

**İEİS**  
**TANITIM İLKELERİ DENETLEME KURULU**  
**ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK**

**Amaç**

**Madde 1** Bu Yönetmelik, İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik'in uygulanmasını denetleyen İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu'nun (Bundan böyle "Kurul" olarak anılacaktır), yapısı, işleyişi, çalışma usul ve esaslarını belirlemek üzere hazırlanmıştır. Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu, üye firmaların tanıtım etiği ilkelerine uyumunu gözetir. Firmalar arası arabulucu/uzlaştırıcı bir görevi yerine getirir. Kurul'un, Türk Ceza Kanunu kapsamında suç sayılan fiillere ilişkin hususlarda inceleme yapma yetkisi yoktur.

**Tanımlar**

**Madde 2 –** Bu Yönetmelikte geçen  
Yönetmelik: İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik'i  
Kurul: İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu'nu,  
Ortak Kurul: AİFD-İEİS-TİSD Tanıtım İlkeleri Ortak Denetleme Kurulu'nu,  
Yönetmelik: İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği,  
Kuruluş: İlaç sektör kuruluşlarını (İEİS, AİFD, TİSD)  
ifade eder.

**BÖLÜM I**

**İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu ve AİFD-İEİS-TİSD Tanıtım İlkeleri Ortak Denetleme Kurulunun Yapısı ve İşleyişi**

**İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu (Kurul)**

**Madde 3 – a) Oluşumu**

Genel Sekreter ve/veya Yardımcısı, üniversitelerin Eczacılık, Tıp ve ilgili diğer fakültelerinde görev yapan veya bu fakültelerdeki görevlerinden ayrılan/emekli olan en az iki öğretim üyesi, ilaç endüstrisi temsilcilerinden en az 6 kişi olmak üzere en az 11 üyeden oluşur. Kurul bir defa oluşturulduktan sonra, Yönetim Kurulu tarafından Kurula yeni üyeler dahil edilebilir; boşalan üyeliğe yeniden görevlendirme yapılabilir. Genel Sekreter ve/veya yardımcısı, bu görevini bir başka Sendika personeline devredebilir veya Kurul toplantısı için kendisi yerine bir başka Sendika personelini toplantıya katılması konusunda görevlendirebilir.

**b) Üyelerinin Nitelikleri ve Görev Süreleri**

Genel Sekreter Kurul'un doğal başkanıdır, onun yokluğunda başkanlık yapmak üzere Kurul üyeleri arasından ilk toplantıda bir başkan yardımcısı seçilir.

Kurulda yer alacak firma temsilcileri, firmaların önerisi üzerine Yönetim Kurulu tarafından seçilir. İhtiyaç duyulması halinde yukarıda belirtilen gruplar dışında da konusunda uzman olan kişiler danışman olarak toplantılarına katılabilir. Ancak bu kişiler, oy kullanamazlar.

Ardı ardına üç toplantıya mazeretini önceden yazılı olarak bildirmeden devam etmeyen üyenin üyeliği düşer.

### c) Toplantı Zamanı ve Toplantıya Çağrı

Kurul, Genel Sekreterin daveti veya İEİS Yönetim Kurulu kararı veya Kurul üyelerinin üçte ikisinin Kurul Başkanı'na yazılı talebi üzerine derhal toplanarak başvuru ve şikayetleri değerlendirir.

### d) Toplantı Usulü ve Karar

Kurul, üye tam sayısının salt çoğunluğu ile toplanabilir.

Karar sayısı, toplantıya katılan üye sayısının salt çoğunluğudur. Kurul üyesi olmayanlar, nisapta nazara alınmazlar ve oy kullanamazlar. Üyeler, temsilcileri oldukları firmanın şikayet edilen ya da eden konumunda olduğu başvurulara ilişkin kararlarda oy kullanamazlar.

Kurulun gündemi, çalışma düzeni ve sekreterliği, İEİS Genel Sekreterliği tarafından yürütülür. İEİS Yönetim Kurulu, Kurul'un kararları konusunda bilgilendirilir.

Bir vaka değerlendirilirken, şikayette bulunan ve şikayet edilen firmaların Kurul toplantısının ilgili bölümüne katılma hakkı vardır.

**AİFD – İEİS – TİSD Ortak Denetleme Kurulu (Ortak Kurul) Madde 4** - İEİS üyeleri hakkında AİFD ve TİSD üyelerinden gelen şikayetler, Kurul'da görüşülür. Şikayetçi AİFD veya TİSD üyesinin, İEİS tarafından alınan karara itiraz etmesi halinde, bu itiraza konu şikayet Kurul'da yeniden incelenir. Şikayetçinin, Kurul'un yeniden incelemesi sonucu verdiği karara itiraz etmesi halinde ise, konu AİFD-İEİS-TİSD Ortak Denetleme Kurulu'nda ele alınır. İEİS üyelerinin AİFD ve TİSD üyeleri hakkındaki şikayetlerinde de benzer süreç uygulanacaktır.

Ortak Kurul,

- AİFD, İEİS ve TİSD-Genel Sekreterleri
- AİFD, İEİS ve TİSD-Yönetim Kurullarından ikişer kişi,
- AİFD, İEİS ve TİSD Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurullarından ikişer kişi,
- En az biri medikal veya farmasötik bilimler alanından, AİFD, İEİS ve TİSD'in birlikte saptayacakları üç bağımsız uzman üyeden oluşur. Daimi üyelerle aynı sayıda yedek üye de seçilir.

Ortak Denetleme Kurulu, gereksinim duyulduğunda oluşturulur. AİFD, İEİS ve TİSD Yönetim Kurulları, Ortak Denetleme Kurulu'na gönderecekleri üyeleri seçerler. İEİS'den seçilecek üyelerin hizmet süreleri üç yıldır. Görevi sona eren üyelerin yerine Yönetim Kurulu tarafından, yeniden atama yapılabilir. Göreve yeni getirilen üyenin görev süresi, görev süresinin sona ermesinden önce ayrılan üyenin kalan görev süresi kadardır. Aynı kişiler sonraki dönemlerde tekrar seçilebilirler.

Kurulun çalışma biçimi, Tıbbi Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu ile benzerdir. Kurul'un başkanlığı, sıra ile her üç kuruluşun Genel Sekreterleri tarafından yürütülür.

**Madde 5–** Ortak Kurul teşkil edilene kadar üye olmayan firmalarla ilgili şikayetler, İEİS tarafından üye olduğu kuruluşa ya da başvuru sahibi firma tarafından Sağlık Bakanlığı'na yapılır.

## BÖLÜM II

### Kılavuzun İhlali İle İlgili Şikayet ile Şikayet Üzerine Yapılacak İşlemler

#### Şikayet Öncesi İşlemler

## Madde 6

İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik hükümlerinin ihlali ile ilgili olarak İEİS üyeleri arasında veya İEİS üyeleri dışındaki firmalar tarafından, İEİS üyesi bir firma hakkında yapılacak şikayetlerin, öncelikle firmalar arasında çözüme kavuşturulmasına çaba gösterilmelidir.

Şikayet edilen firma ile konunun çözüme kavuşturulması amacıyla gerçekleştirilen yazışma ve görüşmelerden, ilk yazışmanın ihlali gerçekleştirdiği iddia edilen firmaya ulaştığı tarihten itibaren en geç iki hafta içerisinde tatmin edici bir sonuç alınamaması halinde, şikayet İEİS'e gönderilir.

Şu kadar ki, aşağıdaki şartların gerçekleşmesi halinde, şikayetçi firma, şikayet edilecek firma ile herhangi bir çözüm arayışına girmeksizin doğrudan İEİS'e şikayette bulunabilir:

- Şikayet konusu malzeme veya etkinlik daha önce de iki firma arasında yazışmalara konu olmuş ve çözüm bulunduğu için şikayet konusu yapılmamışsa, buna rağmen tekrar kullanılmış/uygulanmışsa,
- Firma hakkında benzer bir şikayet dolayısıyla Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu tarafından ihlal yapıldığı tespit edilerek malzemenin/etkinliğin durdurulması kararı verilmiş olmasına rağmen karar uygun hareket edilmeyerek malzeme/etkinliğin kullanımı/uygulanmasına devam ediliyorsa.

## Şikayetin Sunulması

**Madde 7** - Şikayet yazılı olarak, İEİS Genel Sekreterliği'ne hitaben bir dilekçe ile yapılır. Şikayet dilekçesi, şikayet edenin gerçek kişi olması halinde gerçek kişi tarafından, tüzel kişi ise, tüzel kişiyi temsile yetkili kişi/kişilerce imzalanmış olmalıdır.

Şikayet dilekçesinde, aşağıdaki hususların bulunması zorunludur:

- Şikayet-eden: Şikayet edenin kimliği ve firma adresi (telefon ve faks numarası ile varsa e-mail adresi dahil),
- Şikayet edilen firmanın adı ve adresi,
- Şikayet konusu malzeme: Her bir olguda şikayet konusu malzemenin/etkinliğin veya diğer kanıtların ne olduğu belirtilmeli ve bir örneği dilekçeye eklenmelidir,
- Şikayetin tarihi,
- İddia edilen ihlal-malzemeye ilişkin ise malzemenin kullanıldığı dönem, etkinlik ise tarihi ve yeri,
- Özet: Her bir olguda, şikayetin İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik'in hangi maddesine dayanarak yapıldığı da belirtilerek özet olarak açıklaması yapılmalıdır. Tıbbi yayınlardan alıntılarda hata yapılmış ise söz konusu yayınlar ve hatalı yorumlar açıkça belirtilmelidir. Alıntı yapılan bir makale ise makalenin tamamı, kitap ise yeterli referans ve ilgili bölümün fotokopisi şikayete eklenmelidir.
- Madde 6'da belirtilen şikayet öncesi çözüm arayışı gerçekleştirildiyse, bunlara ilişkin bilgi ve belgeler (yazışmalar vb.)
- İmza sirküleri örneği

Şikayet,dilekçesi, ekleri (basılı materyal örnekleri renkli olmak kaydıyla) ile birlikte 5 kopya halinde sadece İEİS'e gönderilir. Mümkün olması halinde, tam başvuru dosyası, e-posta ile de İEİS'e iletilir.

## **Şikayetin Geçerliliği**

**Madde 8** -İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik'in ihlal edildiğini bildiren bir şikayet Sendikaya ulaştığında, Genel Sekreterlik'çe ilk olarak aşağıdakilerin geçerli olduğu belirlenir

- Konunun İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik kapsamına gidiği,
- Şikayetin işleme sokulabilmesi için şikayet dilekçesinde yeterli bilgi ve belgelerin bulunduğu (bkz. Madde-7),
- Tek bir şikayet, bir firmanın farklı ürünleri için yapılmış birden fazla tanıtım malzemesiyle/aynı etkinlik içerisinde aynı firmanın birden fazla ürünü ile ilgili olabilir. Bu durumlarda, İEİS, şikayet kapsamındaki her bir olguyu ayrı ayrı işleme koyabilir. Her bir olgu için Madde 7'de belirtilen unsurların şikayet dilekçesi ve eklerinde bulunup bulunmadığına bakılır.

Şikayetin sunulmasında eksiklik olduğunun tespiti halinde, Genel Sekreterlik tarafından şikayet eden firmaya yazı ile eksikliklerin neler olduğu belirtilir ve eksikliklerin tamamlanması için 15 gün süre tanınır. Şikayet edenin yazılı talebi halinde, ilave 15 gün daha tanınır. Verilen sürenin sonunda eksikliklerin tamamlanmaması halinde, şikayet işleminden kaldırılır. Durum şikayetin ilgisine yazı ile bildirilir.

Şikayet, eksiksiz olduğunun tespiti halinde, Genel Sekreterlik tarafından Kurul'a sevk edilir.

## **Zaman Aşımı**

**Madde 9** - Tanıtım malzemeleri veya uygulamaları ile ilgili şikayetler, son on iki aydan beri bu malzemeler veya uygulamaların kullanımı durmuşsa değerlendirmeye alınmaz

## **Şikayet Edilenden Yanıt İsteme**

**Madde 10** -Bütün şikayetler için, şikayet dilekçesi ve ekleri,İEİS tarafından hazırlanan ve konuyu tanımlayan bir yazı ile şikayet edilen firmaya gönderilerek yazılı yanıtı istenir. Firma, istediği takdirde sözlü açıklama da yapabilir.

Şikayet, ürün hakkındaki tanıtım materyalinde yapılan iddiaların bilimsel temelini sorguluyorsa, şikayet edilen firma, tanıtımı neden öyle yaptığını belgelendiren uygun verileri, bilimsel yayınları ve/veya teknik raporları sağlamakla yükümlüdür.

Şikayete cevap, madde 8'de belirtilen esaslar çerçevesinde, ekleri (basılı olarak sunulan bilgi ve belgeler renkli olmak kaydıyla) ile birlikte 5 kopya halinde sadece İEİS'e gönderilir. Mümkün olması halinde, tam başvuru dosyası, e-posta ile de İEİS'e iletilir.

Şikayet edilenin tüzel kişi olması halinde, cevap dilekçesinin tüzel kişiyi temsile yetkili kişi/kişilerce imzalanmış olması zorunludur.

## **Süre Verme**

**Madde 11** - Şikayet edilen firma, İEİS'in gönderdiği yazıya, yazının alınmasından itibaren 15 gün-içerisinde cevap vermek zorundadır. Bu süre içinde şikayet edilen firmadan yanıt alınamazsa, daha fazla beklenmeden işleme devam edilir. Ancak, firmanın talebi üzerine ve ileri sürülen gerekçelerin uygun bulunması halinde, firmaya yazıyı yanıtlaması için ilave süre verilebilir.

Kurul, gelen şikayeti ilk değerlendirilme tarihinden itibaren 2 ay içerisinde görüşmek

zorundadır.

## **Ön İnceleme**

**Madde 12** - Şikayet ve yanıtı içeren dosya ön incelemeye tabi tutulur. Bunun için Kurul'ca önceden belirlenmiş bir veya birden fazla öğretim üyesi Kurul üyesinin dosyayı incelemesi ve her bir şikayet için kısa bir değerlendirme notu hazırlaması istenir. Dosya bu değerlendirme notu eklenerek Kurul'a sevk edilir.

Eğer şikayet daha önce hakkında karara varılmış bir konuda ise, raportör bunu raporunda belirtir.

Şikayet konusu etkinlik veya malzeme Kurul tarafından daha önce hakkında İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik'in ihlali olarak değerlendirilmiş bir konu olup aynı firma tarafından tekrarlanmışsa, vaka yeni bir şikayet olarak alınır. Raportör, durumu raporunda belirtir.

## **Kurul İncelemesi**

**Madde 13** - Ön incelemeden geçen şikayet dosyaları, şikayet konusu da belirtilerek geliş sırasına göre, gündeme alınır. Varsa, görüş talepleri gibi, şikayetler dışındaki konular da gündeme ilave edilir.

Gündem toplantı tarihinden önce belirlenir ve raportör/raportörlerin raporları ile birlikte, toplantıdan en az 3 gün önce üyelere dağıtılır.

Firmanın talebi üzerine ya da Kurul tarafından gerek görülmesi halinde, şikayet edilen firmaya inceleme sırasında sözlü açıklama hakkı verilir. Şikayet edilen firma açıklama yaparken, şikayet eden firma yetkilisi de salonda hazır bulunur. Kurulun bir tarafın sözlü açıklama yapma talebini kabul etmesi halinde, karşı tarafa da aynı hakkın tanınması gerekir. Kurul üyeleri her iki firma temsilcisine de sorular sorabilir.

Kurul üyeleri, her iki taraf temsilcisine sorular sorabilir ve ek belgeler isteyebilirler. Kurul yeni belgelerin incelenmesinden veya ek bir soruşturma yapılmasından sonra karar vermek isterse, görüşmeyi bir sonraki toplantıda sürdürebilir. Bu durumda taraflar tekrar çağrılmayabilir; görüşme dosya üzerinden sürdürülür.

Sunumlar ve sorulardan sonra firma temsilcileri salon dışına alınır. Tarafların temsilcileri aynı zamanda Kurul'da üye ise ve toplantıda bulunuyorsa, salon dışına davet edilir.

Bir şikâyetin incelenmesi veya görüşülmesi sırasında, raportör veya bir Kurul üyesi, şikâyette yer almayan ama üyenin görüşüne göre İEİS İlaç Tanıtım İlkeleri ve Sağlık Mensuplarıyla İlişkiler Hakkında Yönetmelik'in ihlali olarak yorumlanabilecek bir durumla karşılaşarsa, Kurul konuyu incelemeye alır ve gerekirse şikâyet edilen firmadan ek bilgi isteme hakkına sahiptir. Yanıt hazırlamak için süre istenirse, vaka daha ileri bir tarihte, belgeler incelendikten, gerekirse yeni bir raportör raporu hazırlanıp dağıtıldıktan ve taraflar dinlendikten sonra karara bağlanır.

Dosyalar ve diğer konular üzerinde kurulda ayrı ayrı yapılan görüşmelerden sonra, oylama yapılarak, her bir gündem maddesi için ayrı değerlendirme yapılır. Kurul kararlarında, kimin hangi kararı aldığı belirtilmez. Salt çoğunluk esasına göre karar alınır. Oyların sayısı belirtilir. Değerlendirmede oyların eşitliği halinde başkanın bulunduğu tarafın oyuna göre karar verilir.

Kurul'ca yapılan değerlendirme sonuçları kayda geçirilir ve tutanak hazırlanır. Hazırlanan tutanak, Disiplin Kurulu'na sevk edilir

## Yaptırımlar

**Madde 14** – Disiplin Kurulu, Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu tutanağı çerçevesinde, aşağıdaki yaptırımların uygulanmasına karar verebilir:

- Dikkat çekme,
- İhtar,
- Kınama.

Yaptırımların, ihlalin ciddiyeti ile doğru orantılı olması gerekir. Durumun ciddiyeti başka bir yaptırımın uygulanmasını gerektirmiyorsa, Kurul alt sınır olarak “dikkat çekme” yaptırımına karar verir. Daha ağır yaptırımların (“ihtar” veya “kınama” ) uygulanmasına karar verilir ise, gerekçesi (kötüniyet, tekrarlanan ihlal vb..) tutanağa açıkça yazılır.

Ayrıca bu yaptırımların yanı sıra, ilgili firma için aşağıdaki ek yaptırımlara karar verilebilir:

- Malzemenin kullanımının veya etkinliğin tekrarının durdurulması,
- Malzemenin toplatılması.

Gereksiz ve kötü niyetli şikayetler, özellikle bir ürün hedef alınarak kanıtlanmayan, gerçek dışı iddiaların ortaya atılması ve iddia sahibi firmanın haksız bulunması durumunda, iddia sahibi firmaya da Yönetmelikte öngörülen yaptırımlar uygulanmasına karar verilebilir.

Disiplin Kurulu, gerekçesiyle birlikte en geç bir hafta içinde kararını Yönetim Kurulu'na bildirir. Kararın ilgililere bildiri, Yönetim Kurulu'nun direktifi üzerine, Genel Sekreterlik tarafından taraf firmaların Genel Müdürlerine, yazılı olarak yapılır.

## Kararın Şikayetle İlgili Tarafılara Bildirilmesi

**Madde 15** – Kararın ilgililere bildiri, Yönetim Kurulu'nun direktifi üzerine, Genel Sekreterlik tarafından taraf firmaların Genel Müdürlerine, gerekçeleri de belirtilmek suretiyle yazılı olarak yapılır.

Duruma göre, ihlalin önlenmesi için alınacak düzeltici önlemlerin bildirilmesi istenir.

**Kurul Kararına İtiraz Madde 16-** Şikayet edilen firma Kurul değerlendirmesine, değerlendirmenin tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde, gerekçeli bir yazı ile itiraz edebilir. Kurul, itiraz yazısını, ilgili firmanın kendi seçeceği bir temsilciyi Kurul toplantısına davet ederek görüşür ve yeniden inceler. Gerekliyorsa Kurul, seçeceği üç üyeden oluşan bir gruba itirazı incelettikten sonra görüşmeye açabilir.

## Şikayetler ve Yaptırım Uygulama ile İlgili Yıllık Envanter Tutulması ve Diğer İşlemler

**Madde 17** - a) Firmaların Kılavuz'u ihlal etme olayları ve bunlarla ilgili olarak uygulanan yaptırımlar takvim yılı baz alınarak toplanır; bu tablolarda firmalarca alınacağı bildirilen düzeltici önlemler de belirtilir. b) Tablo sürekli olarak kontrol edilerek firmalara uygulanmış olan yaptırım sayısı izlenir. c) Takvim yılı sonunda, o yıl içinde yapılmış ihlal şikayetleri hakkında alınan kararlar firmalara göre gruplandırılarak tablo halinde Yönetim Kurulu'na bildirilir.

## Kılavuza Uyumun Teşvik Edilmesi ve İhlallerin En Aza İndirilmesi İçin İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu Tarafından Alınacak Genel Önlemler

**Madde 18** - İEİS Tanıtım İlkeleri Denetleme Kurulu, bu Yönetmelikte belirtildiği şekilde, ihlal

olaylarını meydana geldikten sonra değerlendirmek suretiyle onların durdurulmasına ve tekrarının önlenmesine yönelik önlemler almanın yanı sıra, ihlale meydan vermemeye yönelik aşağıdaki genel önlemleri de alır:

- Firmaların kendi tanıtım ilkeleri kılavuzlarını hazırlamalarını ve bu konuda örgütlenmelerini teşvik etmek,
- Firmaların konu ile ilgili girişimlerinde yol göstermek için şimdiye kadar kazanılan deneyimlerine göre, isteğe bağlı tavsiyelerde bulunmak,
- Tanıtım ve pazarlama uygulamaları ile ilgili konuların tartışılması ve konsensüs sağlanması için ilgili tarafların katılacağı periyodik toplantılar düzenlemek ve temaslarda bulunmak,
- Avrupa Birliği, çeşitli ülkeler düzeyinde konu ile ilgili gelişmeler ve yapılan eylemler hakkında bilgi toplamak ve firmalara ulaştırmak,
- Eğitimler düzenleyerek üye firmaların bu konularda çalışan (medikal, pazarlama) veya yeni başlayan elemanlarına etik uygulamalar eğitimi verilmesinde katkıda bulunmak.

### BÖLÜM III

#### Son Hükümler

**Yürürlük Madde 19** – Bu Yönetmelik değişikliği, 3 Nisan 2013 tarihinde yürürlüğe girer.

#### Şikayet Süreçleri

**Madde** Şikayet edilen firmanın niteliğine göre, EK I'de yer alan Şikayet Süreçleri Özet tablosunda belirtilen süreçler izlenir.

**Geçici Madde** – Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihte yapılmış olup da henüz sonuçlandırılmamış olan şikâyetlerin değerlendirilmesinde, işbu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### EK I Şikayet Süreçleri Özet Tablosu:

Şikayet eden firmanın Üyesi Olduğu Kuruluş	Şikayet edilen firmanın Üyesi Olduğu Kuruluş	Sorunun Çözüm Şekli
İEİS	İEİS	Firmalar arasında; Aksi takdirde, İEİS konuyu takip eder.
İEİS	AİFD veya TİSD	Firmalar arasında; Aksi takdirde, İEİS şikayet eden firma ile görüşükten sonra AİFD veya TİSD'e mektup gönderir, İEİS, AİFD veya TİSD'den konuyu takip etmesini ve bilgi vermesini talep eder.
AİFD veya TİSD	İEİS	İEİS konuyu takip eder.
İEİS	Hiç biri	İEİS konuyu takip eder veya gerekli görürse doğrudan Sağlık Bakanlığı'na bildirir.
Firma değil	İEİS	İEİS konuyu takip eder.
Halk + medya	İEİS	İEİS konuyu takip eder.

