



Foto: Pharmig

Das neue Präsidium der Pharmig: Präsident Dr. Robin Rumler (Mitte) mit den beiden Vizepräsidenten Dr. Martin Hagenlocher (links) und Mag. Pascal Broschek.

## Neuer Vorstand gewählt

# Pharmig schaut in die Zukunft

**WIEN – Am 23. April wählte die Pharmig, der Verband der pharmazeutischen Industrie Österreichs, ihren Vorstand für die nächste Funktionsperiode. Der neue Pharmig-Präsident, Dr. Robin Rumler, Geschäftsführer von Pfizer Österreich, forderte alle Player des Gesundheitssystems auf, an einem Strang zu ziehen, um das System für die Zukunft zu optimieren.**

Der neue 14 Mitglieder umfassende Pharmig-Vorstand wurde für die nächsten drei Jahre von den Geschäftsführern der Mitgliedsbetriebe gewählt und gleich anschließend der Öffentlichkeit präsentiert. Pharmig-Generalsekretär Dr. JAN-OLIVER HUBER konnte dazu BM ALOIS STÖGER, den Präsidenten der Apothekerkammer Mag. HEINRICH BURGASSER sowie Vizepräsident Mag. LEOPOLD SCHMUDERMAIER begrüßen. Bei der Verteilung der Agenden innerhalb des neuen Pharmig-Vorstands – stark besetzt etwa eine „Imagegruppe“ – wird der Trend zu mehr Öffentlichkeitsarbeit und Transparenz deutlich. Die Leistungen der Industrie für das Gesundheitssystem und die Gesundheit des Einzelnen soll viel stärker kommuniziert werden. Dr. Rumler: „Alle Pharmig-Mitglieder sollen mit einer Stimme sprechen und zum Gesundheitssystem beitragen.“ Der neue Präsident formulierte für die Arbeit der Pharmig für die nächsten Jahre drei Ziele:

1. Die Pharmaindustrie will und soll weiter moderne Medikamente auf dem Markt bringen.
2. Die Pharmig will mit allen Partnern und Gremien an Rahmenbedingungen für ein leistungsfähiges Gesundheitssystem zusammenarbeiten.
3. Information und Service für Mitglieder, Partner und die Öffentlichkeit sollen verstärkt angeboten werden.

Vizepräsident Dr. MARTIN HAGENLOCHER, Bayer Austria, betonte die Bedeutung der Pharmig als Interessensvertretung für internationale Pharmaunternehmen: „Die Wirtschaftskammer hat ja in Österreich auch die Funktion des Sozialpartners.“ Die heimische Pharmaindustrie benötigt, so Pharmig-Vizepräsi-

dent Mag. PASCAL BROSCHEK, Gebro Pharma Austria, stabile wirtschaftliche Rahmenbedingungen, eine langfristige Investitionssicherheit sowie eine Anerkennung für Forschung und Entwicklung in Form einer fairen Preisbildung sowie eines raschen und zuverlässigen Marktzugangs.

Drei Frauen sind im neuen Vorstand vertreten. SIMONE THOMSEN, Geschäftsführerin von Eli Lilly, wurde erst vor Kurzem auch zur Präsidentin des Forums der forschenden pharmazeutischen Industrie gewählt. Sie erinnert: „In Österreich wäre klinische Forschung ohne Industrie nicht möglich. Von 6,8 Mrd. Euro Forschungsleistung kommen 4,8 Mrd. von der Industrie.“

Wie gut das Verhältnis zwischen den Akteuren des Gesundheitswesens tatsächlich ist, wird sich demnächst weisen: Es beginnen die Verhandlungen zum nächsten Pharma-Rahmenvertrag. SJ



### Der neue Pharmig-Vorstand:

Dr. Robin Rumler, Pfizer  
 Dr. Martin Hagenlocher, Bayer  
 Mag. Pascal Broschek, Gebro  
 Dr. Christian Dreger, AstraZeneca  
 Mag. Gabriele Grom, MSD  
 Beat Kasper, Roche  
 Ing. Andreas Kronberger, Baxter  
 Dr. Johann Kwizda, Kwizda  
 Mag. Martin Peithner, Austroplant  
 Dr. Christian Schilling, Boehringer Ingelheim  
 Mag. Evelyn Schödl, GlaxoSmithKline  
 Mag. Christian Seiwald, Novartis  
 Simone Thomsen, Eli Lilly  
 Mag. Wolfgang Wacek, Sanova

# Das Pow

ID 1890; April 2010

## CRESTOR®: starke Wirkung<sup>1</sup>

- Starke Wirkung auf das gesamte Lipidprofil
- Einfach zu verordnen (RE2 – hellgelbe Box) bei mangelnder Wirksamkeit und/oder Unverträglichkeit ein

<sup>1</sup> VOYAGER, Nicholls S et al. Am J Cardiol 2010; 105:69-76; <sup>2</sup> lt. EKO

AstraZeneca 



# verstatin



es Statins aus der grünen Box



## Der Patient im Wartezimmer Warten auf Godot?

**WIEN – Das Sitzen im Wartezimmer einer Praxis wird von vielen Patienten als besonders unerfreuliche Nebenwirkung eines Arztbesuchs empfunden. „Fakt ist aber auch, dass der Arzt das von sich aus ändern kann und auch sollte“, erklärt Marketing-Expertin Viktoria Hausegger.**

Es ist eigentlich erstaunlich: Wenn Patienten die Qualität einer Arztpraxis beurteilen, steht die Dauer der Wartezeit nicht nur auf einem oberen Platz in der Prioritätsliste, ja sie wird von vielen ähnlich hoch bewertet wie die fachliche Kompetenz des Arztes. Wie kommt das?

Um diesen Umstand zu begreifen, ist es hilfreich, sich ein wenig mit der menschlichen Psyche zu befassen. Zeit wird nämlich höchst subjektiv empfunden: 45 Minuten Warten in positiver Stimmung werden wie 30 Minuten wahrgenommen. 45 Minuten Warten in negativer Stimmung dagegen wie 90 Minuten.

Für den Arzt geht es daher nicht primär darum, die objektive Wartezeit zu verkürzen, sondern die nicht zu vermeidende Wartezeit für den Patienten weniger belastend zu gestalten. Es existieren so genannte „Wartegesetze“, die zu berücksichtigen sind:

- ▶ Warten macht pessimistisch.
- ▶ Warten macht aggressiv.

Diese Grundsätze beruhen auf den biologischen Auswirkungen, die das Warten hat: Es erzeugt Stress, und Stress wiederum beeinflusst das Denkvermögen und die Stimmung. Sie können diesen Umstand selbst testen: Erinnern Sie sich an Begebenheiten, bei denen Sie selbst lange warten mussten (evtl. bei Ämtern, Post, Behörden, ...) und rufen Sie sich Ihre eigenen Empfindungen dabei ins Gedächtnis.

Dann setzen Sie sich an einem freien Tag für 45 Minuten in Ihr Wartezimmer (ohne sich irgendeine Arbeit oder Ablenkung mitzunehmen) und überprüfen Sie, was Ihr Wartezimmer an Zeitvertreib, Entspannung oder Ermunterung bietet. Ihnen werden sicher interessante Dinge auffallen.

### Warten ohne Belastung

Wenn Sie das Problem „Warten“ bekämpfen wollen, gehen Sie ganz systematisch vor und stellen zu Beginn eine Diagnose, wie lange Patienten bei Ihnen warten müssen. Dazu lassen Sie Ihre Sprechstundenhilfe für eine Woche die Ankunftszeit jedes Patienten vermerken, während Sie sich notieren, wann Sie das Gespräch mit demselben Patienten begonnen haben. Das Ergebnis gibt Ihnen einen Überblick über die durchschnittliche Warte-

zeit in Ihrer Praxis, außerdem sehen Sie daraus: Wie viele Stunden Wartezeit fallen insgesamt an, und wie ist das Verhältnis Wartezeit zu Behandlungszeit?

Laut verschiedenen Befragungen, sind dem Patienten u.a. folgende Dinge besonders wichtig:

- ▶ Prinzip der vorbeugenden Informationslieferung: Wie lange werde ich vermutlich warten müssen?
- ▶ genügend und bequeme Sitzmöglichkeiten
- ▶ Lesestoff: aktuelle, spannende Zeitschriften, große Auswahl
- ▶ Stil und Liebeshwürdigkeit der Arzthelferin beim Vertrösten, wenn es länger als erwartet dauert
- ▶ klare Reihenfolge, wer drankommt
- ▶ Geräumigkeit
- ▶ Wartezimmer nicht überheizt, gut belüftet, funktionierende Klimaanlage
- ▶ Sauberkeit und Hygiene (Toiletten, Teppich, ...)
- ▶ Schreibmaterial vorhanden
- ▶ Einen Anamnesebogen kann man bereits im Wartezimmer ausfüllen.
- ▶ Falls der Arzt überraschend zu einem dringenden Termin muss, informiert er die Patienten persönlich.

### Nach dem Warten

Die Zeit mit dem Patienten bietet Ihnen dann die Möglichkeit, eine negative Stimmung, die während des Wartens möglicherweise entstanden ist, ins Positive umzukehren. Dabei ist Folgendes wichtig: Der Pati-



Viktoria Hausegger

ent muss das Gefühl haben, dass sich das Warten gelohnt hat. Das heißt auch, dass es am Arzt liegt, dem Patienten dieses Gefühl zu vermitteln. Er widmet sich während der Untersuchung und Behandlung ganz dem Patienten, lässt sich möglichst durch nichts ablenken. Die Atmosphäre ist geprägt von Konzentration in einem ruhigen Umfeld. Dadurch wird das Warten nachträglich nicht mehr als Belastung empfunden, und der Patient verlässt zufrieden Ihre Ordination.

### Zur Person

Viktoria Hausegger ist Geschäftsführerin der Agentur mehr.wert. agentur für ärzte und apotheker. [www.mehrwertmarketing.at](http://www.mehrwertmarketing.at)