezeichnungen bedeuten das gleiche!) absichtlich vergisst, die Klammer von seinem Hosenbein zu entfernen ...

Der Pharmaberater organisiert auch Regionalveranstaltungen zu einem bestimmten Thema und lädt als Referenten einen wichtigen Verschreiber und möglichst «opinion leaders» (zur Not ginge auch Meinungsbildner!) ein. Je nach Grösse des Checks ist der Referent vielleicht sogar geneigt, etwas Positives über das Medikament der Firma zu erwähnen und die selbstverständlich neutral gehaltenen Dias ohne verpönten Werbeaufdruck zu präsentieren. Ich selbst war meist so ungeschickt, dem Referenten seine mühsam eingereichten Dias im letzten Moment noch auszuleeren. Manchmal gab auch der Diaprojektor den Geist auf, wenn ich für die Veranstaltung zuständig war.

Da alle Pharmafirmen so und so viele Fortbildungsveranstaltungen von ihren Aussendienstmitarbeitern fordern, sind die Donnerstagabende hoffnungslos überfüllt. Je nach Witterungsverhältnissen kommen die Ärzte in Scharen – oder eben nicht. Eigentlich würde man von dieser erlauchten Gesellschaftsschicht ein gutes Benehmen und Anstand erwarten. Weit gefehlt! Ein Bruchteil der Ärzte meldet sich ab und erscheint nicht zum Vortrag. Dies führt dazu, dass die Firma das für 50 Personen reservierte Nachtessen bezahlen muss, auch wenn sich letztendlich nur 20 Personen bequem haben zu erscheinen. Gottlob gibt es noch jene, die natürlich die Praxis nicht früher verlassen konnten und immerhin die letzten 10 Minuten der Vorträge mitverfolgen. Anders ausgedrückt: sie erscheinen gerade noch richtig zum Nachtessen.

Als Grundausbildung verfügt ein Pharmaberater meistens über eine Ausbildung als Drogist, Biologe, Chemielaborant usw. usf. Er muss speziell über Pharmakologie sehr gut Bescheid wissen, d. h. über die Art

Korrespondenz:  
Meggy Jäger  
Brunnenrain 191  
CH-5735 Pfeffikon

und Weise, wie ein Medikament im Körper wirkt und metabolisiert wird. Darüber hinaus sollte er nicht zu wissenschaftlich vorgehen und nicht belehrend wirken. Er sollte verkäuferische Fähigkeiten vorweisen, ohne ein Billiger-Jakob-Geschrei an den Tag zu legen. Darüber hinaus muss er ein sehr feines Gespür haben und die Körpersprache des Arztes zu interpretieren wissen. Wenn der Arzt schon zum fünften Mal auf die Uhr schaut, sollte sich der Ärztebesucher eventuell doch überlegen, ob er nicht langsam zur Zusammenfassung kommen will ...

Vor allem aber muss er über eines verfügen: eine riesige Portion Geduld! Nicht umsonst habe ich diesem Buch den Titel «6× täglich Wartezimmer» gegeben ...

### Der erste Tag

Eigentlich hätte ich mir meinen ersten Tag als Ärztebesucherin anders vorgestellt! Zumindest hätte die Sonne an einem azurblauen Himmel strahlen sollen, während ich mit meinem funkelnigelneuen Firmenwagen durch die Gegend kurvte ... Ich sah mich in meinen Träumen in einer Praxis einem gütigen, älteren Arzt gegenüber, der meine Unsicherheit wohlwollend übersehen würde.

Doch weit gefehlt! Es giesst wie aus Kübeln. Ist dies nun ein gutes Omen für meinen Start in einen neuen Beruf? Nur tief durchatmen! Noch einmal überlege ich mir Wort für Wort, was ich diesem ehrenwerten (damals glaubte ich dies noch!!) Ärztegremium erzählen soll.

Bis ich nur das Ende des Parkplatzes erreicht habe, klebt der elegante Deux-pièces-Jupe klatschnass auf meiner Haut. Zu allem Elend reisst mir der Wind auch noch den Schirm weg. Leise fluchend (auf Deutsch!) hetze ich ihm nach.

Im Wartezimmer des Spitals sitzen sechs Personen. Jeder hat einen Aktenkoffer neben sich stehen. Es sind alles Kollegen – ausschliesslich Männer! Eigentlich bin ich nicht schüchtern, doch dieser Morgen bildet eine Ausnahme. Ich spüre förmlich die Blicke auf mich gerichtet, auf meinen klatschnassen Jupe – oder vielmehr auf meine Beine ... Je länger ich warte, desto nervöser werde ich. So ungefähr wie im kitschigen Arztfeuilleton wird über den Lautsprecher ein Arzt zur Notfallstation gerufen. Sonst hört man im Korridor jeden Schritt. Wenn ich jetzt nicht 0,-plötzlich (lies: nullkommaplötzlich) empfangen werde, verlasse ich dieses Wartezimmer und renne davon! Doch die Vernunft siegt. So schnell lasse ich mich nicht unterkriegen. Ich habe mich nun einmal entschlossen, diesen Beruf auszuüben und Boehringer Ingelheim hat mir die Chance geboten. Also will ich diese auch wahrnehmen – und damit basta!

«Le prochain» (nicht etwa «la prochaine») ... Alle Informationen, die ich loswerden möchte, purzeln durch meinen Kopf. Jetzt nur nicht versagen: mein erster Besuch, meine erste Präsentation!

Da sitzen sie – Kopf an Kopf – im Auditorium. Ich komme mir vor wie in einer Stierkampfarena. Wenn

wenigstens Musik aus Carmen erklingen würde ... Ich stehe vorne und beginne mit einer offenen Frage, so wie ich dies in einem Verkaufskurs trainiert habe. Das Auditorium bleibt stumm wie ein Fisch – eine undurchdringliche Mauer des Schweigens. Also keine Antwort – dann muss *ich* eben reden. Ein Monolog ... Stunden scheint er zu dauern. In der Realität sind es höchstens fünf Minuten. Niemand hat eine Frage gestellt, niemand hat meine Fragen beantwortet.

Ich stürze zum Ausgang. Nur noch weg von hier! Nie mehr werde ich einen Fuss in dieses Auditorium setzen. Und überhaupt: dieser Beruf kann mir gestohlen bleiben.

Später habe ich von Kollegen erfahren, dass die Assistenzärzte in diesem Regionalspital strikte Weisung des Chefarztes haben, keine Fragen zu stellen und auch keine zu beantworten, damit nicht zuviel Zeit verloren geht.

Ich habe niemals mehr meine Zeit in diesem Spital verloren!

### Die tote Maus

Mitten in den Rebbergen oberhalb Pully steht das behäbige Herrschaftshaus mit einer traumhaften Aussicht auf den Genfersee (bitte in dieser Region nicht vom «Lac de Genève» sondern vom «Lac Léman» sprechen, sonst sind die «Vaudois» zutiefst beleidigt!!!). Doch die Aussicht nehme ich vorerst nicht wahr, nur eine tote Maus, die auf der Türschwelle liegt.

«Bitte läuten und eintreten!» – Ich sitze im Wartezimmer. Diese Bezeichnung ist wohl die treffendste von allen Räumen in einer Arztpraxis. Im Wartezimmer wird gewartet – und wie! Doch hier ist es leer. Nebenan höre ich ein beinahe röchelndes Husten. Den Patienten muss es ja schön erwischt haben!

An der gegenüberliegenden Wand entdecke ich die Zeichnung eines Revolvers und daneben den Spruch: «Jeder dritte Ärztebesucher wird erschossen. Soeben war der zweite hier!».

Erneut dieses Husten, das sich der Türe des Wartezimmers nähert. Der «Patient» steht mit einer alten Flinte vor mir! Halb zu Tode erschrocken starre ich ihn an. Ist ein Verrückter von einer psychiatrischen Klinik ausgebrochen? Wo bleibt der Arzt? Erst als er über seinen – wie er glaubt – gelungenen Witz lacht, begreife ich, dass ich dem Arzt gegenüberstehe. Er bittet mich ins Sprechzimmer, hängt die alte Flinte an die Wand und fordert mich auf, «mein Sprüchlein aufzusagen». Immer wieder geht er zum Lavabo und spuckt den Schleim aus ... Er spricht ein geradezu literarisches Französisch.

Von diesem Tag an ruft er mich regelmässig an und hinterlässt mir Nachrichten auf meinem Telefonbeantworter. Diese enden immer gleich: «Je vous baise la main, chère Madame». (Ich küsse Ihre Hand, gnädige Frau).

Dieser Arzt gehört ganz bestimmt nicht zu den «A-Kunden» und ist nicht mehr «besuchswürdig». Ein Besuch bei ihm ist also mit Sicherheit «unrentabel».

So notiere ich den Besuch nicht, wenn ich ihm die Muster «ad usum proprium» bringe, die er bei seinen Asthmakrisen benötigt.

Eines Tages höre ich, dass er gestorben ist – an einer Asthmakrise.

### Die liebe Konkurrenz

Wir treffen uns nur selten. Wie gesagt wollen die Ärzte uns um 8.00 Uhr, 11.45 Uhr oder 13.45/14.00 Uhr empfangen – und bitte nur einen Pharmaberater pro Woche und einmal pro Jahr. Andere wollen uns ausschliesslich um 18.30 Uhr sehen. Dies filtert Ärztebesucher aus, die nicht bereit sind, zwischen 13.45 Uhr und 18.30 Uhr die Zeit totzuschlagen! Somit kommen viele angenehme – aber auch unangenehme – Kontakte nicht zustande.

Doch hin und wieder erbarmt sich ein Arzt der «Vertreter» (man beachte den verächtlichen Unterton!) und empfängt gleich deren zwei – zur gleichen Zeit oder mit 5 Minuten Verschiebung. So wissen wir zumindest, wieviel Zeit er uns einräumt! An diese Zeitlimate halten sich allerdings nur die wenigsten Kollegen. Manchmal bleiben sie  $\frac{3}{4}$  Stunden drin. Auch dieser gestylte Typ mit Nadelstreifenanzug und sündhaft teurem Lederköfferchen bildet anscheinend keine Ausnahme! Nach einem endlos dahinplätschernden Abschiedsplaudern im Korridor (es geht ja schliesslich um eine Einladung an den Kongress der «American Diabetes Association» in den USA!) streckt er nochmals den Kopf ins Wartezimmer und betont: «Mein Gespräch war wirklich nur kurz. Der Arzt war zwischendurch immer am Telefon!» Nett, er hat sich entschuldigt. Trotzdem muss ich nun den folgenden Termin absagen. Und ausgerechnet dieser Arzt war einverstanden gewesen, mich ausserhalb des üblichen Termins, nämlich um 12.30 Uhr zu empfangen!

Also wieder ein Termin weniger! Dabei stand ich schon beim ersten Termin morgens um 8.00 Uhr vor geschlossener Tür: «Ferienhalber geschlossen». Angerufen hat mich niemand, um das Rendezvous zu annullieren, als ob der Arzt nicht vor heute früh gewusst hätte, dass er in die Ferien verreisen würde! Aber dies sind natürlich Details. Jede Medaille hat ihre Kehrseite. Ich musste ja *nur* um 5.00 Uhr aufstehen, um pünktlich um 8.00 Uhr in Brig zu sein. Dieser Misserfolg soll sich keinesfalls auf den restlichen Verlauf des Tages oder gar auf meine Laune auswirken!

Zu allem Elend musste jetzt dieser Lackaffe von einem «Vertreter» seinen 12seitigen Hochglanzfolder Seite um Seite durchhackern, wodurch ich noch einen Besuch weniger notieren kann!!

Doch am folgenden Tag geht alles besser. Um 11.45 Uhr sitzt wohl auch eine Kollegin im Wartezimmer eines Kardiologen in Sion. Sie hat ihre Haare zu einem Rossschwanz rechts zur Seite gebunden. Eigentlich dachte ich, falsche Wimpern kämen nur noch in Filmen der 50er Jahre vor, doch ihre sind ohne Zweifel angeklebt und verleihen ihr einen verführe-

rischen Schleiereulenblick! Der Minijupe ist so knapp, dass ich – obwohl ich keineswegs darauf erpicht bin – Einblick auf ihren mintfarbenen Slip erhalte ... Sie kommt als erste dran. In einer Wolke von «Poison d'or» (unverkennbar – warum müssen gewisse Parfüms nur so grässlich stinken?!) schwebt sie von dannen. Ob sie wohl auch überzieht? Doch – oh Wunder – der Arzt holt mich nach höchstens drei Minuten ins Sprechzimmer. Nach einer knappen Begrüssung fragt er mich: «Was bedeutet Bioverfügbarkeit?» Uff – gestern haben wir in der Pharmakologie im Vorbereitungskurs auf die höhere Fachprüfung doch tatsächlich die Definition notiert, die ich deshalb ziemlich mühelos wiederholen kann. Natürlich erstaunt mich diese Frage aus heiterem Himmel, ohne irgendeinen Zusammenhang mit unseren Medikamenten.

«Ich wollte nur schauen, ob Sie dies wissen, denn Ihre Kollegin hat vorher mit diesem Wort um sich geschmissen. Auf meine Frage, was dies heisse, antwortete sie: «Man hat mir dies halt so gesagt, dass unser Medikament eine Bioverfügbarkeit von 70% hat.»

Ich will Sie mit der Definition verschonen ... (Doch, doch, ich wüsste sie noch ganz genau! Aber ich will ja meine Erinnerungen als Ärztebesucherin schildern und kein Pharmakologiebuch schreiben!).

### Die Diät-Päpstin

Eines Morgens komme ich keuchend in der Praxis der alten Dame an. Mit ihrem Kopftuch bekleidet, sitzt sie neben mir. Ich merke, dass sie meine Medikamente nicht sonderlich interessieren.

Ich musste hetzen und hatte keine Zeit mehr, zu frühstücken. Die Zähne habe ich natürlich – wie es sich gehört – mit kreisenden Bewegungen und der nötigen Portion Zahnpasta geputzt, doch scheint mein Atem nach der stressigen Fahrt nicht mehr pep-sodenzahnpastafrisch zu sein, denn die Frau Doktor sagt mir schonungslos ins Gesicht, dass ich «aus dem Mund stinke»: «Dies kommt nur von der falschen Ernährung. Müesli essen müssen Sie und ausschliesslich Vollkornkost.»

Schon präsentiert sie mir ihren Bestseller. Ich bin so verduzt, dass ich das Buch anstandslos kaufe und einen horrenden Betrag hinblättere. Ich weiss, dass ihre Theorien umstritten sind. Die Onkologen werfen ihr vor, sie behaupte, Patienten mit ihren Diätkuren vom Krebs heilen zu können. Sie weist einige Erfolge auf, die von den Schulmedizinerinnen natürlich als Spontanheilungen bezeichnet werden.

Den Titel des Buches weiss ich nicht mehr so genau, irgend etwas in der Art «Soyez bien dans votre assiette jusqu'à 80 ans et plus ...». Hätte ich das Buch nicht so gut verstaut, dass ich nun nicht mal mehr den Titel nachsehen kann, würde mir meine Waage wahrscheinlich weniger schonungslos aufzeigen, dass ich ihre Ratschläge hätte befolgen sollen ... Vielleicht wäre ja dann mein Atem auch am frühen Morgen so frisch wie Pfefferminze!