



Wenn Patienten sich über Pharma-Außendienstmitarbeiter beschweren...

Von IFABS

Erstellt am 18 Apr 2013 - 07:16

...und eigentlich den Arzt meinen. In Zufriedenheits-Befragungen äußern Patienten nicht nur ihre Meinung über die Qualität der Arbeit in Arztpraxen, sondern auch zu Außendienst-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern der Pharmazeutischen Industrie. Die Äußerungen sind dabei negativ und richten sich gegen die terminliche Bevorzugung der “Medikamenten-Vertreter”. Und tatsächlich ist es häufig so, dass Pharma-Berater selbst bei vollem Wartezimmer nur wenige Augenblicke warten müssen, um mit dem Arzt sprechen zu können. Beschwerten sich hierüber vor drei Jahren 43 Patienten in hundert Befragungen, waren es im vergangenen Jahr bereits 126 Negativ-Erwähnungen. Für Patienten bedeutet diese Bevorzugung eine doppelte Zurücksetzung: zum einen werden sie in der Warte-Hierarchie herabgestuft und zum anderen wird Ihnen der Eindruck vermittelt, dass ihre Erkrankung – und damit sie selbst – eine geringere Bedeutung haben als der Besuch eines Vertreters. Für Praxisinhaber und die Qualität ihrer Patientenbeziehung ist eine derartige Organisation der Referenten-Besuche äußerst schädlich. Treffen Patienten in einer Arztpraxis häufiger auf Außendienstmitarbeiter, bildet sich zudem schnell das Image des “Pharma-Arztes”. Wenn Mitarbeiter empfangen werden, sollten das grundsätzlich außerhalb der Patienten-Wahrnehmung geschehen oder so, dass Patienten nicht den Eindruck erhalten, zurückgesetzt zu werden.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 04:42): <http://www.medkom24.eu/node/17599>