32

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

¿VALE LA PENA LA EXISTENCIA DEL REPRESENTANTE MEDICO? REPORTAJE *A CORAZON ABIERTO*

T E S I N A

para obtener el título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION

SYLVIA GABRIELA DURAN MARES

DIRECTORA DE TESINA: MAESTRA ROSA MA. VALLES RUIZ

México, D. F. Ciudad Universitaria 2002

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

¿VALE LA PENA LA EXISTENCIA DEL REPRESENTANTE MÉDICO?

REPORTAJE

A CORAZÓN ABIERTO

DEDICATORIA

Para seguir las huellas de mi destino necesité la ayuda de dos seres maravillosos:
Mi madre y mi padre, gracias por lo mucho que en cada grano de mostaza sembraron en mi.

A las tres niñas que veo crecer, fuertes como pilares y juguetonas como el viento, Susy, Erika y Daniela.

A mi cimiento en la madurez que me ha brindado con su corazón el bienestar, la paz, la prosperidad espiritual y el sentimiento inexplicable, Maricela.

A la amiga silenciosa y prudente, que ha dado todo y jamás condiciona nada, Esther.

A mis seres queridos que ya están en el Oriente.

A mi asesora que con paciencia y sabiduría supo esperar mis pies pausados, Rosa Ma. Valles.

A mis sinodales y jurado que sin saber cumplen un sueño muy anhelado.

A cada ser viviente que con alegría y tristezas, que con amor y dudas han forjado en mi un caballo de fuego que hoy entre los infinitos sueños cabalga al Oriente con la cabeza alzada y el paso más fuerte.

Al silencio de las palabras y el grito de las letras.

INDICE

INTRODUCCION 1

APARTADO I

1.1 Vía crucis de quien carga *la negra*. 4

1.2 Un día común... ¿Por qué estoy aquí?. 7

1.3 ¡Ahí viene *el coco*!. 10

APARTADO II

2.1 Los pecados capitales. 16

2.2 Ironías de *la maleta*. 20

2.3 Muere *el club de Toby*. 23

2.4 Radio maletín informa. 26

2.5 No todo es negro en *la negra*. 29

APARTADO III

3.1 *Los hombres de blanco no son dioses*. 31

3.2 Y dos horas después..."No voy a recibir". 35

3.3 Agradables excepciones. 38

3.4 ¿Agoniza el mensaje?. 41

Corolario. 43

Notas. 45

Bibliografía. 47

Entrevistas. 48

Elegía de mi viejo maletín. 51

INTRODUCCIÓN

La sociedad, multifacética como los mismos misterios del universo, nos hace a veces fríos, insensibles ante cualquier fenómeno que se desarrolle, crezca y florezca frente a nuestros mismos ojos; así, en su devaneo vertiginoso, la sociedad, el núcleo donde el hombre crece, desarrolla y muere confiere al mismo ente pensante el privilegio del trabajo, la acción fortificante para el alma, conocimiento y pensamiento.

Todos (dicen las leyes sociales) debemos tener un trabajo que nos impulse a ser mejores cada día, y si bien así lo es, deberíamos conocer la intimidad de cada profesión, actividad u oficio, y vislumbrar su utilidad ante la sociedad.

En esta sociedad existen mil formas de ganar el sustento diario, formas tan complejas, tan poco ruidosas que no conocemos o que mejor tratamos de no conocer. La vida del visitador médico, del representante médico, para muchos es insignificante y de poco valor; algunos incluso hablan de poca productividad y nulo profesionalismo.

El presente trabajo no habla de las correrías, conquistas amorosas, ni del viaje continuo a lugares de paso de dudosa categoría que se le atribuyen al representante médico como parte de lo cotidiano; aquí se habla del día común en las calles, de lo *bueno y lo malo* de quien *carga la negra,** de los

* "La negra" es como se le llama en forma coloquial a la maleta de trabajo.

En éste trabajo converge la investigación y la descripción de hechos; es como diría en otras palabras Vicente Leñero y Carlos Martín, en su libro "Manual de Periodismo"..."El reportaje investiga, describe, informa, entretiene, documenta" es el género periodístico en el que caben todos los demás.

Es por ello que el presente trabajo, a modo de reportaje, pretende ilustrar tan sólo que la comunicación directa, verbal, entre seres pensantes es insustituible aún en la era de la ciencia y la tecnología.

VIA CRUCIS DE QUIEN CARGA *LA NEGRA*

Una de las incógnitas más grandes del universo para el hombre sin duda es el porqué de las enfermedades, si bien el cuerpo humano es una "perfecta" máquina, ésta se descompone, se afecta y en muchas ocasiones sucumbe ante el embate de seres vivientes microscópicos, o por el desgaste natural. De cualquier manera lo cierto es que el conocimiento humano siempre busca salvar y prolongar más la vida de sus congéneres.

En esta dicotómica lucha entre la vida y la muerte, hay inmersos muchos elementos. Todos los paises del globo terráqueo invierten, todos los días considerables sumas de dinero para la investigación y desarrollo de nuevos medicamentos en pro de la salud mundial.

Sin embargo, este proceso no queda allí; para que un medicamento llegue al paciente, la industria farmacéutica realiza estrategias de mercadotecnia para convencer de las benevolencias del producto al primer comprador... el médico; este personaje juega un papel muy importante ya que sin su prescripción, el paciente no consumirá el medicamento y por ende no existirá negocio.

Pero ¿ Quién le habla de este producto ? ¿ Quién le dice al galeno para qué patología se prescribe ? ¿ Quién es el hilo conductor entre la industria farmacéutica y *el hombre de blanco* ? Tras ese engranaje complejo de dicha Industria hay una pieza insustituible que genera la receta, un ser humano profesional que muchos menosprecian, sin saber que en el mundo de las ventas lo más difícil de vender es un beneficio que en primera instancia no es palpable, tal es el caso de un medicamento.

Ese individuo que tiene una compleja tarea a realizar y que *carga a la negra* (cariñoso apodo que se le da a *la maleta* de trabajo), es quien tiene que convencer al galeno de los beneficios de un medicamento, es quien tiene al médico informado de los avances técnico - científicos en pro de la salud.

Pero, para llegar al *mundo de la maleta*, para estar frente al *inquisidor sabio* de la medicina, que se mostrará escéptico e indiferente en el mejor de los casos; para estar frente al galeno que cuestionará y refutará cualquier argumento, el individuo tendrá que ser admitido en el gremio del VISITADOR MÉDICO o REPRESENTANTE MÉDICO.

Para lograr entrar a la industria farmacéutica como representante médico se necesitan hoy en día muchos requisitos, ya que esta actividad en la actualidad es muy competida; antes, con tener estudios básicos se podía incursionar en dicho trabajo, hoy, quien aspira a ser representante médico debe ser profesionista titulado de preferencia o tener estudios por concluir en el área químico-biológica, ser mercadólogo, comunicólogo, médico, odontólogo, etcétera.

Y aquí es donde inicia el *vía crucis* a la contratación, algunos acaban de salir de las universidades; otros se "venden" por su experiencia en la industria, por su labor en otros laboratorios. Cualquiera que sea el caso, se tienen que llenar muchas solicitudes, y realizar un examen de conocimientos.

Posteriormente, vienen las entrevistas: cansadas, *estresantes* y en algunos casos, absurdas por el contenido, y es que, por desgracia, a veces los entrevistadores se les sale lo psicólogo y preguntan cosas fuera de contexto como ¿De qué lado de la cama duermes?, ¿Eres friolento?, ¿Te molesta el calor?, Etc., cosas intranscendentales, pero es parte del *vía crucis*, cabe

señalar, que las antesalas son de más de 30 minutos aun con cita y en cada laboratorio hay que entrevistarse mínimo con 5 personas.

Después de las entrevistas, viene el examen médico que en la industria farmacéutica es de los más completos que existen.

Y tal parece que allí terminará el *azaroso* camino ¿verdad?... ¡pues no! es interesante subrayar que aún con todo esto, con la felicitación del Gerente General por el ingreso, un pormenor, o un inconveniente a veces llamado *dedazo* hace que el futuro representante médico no obtenga el trabajo.

Si esta triste situación no se presenta, aún el camino no termina... viene el curso, el cual dura mínimo 15 días, y en el que hay que dar el máximo mental y físico, con un promedio mínimo de aprovechamiento de 9 (nueve) Este curso se torna *agobiante* porque asisten a él un número determinado de individuos de los cuales solo el 50 por ciento serán admitidos.

Por desgracia, el cúmulo de conocimientos científico-médicos es enseñado en un lapso muy pequeño y esto origina que la evaluación sea diaria, son días en que el aspirante dormirá 4 horas diarias a lo mucho ya que los manuales más pequeños constan de 100 páginas, además existirá la capacitación en ventas que es la parte medular, puesto que el cerebro de muchos, por muy excelente que sea en la teoría, carece del don en la venta.

Si después de esto el aspirante logra obtener el 9 (nueve), puede ya considerarse un representante médico en gestación.

Al ingresar a la infantería del ejército de la industria farmacéutica, caerá sobre el nuevo representante *la maldición de la negra;* sus sentidos ahora verán, leerán y sentirán el frío de la muerte y la sabiduría de la vida.

UN DIA COMÚN...¿POR QUÉ ESTOY AQUI?

Mago del disfraz y la careta es el primer implemento del nuevo y "viejo" representante médico. Empezará el día en un hospital mostrando tantas actitudes como *hombres de blanco* se le paren enfrente.

En el primer día, es inevitable la arritmia, la emoción, la adrenalina agolpada en cada arteria de quien va cargando la maleta. Objetivo: 10 médicos mínimo en hospital, 5 farmacias, 10 médicos de consultorio, fácil deslizar y sintetizar en un papel, agotador al sentirlo en los pies.

Pero es un día común y corriente en la vida de un representante médico, de lunes a viernes; día a día, hay que preparar el material con el cual se trabajará; hay que estudiar, cambiar el esquema de promoción según sea el caso, jamás podrá ser el tono de voz, ni el lenguaje idéntico entre consultorio y consultorio.

Algunas veces los embotellamientos, dignos de las grandes metrópolis, son el inicio en la calle de un día común; hay que llegar a la cita de contacto, esperar al supervisor por si quiere "acompañar" al representante, si la *gracia divina* no permite dicha "felicidad" empezará su trabajo en un hospital.

Entrar al hospital es introducirse a una dimensión para muchos desconocida, es adentrarse al mundo de las emociones más encontradas, al teatro de la vida en donde la vida misma suele querer escapar como el humo de un cigarrillo, como un efímero suspiro.

En el nosocomio se promocionarán los medicamentos asignados a un mínimo de 10 médicos que por lo regular siempre tendrán prisa, es subir a pisos y hablar de alternativas terapéuticas, se entra a comercializar entre gritos de parturientas y pacientes terminales.

Al salir del hospital, el representante médico debe visitar farmacias, *checar* en ellas *stocks* de sus productos y de la competencia, observar y analizar su desplazamiento, investigar qué médico prescribe su producto y quién la competencia, cambiar el lenguaje científico médico a uno más coloquial, hablar de comercio con un comerciante.

Y después vendrá la visita al consultorio particular, si se cuenta con automóvil propio o el que proporciona la empresa habrá que enfrentar el *río de automóviles* agolpados. Pero el objetivo esta trazado...la visita médica es objetivo y fundamento de la industria farmacéutica.

El clima no es precisamente el mejor amigo del representante médico pues aun en climas extremos deberá vestir en forma "adecuada": corbata y saco, zapatilla, vestido, etcétera y a caminar se ha dicho, a cruzar por el asfalto, a subir cientos de escalones por día, a huir de los feroces perros que psicológicamente desean clavar sus colmillos en el visitador médico que como escudo siempre usa la maleta.

El consultorio particular es a veces el lugar del infortunio, pues muchas veces la espera se torna improductiva ya que el médico "no tiene tiempo" para estar informado, o la recepcionista simplemente no desea que el representante logre su objetivo. Así el rey Cronos, con su tic-tac implacable, lleva al representante médico a la noche.

La visita médica es el objetivo principal. Si se logra en un cien por ciento la satisfacción es enorme, aun cuando los pies y la espalda claman descanso, aun con el peso de las horas, la alegría de ser una persona productiva embalsama el espíritu.

A todo lo anterior algunos representantes médicos opinan:

Rafael Medina recuerda:

El primer día fue tan difícil, tan tremendamente *estresante*, fueron tantos los médicos del hospital "X" que rechazaron mi visita que al final del día quería *mandar al diablo* a la industria farmacéutica y todo lo que ello involucrara. (1) *

Esther Martínez Ríos relata:

Después de largas horas de espera tan sólo unos minutos para hablar con el médico, me dije ¡ya basta!, ¡No quiero saber nada de esto!. (2)

Entre incertidumbre y a veces desesperación el representante médico sobrevive a un día más... aún pensando ¿por qué estoy aquí?.

(1) * Todas las notas de pie de página se registrarán al final del trabajo.

¡ AHI VIENE *EL COCO* !

En la industria farmacéutica no existe tan clara y fehaciente demostración de poder como el puesto de supervisor. A pesar de que se dice que esta labor es de confianza, lo cierto es que todo el tiempo se desconfía de los subordinados, posiblemente sean producto de recuerdos de aquellos errores que el supervisor bien conoce y que practicó cuando *cargaba la negra*, o el hecho de ser un desconfiado por excelencia.

Los supervisores de la industria farmacéutica, por lo general, se hacen y se forman en la fuerza de ventas, y después de muchas desavenencias ascienden a dicho cargo; de igual manera algunos ascienden en forma abrupta con la ayuda del conocido *dedo divino*.

Muchas son las opiniones que este personaje origina, pero la que en términos generales mejor sintetizó la idea de muchos fue la de alguien que por obvias razones se negó a decir su nombre; este representante médico comentó:

> Son poder, el ascenso los cambia y modifica, siempre
> dirán que sí a los de arriba con tal de quedar bien. (3)

Y aunque no todos cargan un *escrito maquiavélico* bajo el brazo, o teorías *fascistas*; lo que es un hecho es que simbolizan poder y presión.

Se supone que el supervisor también llamado en la jerga farmacéutica *coco, cocodrilo, chicote, diablo, gurú, delfín, caracol, superman*, etcétera, tiene como función ser el enlace entre la compañía y el representante médico. Entre sus actividades está apoyar a las personas que en su trabajo diario tienen deficiencias; ayudar a evitar errores para el mejoramiento integral laboral del

representante médico; corroborar cotidianamente sus conocimientos, hacer un balance mensual de productividad en la zona asignada, etcétera.

El *gurú* tiene 2 o 3 y hasta 4 direcciones por día de cada uno de sus subordinados; esto con el fin de supervisar el trabajo de campo diario, el visitador médico no sabe que día llegara *el delfín* a la cita pues esta incógnita es parte del *jueguito* de poder, lo cierto es que el representante médico tendrá que esperar 15 minutos después de la hora fijada antes de empezar a trabajar, tolerancia solo válida para el supervisor.

El representante del poder tiene como función obvia el despedir aquel elemento "no productivo" en beneficio de la casa farmacéutica que representa.

Este singular personaje de la industria farmacéutica juega un papel primordial pues de él depende que un representante médico haga su trabajo en forma adecuada, profesional y tranquila o por el contrario inadecuada, *estresante y monótona*. Si el supervisor se muestra inteligente y profesional, si en verdad ascendió por méritos propios y válidos, lo más seguro es que no olvide que *cargó la maleta* y se limite a ser el apoyo profesional del representante, además de motivarlo para que continúe desarrollándose.

Muchos de los supervisores lejos de ser un apoyo son una molestia constante, se enferman de *pajaritis*, se vuelven metódicos, *hitlerianos* en el aspecto administrativo cuando en realidad no saben llevar ni siquiera una agenda, espían a sus subordinados al estilo de la *KGB* e incluso algunos se vuelven *galanes de cine* ante sus subordinadas.

Lejos de ser un trabajo de confianza, el *superman* lo convierte en una labor de *policías y ladrones* y cuando uno cae de la gracia del *delfín* ¡ cuidado ! lo más seguro es que el seguimiento laboral se torne *sangriento y despiadado*; la

zona de trabajo se transformará en el *coliseo romano* en donde el *caracol* se convierte en *león*.

Hablando con algunos representantes médicos, se logró rescatar impresiones anecdóticas y similares:

Angélica Bautista es una mujer que tiene la carrera de química farmacobióloga, tiene en la industria solo 1 año y le gusta el *show de la maleta*; actualmente su zona de trabajo se ha convertido en una zona de desastre.

> En realidad no es mi zona de trabajo, sino quien todos los días me pisa *los talones, mi gurú* tiene problemas conmigo tan solo porque no acepto sus bromas de doble sentido; actualmente soy la mujer más insignificante en mi trabajo para él, cuando antes era yo en su grupo la número uno (4)

José Luis Álvarez tiene 18 años en la industria farmacéutica y su impresión de los supervisores es:

> Para mí el supervisor es un perfecto *camaleón*; cuando es todavía representante médico sabe, habla, conoce los problemas a los que a diario nos enfrentamos en la calle; cuando sube de puesto sufre de amnesia, se transforma de tal manera que lo único que desea es que uno trabaje como bestia de carga no 24 sino 48 horas al día. (5)

Y bueno, obvio es que existan supervisores muy conocidos y caricaturescos; personajes que muchos sólo conocen por boca de otros.

El chachalaco tiene 19 años como *cocodrilo*; supervisa la zona sur del D.F. y pertenece a un laboratorio muy conocido; jamás llega directo al lugar establecido como cita de contacto, su labor es espiar si llega puntual el representante, siempre está atrás de un poste o un árbol, posteriormente busca

el automóvil del representante y lo examina, si está limpio, sin golpes, etcétera, cuando llega por fin con el representante le pregunta todo lo que hizo en el día desde que se levantó, es obsesivo pero dentro de su postura "militar" es inocente, pues no hay representante que no conozca sus "estrategias".

Juan José Castro es uno de sus subordinados y comenta:

> El *chachalaco* tiene haciendo lo mismo desde que lo conozco - hace 10 años - y no entiende que es absurdo y ridículo, incluso una vez por estar espiando a un compañero atrás de un poste, lo orinó un perro; en otra ocasión por ir siguiendo a otro compañero se cayó en una coladera; es todo un personaje, pero no entiende, creo que ni se entera de sus tonterías. (6)

Pero no todos estos personajes son como el *chachalaco*, también los hay como el *verdugo*, él supervisa el norte de la ciudad y pertenece a una de las transnacionales farmacéuticas más grandes del mundo.

El *verdugo* es conocido como el supervisor implacable en donde no existen errores perdonables, llena al representante de memorándums de las cosas más absurdas, él llega 30 minutos antes de la hora acordada y cada minuto de retraso del representante es un *hachazo en el bolsillo*.

Algunos cuentan que el representante que más ha durado con él estuvo en su grupo 2 años; bromean diciendo que era un *cadáver clonado* que sólo cuando empezó a putrefactarse lo desechó; lo cierto es que esa persona laboró 2 años porque dicen que tenía mucha necesidad del trabajo; la mayoría pide su cambio aunque sea al interior, todo menos soportar al *verdugo*; cuando alguien no está haciendo bien su trabajo es transferido a este grupo y lo más que duran son 2 meses pues dicho personaje se encarga de "invitarlo" a firmar su renuncia.

El papel del supervisor, a pesar de ser símbolo de poder, tiene también sus desencantos, pues basta con que las políticas de la empresa cambien para que *el dedo divino* se pose en otra persona y *el diablo se vaya al diablo*.

Lo cierto es que el poder personificado es parte inherente de la existencia del ser, en donde confluyen sentimientos, experiencias y enseñanzas que pocos olvidan.

El poder en la industria farmacéutica y en cualquier empresa es el derecho divino que muchos padecen y pocos transitoriamente saborean.

Obviamente no todos *los chicotes* son la viva *reencarnación de la inquisición*, existen algunos que son muy profesionales y no olvidan que ellos también fueron representantes médicos; éstos, además de ser un apoyo y una guía en el trabajo, saben ser amigos; hay supervisores que si el representante médico no ha cubierto su visita por distintas razones les ayudan entrevistándose con los médicos faltantes, incluso ¡llegan a *cargar la maleta*!.

Hay un supervisor en el sur que le apodan el *grillo*; es *chicote* desde hace 21 años y todos los representantes que han estado con él lo aprecian y lo admiran; es un hombre de pelo ya canoso, de baja estatura, ojos pequeños y una sonrisa franca y amable.

> El día que me dieron la supervisión me asusté mucho, pero sabía que muchas personas estarían a mi cargo y eso me asustaba, pero comprendí que para no perder la visión de las cosas, lo único que tenía que hacer era ser yo mismo y jamás dejar que el puesto me subiera a las nubes. (7)

Por lo que se recopiló al hablar con gente que conoce a el *grillo* se puede decir que es un hombre admirado y respetado, que sin presiones y buen trato compromete al más flojo a trabajar con perseverancia.

Así, en el ir y venir, dentro del juego *del gato y el ratón, el chicote* matiza los días del visitador.

LOS PECADOS CAPITALES

Cuando mencionamos *pecados capitales*, tal vez nuestra mente nos remonte a escenas dantescas, en donde palabras como avaricia, gula, pereza, envidia, lujuria, etcétera nos hacen reflexionar sobre nuestros actos cotidianos; sin embargo, en el gremio de los visitadores médicos habla más de situaciones muy distintas.

La frase *pecados capitales* en el mundo de *la maleta* hace que las fibras más íntimas del representante médico se *cimbren* de igual manera que cuando se hojea la obra de Dante Alligeri.

Es obvio que los *pecados capitales* descritos en la obra de Dante quedarán solo en la mente como una reflexión importante, pero en la vida de un representante médico es algo que cargará por siempre como un estigma, su profesión como visitador siempre quedará marcada con *la cruz de la duda*.

Pero ¿Qué son?....¿En qué consisten los llamados pecados capitales?.

Uno de ellos *el refrigerador* que consiste en visitar un médico, farmacia, hospital, etcétera en una fecha y reportarlo después; si un día se ven quince médicos y al día siguiente solo cinco así es como se deberá reportar, ya que si se hace de otra manera para "balancear" el trabajo se corre el riesgo de ser despedido. Este suceso irremediable también puede darse si se *congela* farmacias u hospital. No importa cuantos médicos, farmacias, etcétera se *refrigeren* con uno que sea captado el representante médico saldrá de la empresa donde labora.

Nunca lo había hecho pero un martes pude visitar dieciocho médicos de consultorio, y al día siguiente solo seis; al ver mi reporte

se me hizo ilógico y para que no me cuestionaran coloqué doce y doce; por desgracia mi supervisor me *checó* la visita semanal...quince días después ya no tenía trabajo. (8)

El gallo dormido es un hecho que a todos nos ha pasado alguna vez, porque el despertador no suena o por distintas circunstancias, el caso es que ha cualquiera le puede suceder que se le *duerma el gallo*, en el mundo de *la maleta* las citas de contacto son muy importantes y faltar a ellas o llegar tarde es peligroso, *el coco* puede enfadarse y pedir la firma "voluntaria" de la renuncia.

En ocasiones no se *duerme el gallo;* simplemente el caos de una gran urbe no permite que la puntualidad florezca en el representante.

El ser *pozole* también es un pecado capital, una verdadera arma de doble filo, aquel individuo que se concrete a ser *oreja y trompa* es repudiado en el gremio, ya que el *Judas* tarde o temprano muere por su propio *veneno*, existe como en todas las profesiones u actividades laborales lícitas o ilícitas un código de honor secreto en el mundo de *la petaca;* también es imperdonable el representante que *quema* a algún compañero, exista o no causa siempre se debe respetar el trabajo de cada individuo, ya que es muy factible morir con la misma *daga*.

El pozole aunque es utilizado por jefes para escudriñar o buscar situaciones anómalas o saber quien es el "negativo" del grupo, nunca podrá sentirse tranquilo porque sabe que el que vende será vendido, pasa un tiempo grato y privilegiado en la compañía pero siempre saldrá despedido y será repudiado por el gremio.

Me prometieron un ascenso si les informaba lo que sucedía

en el grupo y de lo que me enterara, el laboratorio pasaba por una crisis laboral y yo acepté, pronto se supo que yo era *el oreja, el pozolo* y aunque tuve privilegios solo me utilizaron, me obligaron a firmar mi renuncia y nunca pude ingresar a ningún laboratorio farmacéutico; todos supieron de mi error. (9)

El balazo o plomo es el *pecado capital* por excelencia más temido por cualquier visitador médico, existe y se practica en ocasiones entre algunos compañeros, pero representa el caminar sobre *brazas hirvientes, o dormir en las fauces del caimán.*

El balazo es el harakiri, que se hace el representante o bien el máximo y *sublime* pretexto del laboratorio para darle una *forzosa* invitación a la renuncia.

Este *plomo* consiste en reportar trabajo en falso sea hospitalario, de consultorio, farmacia, etcétera, cualquier cosa que se reporte como efectuada sin ser real. Aunque es cierto que existe la "comprobación" es difícil de ser objetiva, si se toma en cuenta que un médico recibe mínimo 10 representantes, que le promocionan más de 4 productos cada uno, además de consultas, curaciones, etcétera, todo en un día, el cuestionarle nombre, hora, promoción de un representante es subjetivo, puesto que su memoria le puede traicionar y con sólo decir ¡NO! el visitador está fuera del laboratorio.

Un día vino un señor a preguntarme si me había visitado "X" representante, la verdad yo no recordaba bien en qué día y tan solo hice un gesto de duda...días después me enteré que este individuo era un supervisor y que mi gesto bastó para que le hicieran firmar su renuncia a un joven que era

> muy profesional y amable pero que en ese momento... no recordé el cargo de conciencia me dura aún pero yo jamás dije que no me había visitado, sin embargo, fui el pretexto ideal. (10)

El mueganazo se dice en el universo de la *maleta* que es el pecado más socorrido, *el santuario* en donde los ricos y pobres asisten, *taberna* de gerentes y visitadores, *costal de pecados y necesidades.*

Existe un personaje llamado el *Sr. del costal o el tlacoache,* este individuo hace caso omiso de la leyenda "muestra médica prohibida su venta", ofrece un precio "X" al representante, gerente y *gallos grandes* por el artículo en cuestión, se habla de que compra de todo y que nadie conoce su nombre, el contacto surge en cadena y jamás se sabe en realidad a quien se le vende, a donde va a parar tanto *medicamento.* Lo cierto es que *el mueganazo* es el pecado al que muchos recurren por cuestión económica y es también el hecho que hace que algunos estén en prisión, ya que esta práctica es penada incluso con la cárcel.
Y así después de recorrer el infierno de las tentaciones en el mundo de la *maleta,* se reconoce que los *pecados capitales* son *el azote,* el engaño y la práctica de muchos que viven en el mundo de *la petaca.*

IRONÍAS DE *LA MALETA*

Clásico día de verano; el cortejo avanzando lentamente en silencio se encaminaba a dar el último adiós a Raúl Robles; entre coloridos matices e imponentes mausoleos una fosa esperaba su cuerpo, su última morada lo esperaba.

Parecía increíble despedir a un compañero que mostraba buena salud, a un hombre de 40 años que siempre sonreía, aun en los momentos más difíciles, y lo más irónico del suceso era en qué condiciones había muerto.

Raúl Robles pertenecía a un laboratorio que promueve una competitiva línea cardiovascular, Raúl tenía más de 10 años en el laboratorio y por su entereza había logrado colocarse como representante especial del área cardiovascular por lo que sus actividades principales eran las de visitar a cardiólogos, médicos internistas y médicos generales potenciales.

Diario por la mañana visitaba el Instituto Nacional de Cardiología (INC). Por ello, su relación con los médicos era muy apreciada y reconocida, su interrelación llegó a formalizarse incluso con médicos de alto prestigio internacional; sin embargo, jamás se supo que se hubiera hecho algún *chequeo* médico aun teniendo la oportunidad de hacerlo.

Un día llegó a Cardiología y dicen que le comentó a una enfermera que sentía un pequeño dolor en el pecho y que se sentía *mareado;* la señorita le sugirió que pasara a que lo revisaran a lo que él contestó que no, que tan sólo era *estrés;* esto sucedió aproximadamente a las 9:00 horas.

Posiblemente sentía molestias; sin embargo, siguió trabajando; pero a las 17:30 horas su malestar era generalizado por lo que se decidió a que lo

revisaran, como se encontraba en el Hospital Ángeles del Pedregal sus compañeros lo llevaron al consultorio de un cardiólogo.

Inmediatamente que entró al cubículo el galeno se percató de que algo no estaba bien. Después de un ecoelectrocardiograma el diagnóstico fue: infarto progresivo.

Ingresó al INC a las 19:45 horas y fue a las 22:15 horas cuando el infarto progresivo desembocó en infarto masivo...Raúl murió rodeado de los *hombres de blanco* que horas antes había visitado.

Diario el señor Robles veía morir gente en el Instituto y jamás pensó, tal vez, en ser uno de esos pacientes.

Pero las ironías de la vida en *la maleta* no sólo se dan con los visitadores médicos; también los genios de la medicina sufren la burla del destino.

Existen neurólogos con hijos con Síndrome de Down, traumatólogos con padres inválidos o ginecólogos que sus esposas han muerto en el alumbramiento.

Se dice que están acostumbrados al dolor pero son humanos que también contienen (si pueden) las lágrimas y la angustia.

> Hay ocasiones que me gustaría ser paciente para poder ignorar el diagnóstico, para no tener que decir a los familiares: lo siento nada se puede hacer. (11)

Por desgracia, cuando se vive en el mundo de la industria farmacéutica el conocimiento que da el entrenamiento diario, los cursos y la vivencia diaria en el mundo de la medicina desprende el velo de los ojos haciendo saber que el ser humano es el organismo más vulnerable del universo.

El conquistador de la luna, creador de tecnología, modificador de su ecosistema, tan inteligente y versátil, el ser humano, ante cualquier virus iracundo, se convierte en la más frágil y vulnerable especie sobre la tierra.

MUERE *EL CLUB DE TOBY*

El problema inicia desde la interpretación del libro de libros...la Biblia, en donde se habla de Adán y la costilla de donde "surge" Eva; desde ese momento *la barrera de los sexos* surge intangible en la materia, inherente y persistente en las culturas.

En la industria farmacéutica, esta aculturación cognoscitiva no es la excepción; anteriormente en esta rama productiva sólo existían representantes médicos varones, el hecho de pensar en la contratación de mujeres causaba risa.

La industria farmacéutica era un *bunker* en donde los hombres laboraban para hombres y viceversa; pero no faltó el laboratorio que deseoso de innovar mentalidades y estructuras laborales sugirió y llevó a la práctica la contratación de la primera mujer representante.

No se tiene el dato exacto de quién fue la mujer o el laboratorio que incursionó en esto, pero se sabe que fue alrededor del año 1986 cuando la primera mujer representante empezó a recorrer consultorios médicos.

> Fue por el año de 1986, yo estaba ya a unos meses de jubilarme cuando un amigo me platicó que ya la mujer había "invadido" nuestros terrenos, pues le habían comentado que por el centro de la ciudad de México ya estaba la primera mujer representante médico. (12)

Según rumores fueron distintas las reacciones: desde la total aceptación por parte del cuerpo médico y gremio *maletero* hasta el total rechazo, ya que posiblemente algunos varones veían en las mujeres un competidor innegable.

El compromiso de ser pioneras en la industria farmacéutica era muy grande; sin embargo, los resultados numéricos empezaron a ser muy favorables, por tal motivo las empresas que habían "corrido el riesgo" veían frutos en muy corto plazo.

Algunos comentaban que era un trabajo muy cansado y peligroso y que por ello la profesión de visitador médico sólo era un campo para varones.

Ningún argumento hizo flaquear la entereza de las pioneras y pronto dejaron de ser minoría; actualmente existen laboratorios en donde el número de varones es inferior; ¡claro! también hay laboratorios como Chinoin en donde todavía se acuña el concepto obsoleto de que los hombres son el sexo fuerte, aún añoran las historias del *club de Toby*.

Aunque las mujeres han escalado peldaños en ésta actividad logrando ascensos como supervisoras, gerentes de producto, etcétera, lo cierto es que todavía hay lastres divisionales.

Las mujeres que recorren las calles de la República Mexicana, día a día se enfrentan a los mismos peligros que los varones; sin embargo, hay situaciones que ocurren con regularidad y que directamente afectan a las féminas, como lo es el acoso físico y psíquico sexual tanto de superiores como de compañeros y médicos, situación que debe saber manejar con decoro y rudeza, y que obviamente no son exclusivas de *la petaca*.

La maleta de trabajo de las mujeres pesa los mismos kilos que la de un varón, las horas de espera, cuotas de venta, cuotas de visita son iguales para ambos sexos; sin embargo, a veces el reconocimiento de una buena labor por parte de una mujer no es tan elogiada como cuando es realizada por un varón.

Sin embargo, no hay que pensar que todas las mujeres que laboran en la industria del medicamento como representantes médicos son mártires

confesadas, o niñas inocentes, existe como en todo la contraposición del profesionalismo y la educación.

Actualmente hay jovencitas que lejos de promover los productos que se traen en la *maleta, promueven los artículos* que envuelven sus vestimentas; médicos, compañeros y personas en general las recuerdan y conocen no por el laboratorio que representan, ni por la línea que promocionan sino por el escote al ombligo o el bikini que dicen es falda.

De todo hay en la industria farmacéutica, y aunque no todas las mujeres son profesionales al cargar a *la negra*, lo cierto es que en general han venido a dar el colorido a la industria y obviamente a cambiar mentalidades machistas y arcaicas.

> Cuando entré a la industria farmacéutica fui de la primera camada de mujeres en "X" laboratorio, en la primera junta que fue en Toluca, como sólo manejaban apellidos me tocó en la habitación de un compañero, no sólo me pasó a mi sino a todas, éramos siete...nos daban calcetas, playeras, etcétera, grandísimas...los *shows* de entretenimiento eran para varones...no se les permitía decir chistes o palabras altisonantes...era incómodo y gracioso todo lo que sucedía... actualmente somos iguales... todo cambio. (13)

RADIO MALETIN INFORMA

Y bueno, hablar de un gremio tan colorido y multifacético nos lleva a preguntarnos si la comunicación personal o impersonal ¿es adecuada?.

Aunque todos los visitadores médicos tienen rotación geográfica continua o bien cambio de laboratorio, lo cierto es que la "comunicación" es veloz *radio maletín* siempre trabaja las 24 horas del día, "informando" o "desinformando".

Si algún representante sale de un laboratorio por los ya tan comentados *pecados capitales*, en menos de una semana el gremio en su mayoría estará informado; y que decir de los *romances tormentosos* en donde ambas partes tienen otra pareja legalmente establecida; nada de lo que *radio maletín* informa es totalmente confiable, los hechos pasan de boca en boca distorsionándose cada vez más.

> Yo comenté que me gustaba el compañero de Glaxo, que sería
> una *suertuda* quien se lo *pescara;* el comentario lo hice un lunes,
> el miércoles siguiente mi teléfono sonó y una compañera que
> trabajaba exactamente del otro lado de la ciudad me dijo:
> que si no la iba a invitar a mi boda, ya que se había enterado
> que dentro de un mes me casaba con el chico de Glaxo (14).

Situaciones como ésta son tan frecuentes que no es risible afirmar que aún entre adultos se sigue jugando al teléfono descompuesto.

Aunque muchas veces *radio maletín* hace agradable el día cuando las horas de espera son largas y tediosas, lo cierto es que el fenómeno del rumor ha destruido la reputación de muchos y engrandecido a quien no se lo merece.

> Cuando yo salí de "X" laboratorio, lo único que dije fue que nunca había cometido ningún error capital y que por ello buscaría otro trabajo en donde la remuneración económica fuera mejor; salí de la empresa sin problemas, al mes me enteré que alguien dijo que yo me salí porque había cometido TODOS *los pecados capitales* y que antes de que me corrieran yo había renunciado, esto para mí fue una gran barrera, me costó ocho meses colocarme, pues *radio maletín* otra vez había distorsionado las cosas. (15)

Cuando *radio maletín* está trabajando, haciendo que *el órgano de la cavidad bucal* se mueva y articule frases a una velocidad inimaginable, alguien de los que carga *la negra* será el protagonista de la semana n veces sin saberlo, sin decir o hacer nada.

La imaginación, bendito tesoro de los entes pensantes es sin duda cobijo de ilusiones y frustraciones que desbocadas a tropel pueden constituir y edificar reputaciones pudorosas y virginales o bien desbaratar castidades.

El rumor es un fenómeno social y cultural que sólo necesita para existir dos personas deseosas de hablar e interpretar, por ésta razón en el mundo de la *maleta, radio maletín informa.*

Cabe señalar que *radio maletín* es en muchas ocasiones también el único medio por el cual se está informando de eventos adversos para la industria farmacéutica; *radio maletín* no es sólo el cultivo adecuado para el nacimiento de chismes, sino también el enlace que mantiene unidos e informados a todos de la necesidad de algún miembro del gremio.

No es un fenómeno *coercitivo e inquisidor*, es tan sólo un canal de comunicación en donde todos participan activa o pasivamente, es un mal a

veces muy necesario que pone al descubierto la imaginación, la habilidad mental y los sentimientos más oscuros del ser humano... *del maletero.*

Otra vez ... *¡RADIO MALETIN INFORMA!*

NO TODO ES NEGRO EN *LA NEGRA*.

Efectivamente, no todo es negro en el oficio de *cargar a la negra*; el recorrer todos los días kilómetros ya sea a pie o con automóvil deja al paso del tiempo muchas experiencias agradables. Antes de ingresar a esta profesión tal vez todos los actuales representantes eran un tanto indiferentes al dolor humano, enterarse por los medios de comunicación de las atrocidades del hombre hacia el hombre mismo, el saber de virus y bacterias mortales y contagiosas, saber... saber nunca será lo mismo que ver y palpar cómo la vida de un ser humano se acaba.

Entrar a un hospital o a un consultorio es adentrarse a la esencia de un mañana incierto, el representante al paso de los días, meses o años, aprende a valorar su vida, a vislumbrarla en forma distinta, la mentalidad cambia tanto que el representante médico nunca dejará de reconocer que esta actividad le hizo más humano, más consciente de la perfección de su envoltura carnal y así mismo de la fragilidad de todos sus tejidos.

Otra gratificación no material es la interrelación que se logra con las personas, el visitador médico más introvertido al transcurrir el tiempo irremediablemente sufre cambios en su carácter haciéndose más afable y comunicativo.

La amistad es un factor no valorable y que se da con frecuencia; todos los visitadores médicos tienen un lazo invisible, cuando un familiar de algún representante sufre alguna contrariedad en su salud y necesita algo de otro laboratorio, siempre existe el compañero que auxilia en el percance.

Y por desgracia cuando algún compañero fallece, muchos están allí; de una u otra manera la industria farmacéutica es una gran familia que como tal tiene sus lados oscuros y sus lados buenos. Pasando al plano material, actualmente ante la crisis que ha contraído todos los mercados, el representante médico tiene una remuneración honorable, aunque en realidad la industria farmacéutica ha sido una de las mas golpeadas.

Se tienen prestaciones diversas, todo depende del laboratorio para el que se trabaje pero en general, cuando el representante médico trabaja horario completo se le asigna un automóvil, el cual a los 3 o 5 años pasa a ser propiedad del representante médico. La mayoría de las compañías farmacéuticas pagan todos los gastos de la unidad, hasta la gasolina.

Se tiene servicio de gastos médicos mayores para el representante y su familia, descuentos en distintas tiendas para calzado, ropa, etcétera. Algunos laboratorios también cuentan con becas para los hijos de los visitadores médicos.

Mensual o por quincena el representante recibe su sueldo más comisiones, sus vales de despensa y a veces de gasolina.

Tanto moral como material, el mundo del representante médico no es tan negro; el cansancio y a veces el *estrés* diario son parte de la balanza que hace valorar al visitador médico cosas que en otras circunstancias tal vez no podría comprender.

LOS HOMBRES DE BLANCO NO SON DIOSES

Caminan, corren por los pasillos de nosocomios, consultorios y centros de salud y todo sitio que tenga como precepto conservar la salud de los asistentes; se les ve sonreir y charlar en forma amena pero siempre detrás de esta careta necesaria hay un dejo de pena, preocupación e incertidumbre.

Sí, los hombres de blanco que en pro de la salud pasan muchos años de su juventud estudiando en las aulas y bibliotecas, tratando siempre de ganarle a la gran señora de osamenta imponente, son quienes llamamos médicos.

Los días, semanas, meses y años transcurren y reuniones familiares, fiestas, viajes, se quedan en el pasado y son estos profesionistas los que cambian la diversión por la obligación, por el estudio exhaustivo, el internado o la especialidad; tal vez sea por este abnegado comportamiento por lo que se han ganado la admiración de la sociedad.

Sin embargo los galenos, como todos los seres humanos que poblamos el planeta, tienen errores, en muchas ocasiones inconfesables, pero existentes.

Desgraciadamente a veces los pacientes tienen mucha culpa y lejos de admitir su participación dejan caer todo el rigor del error en el médico.

> En una ocasión eran las 3:00 A.M cuando llegó una pareja con una bebé de escasos 6 meses ardiendo en calentura, totalmente deshidratada y ya inconsciente; los atendí pero les indiqué que el cuadro era muy grave, dijeron que por falta de tiempo no habían traído a la niña...en fin, tras muchos intentos desgraciadamente la menor falleció, cambiaron sus argumentos y me demandaron por negligencia médica, al final; perdieron

ellos, pero el daño ya estaba hecho; ¡No fue mi culpa!. (16)

El médico no solo tiene que librar una lucha constante ante las miles de enfermedades sino también ante la falta de educación en la salud, en México como en muchos países es fácil que se desembolse para una cerveza o una botella de vino más no para una caja de antibiótico o antipirético, se piensa que la salud debe pagar un precio bajo, cuando en realidad es lo más preciado y lo que no debe tener valor monetario.

Es increíble como llegan a los nosocomios personas ya en estado de salud deplorable y como aún teniendo los recursos económicos refutan el tratamiento por el costo de los medicamentos, creyendo que el médico tiene una *varita mágica* bajo la bata que los curará; aparte muchos solicitan de mala manera una cura ¡inmediata!, hecho por demás imposible.

Lo anterior es cuando la negligencia es del paciente y desemboca contra el médico; pero también existen los galenos que creyéndose *Dioses* nunca admiten un error; con actitud indiferente o prepotente dan razones que sólo a ellos beneficia.

> Recuerdo un profesor de farmacología que decía...Si nosotros reconociéramos todos, ¡absolutamente todos! los errores que cometemos en consultorios y quirófanos seríamos los parias de la sociedad. (17)

Tal vez no se convertirían en parias y sí en personas de más respeto cuando aceptaran un error; a veces explotan la ignorancia científica de los que no pueden entender un lenguaje médico, "impactando" con ello deslindan toda culpa de sus espaldas y con el argumento tan conocido "surgió una

complicación", echan tierra a un error humano que ellos con la pluma o el bisturí originaron.

Y es que tal vez todavía muchos *hombres de blanco* no comprendan la diferencia entre la posibilidad de cometer un error por ser seres humanos y la negligencia.

En el gremio galeno existen muchos pretextos para evitar el cuestionamiento de familiares o colegas.

Así como las posibilidades de "resucitar" a un paciente con diagnóstico de infarto masivo son mínimas (si ha pasado mucho tiempo) así también una leucemia, un cáncer o una pulmonía son curables si se detecta a tiempo y el tratamiento es adecuado.

El compromiso de los galenos hacia la sociedad es muy grande, es un compromiso de estudio y actualización diaria, es ser médico las 24 horas del día, ser médico y educador es la estoica imagen de quien no se puede doblegar, es ser algo más que un servidor social.

Sin embargo, los que no son médicos también deben participar con una conciencia clara del precio que adquieren con el cuerpo médico y la ciudadanía para crear una cultura de la salud.

Y por encima de todo hay que recordar que no son los galenos *dioses* para resucitar a los muertos, ni tampoco son *divinidades* para pensar que su título profesional les da derecho a extinguir una vida por negligencia o descuido.

Muchas son las carencias que a diario el sector salud debe enfrentar, y con ello el ejército blanco, pero es importante que el Juramento de Hipócrates siempre esté presente; que ni la sociedad se impacte con un lenguaje propio de un médico, ni el médico se desobligue tan fácilmente cuando sabe de antemano que puede y debe luchar por la vida que le ponen en sus manos.

En el ir y venir de la actividad diaria del galeno hay vicisitudes insalvables, que les da derecho a refutar cualquier cuestionamiento pero no por ello se deben auto esculpir monumentos, ni tampoco la sociedad debe hacer escarmic cuando su propia negligencia lleva a un ser querido metros bajo tierra.

Y DOS HORAS DESPUÉS..."NO VOY A RECIBIR"

Sería interesante poder video grabar las expresiones de los representantes médicos en las salas de espera cuando la frase tan temida retumba en sus oídos..."el médico hoy no va a recibir", "está cansado", "está ocupado" no va a atenderlos", esto es muy común pero cuando se ha hecho una antesala de más de hora y media sin ningún logro, la verdad es decepcionante e irritante.

Es cierto que aparte de la carga diaria de trabajo que el médico tiene que resistir, la presencia de tantos representantes médicos en un día es agotador, pero también es innegable que si el visitador médico no llega, posiblemente el galeno ni siquiera se entere de congresos, reuniones, mesas redondas, etcétera, y menos aún de las nuevas alternativas terapéuticas.

El cansancio no sólo lo siente el galeno, también todos los que laboran en la industria farmacéutica y en general todos los que realizan una labor productiva; por ende, el respeto debe ser mutuo, tanto del representante médico, como del *hombre de blanco*, para ambos el tiempo significa ingresos y ninguna de las dos actividades deja de tener importancia en la sociedad.

Hay hospitales en donde algunos médicos sufren transformaciones terribles en su carácter; basta con que su nombre esté en el directorio de un nosocomio con helipuerto para que el galeno sienta que el suelo no merece su andar, aunque no es una generalidad, este fenómeno transformador es muy común.

> Había un médico que trabajaba en un dispensario médico muy modesto, en una zona humilde de la ciudad, él estaba haciendo su especialidad en el hospital Ángeles del Pedregal, cuando terminó logró colocarse en la plantilla del hospital; era

joven y muy inteligente, afable, educado, etcétera. Cuando dejó el dispensario y se dedicó de lleno al nosocomio, cambió radicalmente. Hoy en día es uno de los médicos más déspotas de ese lugar. (18)

Muchos médicos ven al representante médico como un ser humano de tercera categoría que solo carga *la maleta* para obtener un automóvil del año o porque según creen es un fracasado; sin embargo, muchos médicos no estudian ni la décima parte del tiempo que un representante médico lo hace en temas como anatomía, fisiología, farmacología, etcétera.

Y es obvio que aunado a esto hay que hablar de la educación que no es inherente a ningún título profesional, ya que existen en el núcleo médico hombres que por tener un estetoscopio en el cuello se creen con el derecho de humillar y hacer esperar absurdamente a pacientes, clientes e indiscutiblemente a los visitadores médicos.

Y no es que el representante desee que se le atienda inmediatamente cuando llega al consultorio; simplemente pide el respeto que cualquier persona debe inspirar.

Frases como "estoy cansado", "no quiero recibir", "voy a cirugía", etcétera, son pretextos en un 80 por ciento de los casos, pues lo cierto es que tan sólo no quieren escuchar, y tal vez es su derecho, más no el de hacer perder el tiempo, si en verdad no van a recibir es de gente cortés que lo digan desde el principio y no después de que hicieron esperar horas, que son *oro en el reloj* de un visitador médico.

Tema especial de estudio es el cambio de carácter que sufren los galenos según especialidad y lugar de trabajo.

> Por lo regular, son los cardiólogos, ginecólogos, neurólogos y dermatólogos los de personalidad más déspota aunque no es una generalidad, es algo que los distingue mucho. (19)

Otro representante médico que tiene 9 años en *la maleta* dijo:

> Efectivamente la frase "no voy a recibir" es más común en hospitales como el Ángeles del Pedregal, el Español, Médica Sur y la zona de Polanco, parece que disfrutan haciendo perder el tiempo a los representantes médicos, hablan de estudios y especialidades en el extranjero, alardean ser médicos de cabecera de artistas y mil personalidades, pero su educación realmente deja mucho que desear, por desgracia los laboratorios farmacéuticos "obligan" a la visita por ser según líderes de opinión, pero creo que lo que hace falta es que se les den clases de urbanidad y buenas costumbres. (20)

Antes los visitadores médicos eran recibidos con gusto, pero el hecho de que crezca el número de representantes médicos ha venido a complicar la tarea de los mismos y obviamente también el acelerado ritmo de vida de *los hombres de blanco* ha venido a mermar su visión hacia los representantes médicos, lo cual nos lleva a vislumbrar un rompimiento comunicacional.

"No voy a recibir", siempre, día a día es la frase más temida y detestable que enfrenta el visitador médico.

AGRADABLES EXCEPCIONES

Y deslizando la tinta sobre el recetario ó el bisturí sobre la piel, el galeno día a día aún voluble, mal educado o amable escribe su historia, la partitura que le sacudirá sus más íntimos miedos.

Aunque *el hombre de blanco* no comulgue con las más elementales normas de educación no se puede afirmar que por ello deje de sentir y más aún de experimentar impotencia, su forma de ser, su personalidad jamás está reñida con la sabiduría, cualquiera que porte la bata blanca en el nosocomio o consultorio sabe muy adentro de sí mismo que la muerte le puede ganar la batalla y más aún... la guerra.

Sin embargo, hay que señalar que no todos lo médicos son mal encarados o volubles; existen las grandes excepciones, aquellos hombres que teniendo toda la sabiduría en sus manos son cordiales con cualquier persona que tengan enfrente. Existen los que aún en nosocomios elegantes, con decenas de diplomas de reconocimiento en el extranjero, con una trayectoria brillante nunca olvidan aquel juramento hipocrático.

> Era un día de invierno, resoplaba el viento con una fuerza impresionante, llegó en helicóptero un hombre que había caído de un andamio, su estado era crítico, el doctor Castillo en esos momentos atendía a una de las luminarias del medio artístico, de las más prestigiadas, se le comunicó al doctor que urgía su presencia en quirófano; con amabilidad le comentó lo sucedido a la paciente, la cual parecía no escuchar, cuando el médico se iba a retirar le dijo la actriz que

> primero estaba ella, que terminara e hiciera lo que quisiera,
> el doctor Castillo le miró fijamente y le contestó "en este
> momento mi actor principal es el joven del quirófano
> que tal vez nunca pueda pagarme, lo cual no me importa,
> y usted en realidad no me necesita, se levantó y
> se fue a quirófano. (21)

Como este caso hay miles en donde la conciencia , la humanidad y la ética brillan en el rostro de quien tiene que arrebatarle a la muerte un cuerpo...una vida.

Y en realidad no son pocos los galenos amables, que respetan el tiempo de sus semejantes, son muchos los médicos que con educación y agrado reciben a pacientes, representantes, cobradores, etcétera, son seres humanos que demuestran minuto a minuto su calidez y su belleza interna, que se quebrantan por dentro ante la inevitable sorpresa de *la mujer de osamenta blanca*.

En el INC en el sexto piso, que es el pabellón pediátrico existe la angustia y el enfado cuando se contemplan los pequeños y pálidos rostros caminar como fantasmas ¡son niños!, que lejos de traer una muñeca o un carrito en sus manos deben dirigir su aparato de monitoreo cardiovascular, sus rostros son cenizos y melancólicos, tal vez con un gesto de rabia por esa vida que se les esfuma, con sus pechos llenos de cicatrices muestran al mundo la fragilidad de sus cuerpos y la entereza de sus ilusiones.

Allí en ese piso, existe un médico alto, fornido y de gesto adusto, que a cualquier adulto impone, sin embargo; se le ve en muchas ocasiones pasando un balón, cargando no uno sino dos cuerpecitos, todos los días ve pasar por cada cuna la muerte, percibe su olor en los diagnósticos; la siente, la escucha

respirar en los quirófanos, pero no flaquea, sigue amable y cálido con los niños, aun cuando todos los días las lágrimas tal vez le ahoguen el corazón.

Y no son excepciones, son humanos que a diario libran batalla, déspotas, groseros, fríos, calculadores, honestos, amables, cálidos, indiferentes, etcétera, sea cual sea su personalidad a diario se les ve caminar, correr, marchan al campo de batalla, sin bayoneta, sin arma de fuego, con su estetoscopio, su bisturí y su esperanza, ellos buscan y pelean por cada vida que se ponga delante, no importa su color, su edad, ni su clase social; es una vida, una vida que saben deben salvar.

¿AGONIZA EL MENSAJE?

Realmente no agoniza el mensaje cuando existe todavía un receptor y un emisor y esto es lo que sigue sucediendo en el mundo de *la maleta*; los visitadores médicos prosiguen con ahínco dando a conocer por medio del lenguaje escrito y hablado sus productos al galeno, que como sea escucha y percibe el mensaje.

A veces pareciera que sólo dice sí y no sabe de que se le habla, pero es seguro que algo, poco o mucho queda en su mente, lo cual es un paso de la comunicación, posteriormente el objetivo será inducirlo más, alentarlo a escuchar, a preguntar, a prescribir el producto en cuestión.

El mensaje comunicacional, el hilo invisible de interrelación entre el visitador médico y médico no se ha perdido, tan sólo se ha distorsionado, el receptor ya no es tan perceptivo pues después de diez o quince representantes médicos al día con distintos mensajes lo cierto es que se "bloquean", se condicionan aparentemente a no escuchar.

Sin embargo, siempre queda algo en sus mentes, se enciende en él una pequena *flamita* que hay que *atizar* con fuerza para provocar *el fuego* de la duda, del conocimiento insatisfecho.

Lo cierto es que el primer minuto de cada entrevista con el galeno es crucial, es sólo el inicio de la conquista, el preámbulo de una comunicación, estrecha y clara, el inicio de una relación que debe el representante médico de fomentar; el visitador con sus características propias es el que instará al cliente a la adquisición de un producto de beneficios intangibles.

Si alguna vez agoniza el mensaje es cuando el visitador médico ya no acude al consultorio, cuando la relación interpersonal se ha roto, cuando *la química no ha hecho ebullición*, allí es cuando en verdad el mensaje ha muerto, ya no existe la mancuerna que hace girar la comunicación, el mundo; ya no es palpable el emisor y el receptor.

Sin embargo, cabe señalar que mientras exista el visitador médico recorriendo los consultorios, hospitales, farmacias, etcétera, existirá aún en el siglo de las computadoras, aún en el siglo de la tecnología una de las más primitivas pero eficientes formas de comunicación... el lenguaje.

COROLARIO

Al final de haber leído algo las ideas surgen en la mente, a veces cuestionamientos o meras reflexiones, después del breve recorrido que se ha hecho del trabajo diario de un visitador médico, de todos los obstáculos que debe enfrentar a diario; al conocer las frustraciones, amarguras, rencores, afectos, triunfos e ilusiones de quien carga *la maleta* podemos reflexionar preguntándonos ¿Vale la pena la existencia del representante médico?

Después de conocer un poco de lo que es esta labor, de la complejidad que encierra, es obvio que podemos afirmar que sí es esencial la existencia del visitador médico, es un hecho que aún en el siglo de los avances científicos, de la era de las computadoras, el representante médico es el vivo ejemplo de lo insustituible que es el ser humano, por ende la comunicación directa y verbal.

Es imprescindible para el profesionalismo la capacitación de los representantes médicos al igual que la toma de conciencia del cuerpo médico y de la sociedad en general de la importancia que tiene éste trabajo en pro de la salud de las comunidades humanas.

Es innegable que los médicos estarían en muchísimos aspectos científicos y técnicos en plena oscuridad si no existiera quien les fuera a comunicar a sus consultorios de todo lo nuevo que existe en materia de salud; el médico no podría abarcar conferencias, congresos, mesas redondas o cursos de capacitación, de terapéuticas y nuevos productos farmacéuticos, no tendría el

tiempo suficiente para leer todos los artículos escritos que llegan a su consultorio; esto es lo que nos lleva a confirmar que existiendo los avances más sofisticados y "perfectos", la única *máquina* perfecta de comunicación es aquella que se da entre dos o más seres pensantes, en donde fluye el milagro que nos distingue de todo ser viviente... EL HABLA.

La comunicación verbal directa es la que realiza el visitador médico día con día, minuto a minuto, por lo que es necesario reflexionar y hacer conciencia de la gran importancia que tiene éste gremio laboral.

Es innegable que si no existiera el representante médico no fructificarían las grandes cantidades de dinero que gasta la industria farmacéutica. La investigación se lograría pero ¿Quién permanentemente difundiría el hallazgo?.

La estructura técnico financiera farmacéutica tiene sus pilares bien cimentados en una pequeña unidad viviente y pensante...el visitador médico que es costeable y remunerable y además moldeable en todos aspectos.

El reportaje que se ha presentado tan sólo describe la labor de alguien que a diario debe enfrentar las incógnitas científicas que no cualquiera podría soslayar, dudas que a base de esfuerzo, estudio y dedicación son contestadas a más de un centenar de médicos.

Es un trabajo en donde *a corazón abierto* se observa la importancia de la labor del representante médico, que lejos de ser un oportunista o un fracaso profesional, es el único hilo conductor entre la cientificidad y el científico.

NOTAS

(1) Rafael Medina, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., 8 de Abril de 1996.

(2) Esther Martínez Ríos, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Huatuxco, Veracruz, Mayo de 1996.

(3) Entrevista anónima realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Mayo de 1996.

(4) Angélica Bautista, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Oaxaca, Oaxaca, Mayo de 1996.

(5) José Luis Álvarez, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., 22 de Abril de 1996.

(6) Juan José Castro, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Mayo de 1996.

(7) Entrevista anónima realizada por Gabriela Duran Mares, México, D.F., Mayo de 1996.

(8) Armando Ríos, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., 25 de Febrero de 1996.

(9) Entrevista anónima, realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., 28 de Marzo de 1996.

(10) Dr. Raúl Chavarria, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Aguascalientes, Aguascalientes, Abril de 1996.

(11) Dr. Gregorio Solórzano, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Junio de 1996.

(12) Amulfo Cuevas Ramírez, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Torreón, Coahuila, Febrero de 1996.

(13) Patricia Lagos, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Guadalajara, Jalisco, Agosto de 1996.

(14) Adriana Valderrama R., entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Junio 24 de 1996.

(15) Carlos Moreno Enríquez, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Hermosillo, Sonora, Abril de 1996.

(16) Dr. José Ramírez Balderas, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México D.F., Abril de 1996.

(17) Dra. Leonor Vargas García, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, Aguascalientes, Aguascalientes, Julio de 1996.

(18) Juan José Rivera Martínez, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Julio de 1996.

(19) Roberto Linares, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Septiembre de 1996.

(20) Dora Elma García Juárez, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Abril de 1996.

(21) Eulalia Rosas Sánchez, entrevista realizada por Gabriela Durán Mares, México, D.F., Junio de 1996.

BIBLIOGRAFÍA

Baena Paz, Guillermina, ***Instrumentos de investigación,*** 13a. ed. México, Editores Mexicanos Unidos, 1987, 134 p.

Baena Paz, Guillermina, Sergio Montero Olivares, ***Tesis en 30 días,*** 2a. ed. México, Editores Mexicanos Unidos, 1988, 104 p.

Del Río Reynaga, Humberto, ***Periodismo interpretativo, El reportaje,*** 1ra. ed. México, Trillas, 1994, 195 p.

Eco, Humberto, ***Como se hace una tesis,*** México, Gedisa, 1986, 150 p.

Figueroa Olivera, Rafael, ***Jornada de errores médicos,*** 1ra. ed. México, Diana, 1991, 158 p.

Ibáñez Brambila, Berenice, ***Manual para la elaboración de tesis,*** 4a. ed. México, Trilla, 1992, 215 p.

Leñero, Vicente, Carlos Martín, ***Manual de periodismo,*** 2a. ed. México, Tratados y Manuales Grijalbo, 1986, 315 p.

ENTREVISTAS

(1) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Rafael Medina, representante medico del Laboratorio Glaxo de México, S.A. de C.V., México, D.F., 8 de Abril de 1996.

(2) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Srita. Esther Martínez, representante médico del Laboratorio Bayer de México, S.A. de C.V., Huatuxco, Veracruz, 7 de Mayo de 1996.

(3) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Entrevista anónima, a representante médico, México D.F., Mayo de 1996.

(4) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Srita. Angélica Bautista, representante médico del Laboratorio Promeco de México, S.A. de C.V., Oaxaca, Oaxaca, Mayo de 1996.

(5) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. José Luis Alvarez, representante médico del Laboratorio Senosiain de México, S.A. de C.V., México D.F., 22 de Abril de 1996.

(6) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Juan José Castro, representante médico del Laboratorio Upjohn S.A. de C.V., México D.F., Mayo de 1996.

(7) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Entrevista anónima, a supervisor médico del Laboratorio Merck México, S.A. de C.V., México D.F., Mayo de 1996.

(8) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Armando Ríos, exrepresentante médico de Roche de México, S.A. de C.V. México, D.F., 25 de Febrero de 1996.

(9) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Entrevista anónima, a ex representante médico de Senosiain S.A. de C.V., México, D.F. 28 de Marzo de 1996.

(10) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Dr. Raúl Chavarría, médico internista, consultorio particular. Aguascalientes, Aguascalientes, Abril de 1996.

(11) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Dr. Gregorio Solorzano, médico oncólogo, consultorio particular de polanco México, D.F., Junio de 1996.

(12) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Arnulfo Ramírez, representante médico (jubilado) Wyeth, S.A. de C.V. Torreón, Coahuila, Febrero de 1996.

(13) Entrevista personal Gabriela Durán Mares.
Srita. Patricia Lagos, representante médico. Guadalajara, Jalisco, Agosto de 1996.

(14) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Srita Adriana Valderrama, representante médico. México, D.F. 24 de Junio de 1996.

(15) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Carlos Moreno Enríquez, representante médico de Astra S.A. Hermosillo, Sonora, Abril de 1996.

(16) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Dr. José Ramírez, médico internista, hospital La Raza. México, D.F., Abril de 1996.

(17) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Dra. Leonor Vargas García, médico general, consultorio particular.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Aguascalientes, Aguascalientes, Julio de 1996.

(18) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Juan José Rivera Martínez, representante médico. México. D.F., Julio de 1996.

(19) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sr. Roberto Linares, representante médico de Sanofi de México, S.A. de C.V., México, D.F., Marzo de 1996.

(20) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Sra. Dora Elma García Juárez, representante médico, México, D.F Abril de 1996.

(21) Entrevista personal de Gabriela Durán Mares.
Srita. Eulalia Rosas Sánchez, secretaría hospital Angeles del Pedregal, México, D.F., Junio de 1996.

ELEGÍA DE MI VIEJO MALETÍN

¿Qué tienen esas cosas?...¿Qué hay en esos objetos?...Nos llegan en un momento solemne de la vida y a fuerza de sentirles cerca, a fuerza de convivir con ellos, llegamos a atribuirles un alma propia y los consideramos con el cariño y la devoción que nos inspira un ser querido.

Para el viejo Sacerdote, tal vez la casulla raída, la que guarda como si fuera una reliquia en el fondo del arcón de la sacristía y que recogió, como si fuera una ofrenda, la lágrima de emoción vertida en su primera misa.

Para el marino, lobo de mar curtido con el sol y el salitre de los siete mares, la nave que lo recibió en su seno cuando era sólo un grumete sediento de aventuras y que hoy vieja cascada, huérfana de mar, reposa inmóvil en la prisión del dique.

Para el aguerrido soldado, el veterano que se quemó los mostachos con la pólvora de cien batallas, aquel fusil hoy antiguo y lleno de herrumbre; pero que un día ha mucho tiempo, estrecho nervioso entre sus brazos en el bautismo del fuego.

Para mí, mi maletín: mi primer maletín! El que me llegó una tarde de febrero como un espaldarazo y salió conmigo calle arriba y calle abajo en el laberinto interminable de la nomenclatura citadina; el que a fuerza de estrecharme la mano me dejó como un carnet, como un símbolo, la huella de apretón mordiente.

¿Te acuerdas maletín?...tenías entonces la fragancia de las cosas nuevas y había en el azabache de tu cuero el brillo juvenil de lo flamante

¿Te acuerdas maletín?...Al principio, la visagra aún no era dócil y la piel era recia. Como todos los maletines nuevos -y en eso te parecías a tu amo- eras un poco torpe.

Por eso al volverme hacia el pasado, al desandar lo andado, siento una profunda nostalgia por ti; porque te iniciaste conmigo en el protocolo, en la liturgia de la primera entrevista, donde la voz se quiebra y el pulso tiembla un poco. Porque fuimos uncidos al deber y aramos juntos el primer surco y fuiste como la alforja del campesino, portadora de la simiente que vimos crecer grano a grano, espiga a espiga.

Porque estuviste a mi lado en esa lucha sorda, en ese combate del hombre por la ciudad, de consultorio en consultorio, de barricada en barricada, en la conquista de los genios adustos, en el asalto de las almas escépticas, en la batalla con los espíritus inaccesibles, en las incertidumbres de las puertas hostiles y en las vigilias interminables de las salas de espera. Porque una noche, cuando el ánimo flaqueaba, cuando la voluntad desfallecía, descubrí allí en el espejo bruñido de tu chapa, el cintilar lejano de esa estrella que en un guiño simbólico parecía decirnos: "Lucha, persevera y llegarás".

Porque estuviste en la huella de los primeros pasos, cuando aún no

pisaba firme por la acera. Porque estás en el inventario de las primeras aventuras... ¿Te acuerdas maletín, de "Fierabrás", aquel fiero *bull-dog* propiedad del medico mas importante de la zona?; yo siempre sospeché que lo habían entrenado especialmente para recibirnos a nosotros los representantes, porque a los pacientes siempre les meneaba la cola; pero apenas vislumbraba un maletín había que poner pies en polvorosa. Siempre le ganábamos la carrera, hasta el día que nos dio alcance escaleras abajo. Tú te llevaste la dentellada furibunda -cicatriz indeleble en la tersura de la piel- y tu amo, que aquella tarde estrenaba un flamante terno de gabardina, se dejó en las fauces de aquel cancerbero, un pedazo de pantalón de esa parte donde la espalda pierde su honesto nombre.

Y así comulgamos en el tropel de todas las experiencias; la alegría del pequeño triunfo, la lágrima rabiosa del primer fracaso; tú siempre cerca de mí, siempre a mi vera. Llegué a pensar que no nos separaríamos nunca; pero tú te ibas haciendo viejo, maletín; tu piel se iba ajando, la horma se iba deformando y hasta el forro se te salía un poquitín por la llaga fruncida de la costura. Eras un anciano lleno de achaques y yo no me daba cuenta.

Y un día llegó la realidad y me llegó por correo en una caja grande; dentro estaba tu hermano, tu sustituto, el que venía a jubilarte. Flamante y luciente como habías sido tú en otras épocas y en el fondo de la caja una nota, que decía con ese laconismo de las esquelas: ***Enviámosle su nuevo maletín, sírvase devolvernos el viejo.***

Aquí llega el momento de confesar un antiguo pecado Yo no devolví mi viejo maletín. ¿Cómo iba a devolverte si estabas ungido con el sol, la lluvia, el polvo y el sudor de tantas jornadas, si eras como un pedazo de mí mismo, como un apéndice, como una prolongación de mi propia anatomía?.

No, ¡yo no te devolví, mi querido y viejo maletín! Abrí la cajuela de mi automóvil y allí te guardé, donde nadie te viera.

Allí quedaste viejo maletín en un nicho secreto, oculto a todas las miradas y ajeno a todas las indiscreciones.

Pero una tarde nos separamos para siempre. Mi carro rodaba vertiginoso por la cinta alquitranada, todo era paz en la hora mansa del crepúsculo, nada parecía predecir la catástrofe que se avecinaba; de pronto, la fricción de un balero en la rueda trasera provocó la chispa siniestra que inició el fuego. Vino la lucha desesperada por contener lo incontenible; en un instante las llamas se nutrieron con el combustible del depósito y el automóvil se convirtió en una pira dantesca, donde la lámina se retorcía achicharrada.

Hube de retirarme a una distancia prudente previniendo una explosión. Fue entonces, cuando llegaba la resignación ante lo inevitable, que me acordé de ti, maletín.

¡Tu estabas allí en el fondo de la cajuela!. Corrí a salvarte, escarbé ansioso entre los despojos humeantes, me quemé las manos por rescatarte... pero todo fue inútil;

aquel fuego insaciable había hecho presa de ti y te consumías en medio de aquella hoguera infernal...Había algo de solemne en aquel final tuyo, maletín. Al borde del camino los árboles se alineaban marciales embozados en el capote de la noche. El viento melancólico gemía entre las ramas y un grillo solista del sendero porfiaba en la monotonía de su tecla...el cielo se poblaba con el ordenado desorden de las estrellas.
Los árboles firmes todos en tu honra maletín!.
Con una escolta de estrellas.
El cielo es bandera añil.
El viento pulsa el follaje.
Cantando un réquiem por ti.
Junto a una ofrenda de nardos.
Presentan armas los cardos.
Echa la espina espadín.
¡Grillo cesa ya tu llanto!.
Ponle sordina a tu canto,
Echa al vuelo tu clarín...
Toca en la noche silencio.
Por mi viejo...
¡Por mi viejo maletín!.

Carlos Mares Terrasa+