

# Kapıdan kovulan mümessiller

## Özgüç Kozan

Kimileri, "Oh ne güzel iş, altında araba, cebinde limitsiz kart, üstünde gran tuvalet... hey maşallah" diyerek imrenerek bakar onlara. Kimileri ise "muayene saatinde doktorların başına üşüşüp, 'ille de benim ilacı mı hastanıza verin Hocam" diyen "ayarsız pazarlamacılar" olarak tanımlar onları. Ancak doktorlara yeni çıkan ilaçları tanıtmakla görevli tıbbi mümessiller, bugünlerde hastane kapılarında güvenlik görevlileriyle yaptıkları "giremezsin, girerim" tartışmalarıyla konuşuluyor. Sağlık Bakanlığı'nın geçtiğimiz günlerde hastane yetkililerine gönderdiği uyarı ile tıbbi mümessillerin doktorları meşgul ederek sağlık hizmeti verilmesini engellediği ve mümessillerin mesai saatleri içinde hastanelere alınmaması gerektiği hatırlatıldı. Bakanlık daha sıkı tedbirlerle mümessilleri hastanelere sokmama çalışadursun, mümessiller de "kapıdan olmazsa bacadan" diyerek pazarlama yöntemleri arıyor.

Mümessiller sektörün pazarlaması için o kadar önemli bir konumda ki, çoğu ilaç firmasının bünyesinde üretim kadrosunun iki-üç katı kadar mümessil bulunuyor. Türkiye'de çalışan yaklaşık 15 bin mümessilin işsiz kalma tehlikesi bir yana, reklam yap-

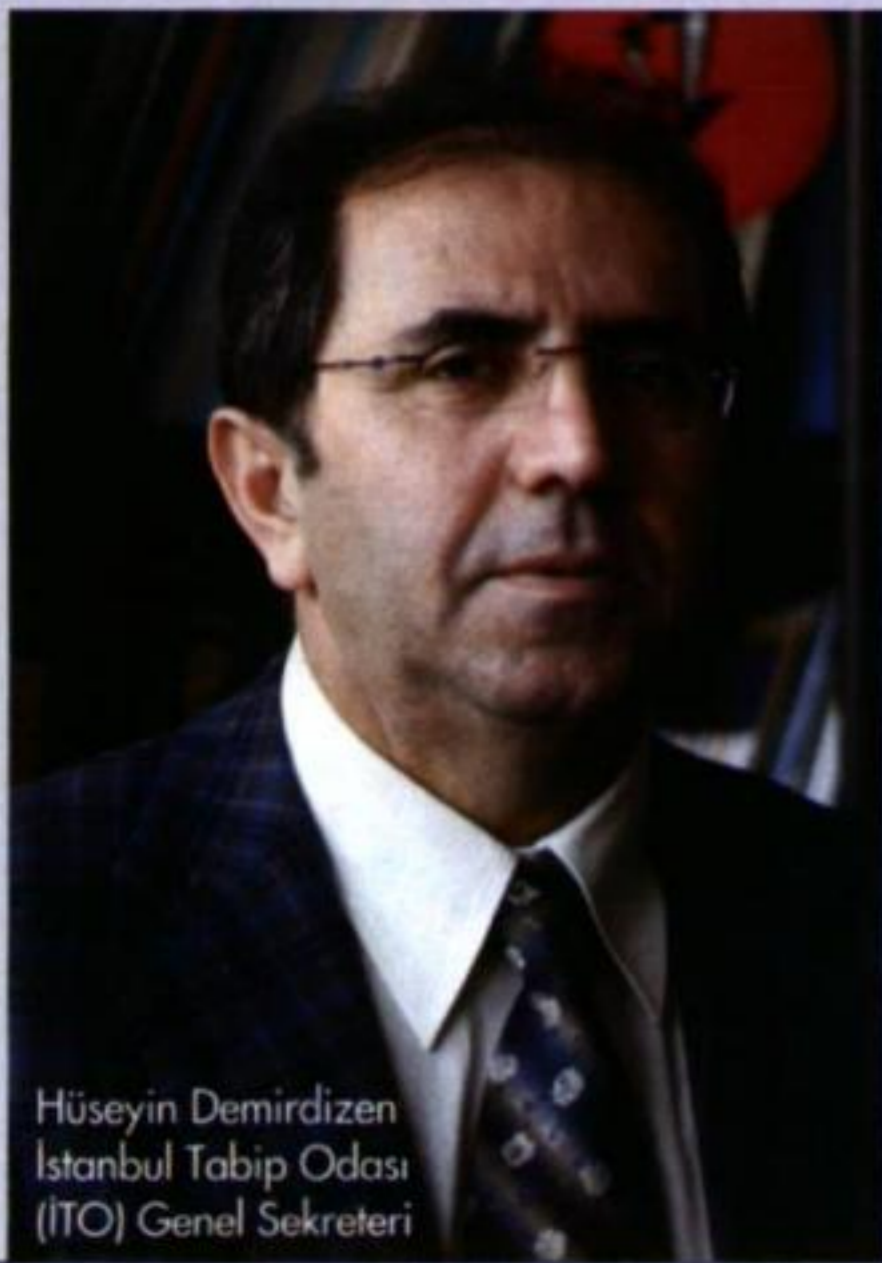
ma hakkı bulunmayan ilaç şirketlerinin ilaçlarını nasıl pazarlayacağı ve ilaç sektörünün yeni dönem pazarlama stratejilerinin nasıl olacağı merak konusu. Sektörün yeni pazarlama stratejilerini konuşmak için Türkiye'deki belli başlı ilaç firmaları ile görüşmeye niyetlendik ancak sadece Eczacıbaşı İlaç Pazarlama ve İlaç Endüstrisi İşverenler Sendikası konuşmaktan çekinmedi. Biz kendileri için oldukça hayati öneme sahip bir konuda onlardan görüş alamamanın şaşkınlığını yaşarken, sektörün Sağlık Bakanlığı'ndan yaklaşık 1 ay önce randevu istediğini ve bakanlığın sektörü pek "takmayarak" randevu talebine henüz cevap vermediğini öğrendik. Anlaşılan o ki, mümessillere getirilen yasaklarla kara kara düşünen ilaç üreticileri, bakanlığı daha fazla "sınırlendirmemek" için konuşmuyordu. Bakanlık her ne kadar mümessillerin sağlık hizmetini engellediklerini gerekçe gösterse de sektörde, bakanlığın IMF'nin sağlık harcamalarını azaltma talimatını uygulamak için mümessillere yasak getirdiği de konuşulanlar arasındaydı.

### E-postayla tanıtım

İlaç endüstrisi, Sağlık Bakanlığı ile görüşmeyi beklerken bir yandan da boş durmu-

**Sağlık Bakanlığı ilaç mümessillerinin "doktorları ve hastaları rahatsız etmemesi" için hastanelerdeki güvenlik önlemlerini artırdı. Hastane kapılarında şık kıyafetleri ve deri çantalarıyla özel güvenlikçilerle tartışmaktan bıkan mümessiller doktorları nasıl tavlayacak? Milyonlarca dolarlık rekabetin döndüğü ilaç pazarında, uluslararası ve yerel oyuncular önlerine koyulan bu engele hangi pazarlama taktiğiyle yanıt verecek?**

## Mümessillerin mağdur olmalarını istemeyiz



Hüseyin Demirdizen  
İstanbul Tabip Odası  
(İTO) Genel Sekreteri

"Mesai saatinin herhangi bir anında, onlarca hasta dışında beklerken mümessilin promosyonlarla birlikte doktorları meşgul etmesini hoş karşılamıyoruz. Bununla beraber arkadaşların ve ilaç şirketlerinin de mağdur olmasını istemiyoruz. Hastaneler haftanın belirli günleri doktorların katılacağı toplantılar, etkinlikler düzenler ve mümessiller buralara gelip ilaçlarını tanıtır. Ayrıca internet ortamını, bizim gibi doktor örgütlenmelerini, tıbbi kongreleri de kullanarak bu işi daha bilimsel ve keyifli bir hale dönüştürebilirler. Ama bu da bir düzenleme ile olur, ilaç firmaları ve mümessillerin de mağdur olmadan bir geçiş süreci yaşanmalıdır, birdenbire bir yasakla bu çözülmez."



# “İNTERNETTEN” girecek

yor. Tanıtım ve pazarlama için hemen hemen hiçbir mecraı kullanamayan ve yıllardır kör topal pazarlama yapmaya çalışan bu sektörün mümessillerine de el konulunca sektör çareyi, “Hekim nerede biz orada” diyerek çözmeye çalışıyor. Sektörün yeni pazarlama taktiği doktorların katıldığı etkinlikler de boy

göstermek ve bu süreçte interneti de etkili silah olarak kullanmak. İlaç Endüstrisi İşverenler Sendikası (İEİS) Genel Sekreteri Turgut Tokgöz, sektörün sağlık profesyonellerine ürünler konusunda doğru bilgi ve eğitim vererek ilaçların nasıl kullanılacağını anlatmak zorunda olduğunu ve hekimlerin ilaçları ve firmaları tanınmasında mümessillerin en büyük faktör olduğunu söylüyor.

## Huzursuzluk diz boyu

Kurumların güvenliğinden sorumlu özel şirketlerin tanıtım elemanlarına yaklaşımının huzursuzluğa yol açtığını anlatan Eczacıbaşı İlaç Pazarlama Satış ve Pazarlama Müdürü Cem Pektaş ise an itibariyle mümessillerin ziyaretlerinin olanaksız hale geldiğini belirtiyor. Eczacıbaşı İlaç Pazarlama'nın mümessillerinin 16.00'dan sonra doktorlara tanıtım faaliyeti yapmaya çalıştıklarını ifade eden Pektaş, diğer taraftan yetkililerle bu konunun yeniden düzenlenmesi amacıyla görüşmeler yaptıklarını açıklıyor. Her zaman kurallara uymaya özen gösteren ilaç sektörü, soruna pozitif öneriler hazırlamakla birlikte normal çalışma metotları yanında, tanıtım zamanını daha efektif kullanmak adına da değişik uygulamalara gidiyor. Yeni uygulamanın doktorların hastalarına daha fazla zaman ayırmasını ve tanıtım faaliyetlerini bir düzene sokmayı amaçlamasının doğru olduğunu ancak uygulama safhasında düzenlemeden çok, bir kaosun var olduğunu anlatan Pek-

## Bu uygulamalar etkili değil

“Şu anda firmalar, ürün tanıtımları için internet ya da e-posta yoluyla hekimlere ulaşmaya çalışıyor. Diğer bir yöntem de, tıbbi satış temsilcilerinin mesai saatleri dışında bir araya getirdikleri hekim gruplarına sunumlar gerçekleştirmeleri. Ancak, bu uygulamaların hiçbiri tıbbi satış temsilcilerinin hekimlerle birebir, yüz yüze görüşmesi ve hekimlerin sorularına doğrudan cevap vermesi kadar etkili ve hızlı bir iletişim seçeneği değil.”



Turgut Tokgöz  
İlaç Endüstrisi  
İşverenler Sendikası  
(İEİS) Genel Sekreteri



# Güncel

taş, "Doktorlarımızın ardi ardına gelen bu uyanlar karşısında rahat hareket ettikleri ve tanıtım elemanlarını kabul etmeye istekli oldukları söylenemez" diyor.

## Mümessilik tarih olur

Ziyaret yasaklarından en çok zarar göreceklerin başında ise mümessillerin kendileri geliyor. Yetkililer son bir aydır, seri ilanlarda ve internette çokça görmeye alıştığımız "Tıbbi mümessil araniyor" ilanlarından eser kalmadığına dikkat çekiyor. Durumun vehameti bu kadarla da kalmıyor, sektörde birçok firmanın küçük sayılarda da olsa işten çıkarmalara başladığı konuşuluyor. İlaç Endüstrisi İşverenler Sendikası (İEİS) Genel Sekreteri Turgut Tokgöz, "Yasaklar devam ederse firmalar tıbbi satış temsilcisi kadrolarını küçültecek ve bir süre sonra pek çok kişiye istihdam sağlayan tıbbi satış temsilciliği mesleği varlığını sürdürmez hale gelecektir" diyor. Yasaklardan sonra yaşadıklarını mümessillere sorduğumuzda ise onlardan bin ah işitiyoruz. Mümessillerin internetteki adreslerinden Tibbimümessil.com'un yöneticisi ve 10 yıllık mümessil Hüseyin Akduman, "Bizi sadece daha fazla ilaç sattırmaya çalışan insanlar olarak görüyorlar, peki biz olmazsak doktorlara 9 bin çeşit ilacı kim öğretecek?" diye soruyor.

Bakanlığın hem mümessillik meslek statüsünde gördüğünü hem de onları çalışamaz hale getirdiğini anlatan Akduman, "Araştırmalara göre hekimler ilaçların yüzde 86'sını mümessil ve firmalardan öğreniyor. Hepsi üniversite mezunu ve saygılı arkadaşlarımız, güvenlik görevlilerinin kaba hareketlerine maruz kalıyor. Onlar da mecburen doktorlarla dışarıda görüşmeye çalışıyor. Aktiviteler düzenleyip doktorları davet ediyorlar. Doktorların üye olduğu kurumlara gidiyorlar. Tabii bu buluşmalar hastane içinde olduğu kadar sık olmuyor, 4-5 kat azalmış durumda.

## İlaç pazarlamasına "Avrupa Modeli"

Dertlerini anlatmak için bakanlıktan haftalardır randevu bekleyen üreticiler ve sektör dernekleri bakanlığa yeni bir tanıtım tarzı sunmaya hazırlanıyor. Tanıtımda hiçbir şeyin eskisi gibi olmayacağı kesin ama sektörün Sağlık Bakanlığı'na "Avrupa Modeli"ni sunacağı tahmin ediliyor. Bu modelde haftanın belirli gün ve saatlerini hastane yönetimleri tüm doktorların katılacağı etkinlikler düzenleyerek mümessillerin tanıtım yapmasını sağlayacak. Hastane içinde veya çevresinde tanıtım ofislerinin kurulması da bu model içinde yer alıyor.

Doktorların üye olduğu örgütlenmelerin de mümessillere daha fazla imkân tanıyarak onları doktorlarla bir araya getirmesi de



## Organizasyonlar gerçekleştiriyoruz



Cem Pektaş  
Eczacıbaşı İlaç Pazarlama  
Satış ve Pazarlama Müdürü

"Sağlık Bakanlığı'nın 'Tanıtım İlkeleri' düzenlemelerini göz önünde bulundurarak, bu dönemde doktorlarımızla mesai saati dışında da bir araya gelebileceğimiz bilgi paylaşımı amaçlı organizasyonlar gerçekleştiriyoruz. Çalışma saatlerimizde esneklik yaparak mesai saatleri öncesi ve sonrasında kuralların izin verdiği ölçüde tanıtımlarımızı yapmaya çalışıyoruz. Diğer taraftan e-mail, SMS gibi yöntemlerle ürünler hakkındaki bilgileri doktorlarımıza iletiyoruz. Bilimsel toplantılara daha aktif katılarak, lokal ve ulusal düzeydeki bilimsel toplantılarda daha fazla yer almaya çalışıyoruz."

Avrupa'da kullanılan yöntemler arasında. Bu modele doktorlar da destek veriyor.

## Mümessillerden 'Karanfil Harekâtı'

Bu arada Adıyamanlı mümessiller hasta ve hasta yakınlarının mümessillere bakış açısını değiştirmek amacıyla 'Karanfil Harekâtı'na girişti. Adıyaman Tıbbi Mümessiller Derneği'ne kayıtlı bir grup mümessil, Adıyaman 82. Yıl Devlet Hastanesi ve Adıya-

man Devlet Hastanesi'nde hastalara karanfil dağıtarak harekâtlarına başladı. Dernek Başkanı Serkan Özkan, "Bizler yeni çıkan ilaçları doktorlarımıza tanıtıp, ilaçların doğru kullanılıp, kullanılmadığını kontrol ederek, bir şekilde hastalarımıza hizmet ediyoruz. Ancak kamuoyunda oluşan yanlış bir değerlendirme neticesinde sanki tıbbi mümessiller hastaların sırasını alan, onların hakkını gasp eden olarak algılanıyor" diyor.