

Patienten-Betreuungs-Programme

Patient:in muss im Mittelpunkt stehen

Die Patienten-Support- oder Patienten-Management-Programme haben in den vergangenen Jahren immer mehr an Bedeutung gewonnen. Im Zentrum steht dabei der Mehrwert für die Patient:in und die Verbesserung seiner Versorgungssituation. Die bereits durchgeführten bzw. noch laufenden Programme haben gezeigt, dass die Adhärenz mit guten Unterstützungsprogrammen tatsächlich gesteigert werden kann und somit auch Kosten im Gesundheitswesen eingespart werden können. Wir sprachen mit Expert:innen im Bereich der Patienten-Support-Programme über ihre Erfahrungen, den Nutzen für die Patient:innen und Unternehmen und baten um ihre Zukunftsprognosen hinsichtlich der Weiterentwicklung solcher Programme.

» Nach Einschätzung von Serap Becker (Ashfield Engage) schließen Patient-Support-Programme (PSP) eine wichtige Lücke zwischen dem klinischen Setting, „in dem ein Medikament entwickelt und getestet wird, und der Lebenswirklichkeit der Betroffenen“. Regulatorische Entwicklungen wie das eHealth-Gesetz und auch die Covid-Pandemie hätten dazu geführt, dass die digitale Betreuung aus der Ferne allgemein zugenommen habe. „Gerade zu Beginn der Pandemie haben wir in den laufenden PSP unserer Kunden gesehen, dass wir für viele Patienten, die von heute auf morgen ihren Arzt nicht mehr aufsuchen konnten, ein wichtiger Anker sein konnten“, erklärt Serap Becker.

Als Grund für die Zunahme von Patienten-Support-Programmen nennt Dr. Laura Prünte (co.patient), dass die Therapien zunehmend komplexer würden. „Hier gilt es, den Patienten weiterhin beteiligt zu halten, ohne ihn mit der Komplexität zu überfordern.“ Darüber hinaus stellt Prünte fest, dass auch die Fokussierung auf die Patient:in zunehme. „Bei den Pharmaunternehmen findet ein Shift von der Kooperation mit Ärzten hin zur Konzentration auf die Patienten statt, da Ärzte häufig nicht wissen können, was vor der Diagno-

se, in Behandlungspausen und nach Behandlungsabbruch passiert“, führt Laura Prünte weiter aus.

Dass Therapien immer komplexer und deshalb einer intensiven Betreuung bedürfen, um eine kontinuierliche Adhärenz und damit einen adäquaten Therapieerfolg zu erzielen, zählt auch Maren Freiberg (IQVIA CSMS) als Gründe für die zunehmende Bedeutung von Patienten-Support-Programmen auf. „Mangelnde Adhärenz und Compliance – aus verschiedenen Gründen – führen oft zum Abbruch oder zu einer erfolglosen Therapie, teilweise verbunden mit einer Verschlechterung des Zustandes des Patienten und einer möglichen Krankenhauseinweisung.“ PSPs seien deshalb eine gute Ergänzung zur Betreuung der Patienten, die individuell auf die Bedürfnisse der Patienten abgestimmt seien.

Dr. Heike Niermann (good healthcare group) verweist beim Blick auf die Entwicklung und Bedeutung dieser Programme insbesondere auf das vergangene, von der Corona-Pandemie geprägte Jahr. „Denn während einer Pandemie, in der die Praxen überfüllt und auch der Empfang mit Fragen nur so überhäuft wird, gilt es jene Praxen zu ent-

lasten“, so Heike Niermann. „Gleichzeitig mag sich aber natürlich auch kein beispielweise chronisch Erkrankter oder keine chronisch Erkrankte in Wartezimmern einer weiteren Gefahr aussetzen. Hier waren Patienten-Management-Programme also eine echte Unterstützung für alle Parteien!“ Heike Niermann wirft aber auch einen kritischen Blick auf den allgemeinen Zustand des Gesundheitssystems und die Notwendigkeiten zur Unterstützung der verschiedenen Player – unabhängig von der Corona-Pandemie. „In einem Gesundheitssystem, das jedoch nicht erst durch die aktuelle Lage überfordert, sondern auch durch Ärztemangel und Pflegenotstand geprägt ist, schließen Patienten-Management-Programme so eine klaffende Lücke und müssen unbedingt in Kommunikationsstrategien bedacht werden.“ Mittlerweile hätten diese Situation bereits einige Pharmaunternehmen verstanden. Dennoch plädiert sie für mehr Aufklärungsarbeit, „denn natürlich gilt es hier auch die Ärzt:innen abzuholen“.

Bereits im Jahre 2004 habe die Marvecs GmbH ein erstes Patientenbegleitprogramm im Bereich Diabetes durchgeführt, so Katrin Wenzler: „Ein solches Angebot war ein ganz neues Konzept im Markt.“



Serap Becker (Ashfield Engage), Dr. Laura Prünte (co.patient) und Katrin Wenzler (Marvecs) (v.l.)

Mittlerweile werde es in vielen Bereichen von den Patient:innen fast schon erwartet. Einer der Gründe: Die Informationsbeschaffung der Patient:innen habe sich geändert. „Die Patient:innen von heute sind aktiv, sie googeln nach Informationen, stellen Selbstdiagnosen und tauschen sich mit anderen Patient:innen aus. Sie vertrauen nicht mehr nur den Ärzt:innen und Pharmaunternehmen, sondern sehen sich als ihr eigener ‚Health Expert‘.“

Doch wie sollten Patienten-Support-Programme konzipiert sein, damit sie für die Anwender und Anbieter erfolgreich sind? Nach Erfahrungen von Eric Seitz (Partnerseite) sollten bei Patientenprogrammen der Patient und die Verbesserung seiner Versorgungssituation im Mittelpunkt stehen. „Erfolgreiche Formate bieten dabei sowohl organisatorische als auch psychosoziale Hilfestellungen und schrecken auch vor Angsthemen wie Nebenwirkungen nicht zurück.“ Für ihn zeichnen sich gute Patienten-Support-Programme dadurch aus, dass neben patientenrelevantem Mehrwert und Relevanz ein niederschwelliger Zugang und einfache Einschreibeverfahren geboten werden. „Beispielsweise kann die Einschreibung über ambulante Pflegedienste oder eine schlaue Onlinestrategie erfolgen, bei der Patienten über individualisierte Awarenesskampagnen zielgerichtet erreicht werden und sich einfach über eine Landingpage registrieren können“, so Seitz.

Zu einem erfolgreichen Patientenprogramm gehört nach Ansicht von Dr. Laura Prünke dazu, dass die Patient:innen bei der Entwicklung mit einbezogen werden, „zum Beispiel durch die Befragung von Expertenpatienten, das Abhalten von Patient Advisory Meetings, den Austausch mit Patientenorganisationen und die Aus-

arbeitung von Patient Journeys“. Darüber hinaus sollte ein Programm unkompliziert, sinnstiftend und individuell auf den Patienten zugeschnitten sein. Ein minimaler Zeitaufwand, eine leichte Bedienung und die Erfüllung der patientenindividuellen Bedürfnisse stehen für mich hier im Vordergrund“, beschreibt Prünke die Erfolgsfaktoren und ergänzt: „Dies erreicht man beispielsweise durch Erfassung des Persönlichkeitsprofils des betreffenden Patienten mit Hilfe von Screening-Fragebögen.“

Pharmaunternehmen sollten nach Einschätzung von Katrin Wenzler „unterstützend, informierend und motivierend zur Seite stehen, denn der Patient muss das Gefühl haben, er:sie und seine:ihre Krankheit wird ernst genommen“. Auch sollten das Gesundheitspersonal (Ärzt:innen, Apotheken, Krankenhäuser) bei der Entwicklung nicht außer Acht gelassen werden. „Denn für den Erfolg des Patientenbegleitprogramms sollte es auch für das medizinische Personal leicht zugänglich und schnell zu verstehen sein“, führt Katrin Wenzler weiter aus und sie gibt zu bedenken, dass gerade bei digitalen Angeboten die Transparenz wichtig sei. „Dabei sollte der Datenschutz beachtet werden – deutsche Konsument:innen sind hier nach wie vor sehr kritisch. Besonders wenn es um persönliche Daten, wie Gesundheit, geht.“ Außerdem sollte bei der Entwicklung und Umsetzung solcher Programme auch der Außendienst miteinbezogen und entsprechend geschult werden.

Maren Freiberg sieht auch den Nutzen für die Pharmaindustrie als Anbieter solcher Programme. „Eine Therapie wird so angewendet, wie sie vorgesehen ist und erfolgversprechend ist. Brechen Patienten ab, weil zu viel Nebenwirkungen auftreten, sie nicht motiviert sind und nicht

wissen, was sie tun sollen, wird die Therapie auf Dauer nicht erfolgreich im Markt bestehen und Patienten können den Nutzen nicht erkennen.“ Hürden – ohne Patienten-Support-Programm – könnten laut Freiberg auch darin bestehen, „dass Behandlungszentren teilweise schwer zu erreichen sind oder die Hemmschwelle bei den Patienten zu hoch ist, indem Patienten den Arzt gewissermaßen nicht ‚stöören‘ möchten“.

Gerade bei Fragen zu Nebenwirkungen oder Stagnation im Therapieverlauf würden sich für Patient:innen oftmals Fragen ergeben, weiß Dr. Heike Niermann zu berichten. Ein mögliches Nebenwirkungsmanagement spiele gerade zu Beginn eine entscheidende Rolle für die Adhärenz und somit für eine erfolgreiche Behandlung. „Ein Patienten-Management-Programm, in dem perfekt geschulte Nurses die Erkrankten bei ihrer Therapie beispielsweise am Telefon oder online begleiten, hilft dann in Momenten der Unsicherheit oder bei Fragen zur Anwendung oder der Krankheit im Allgemeinen.“ Außerdem könnte das generelle Vertrauen in die Behandlung und das Selbstbewusstsein im Umgang mit der Erkrankung gefördert werden. „Mit eben dem Ergebnis, dass verordnete Therapien eingehalten und Medikamente ihre volle Wirkweise entfalten können“, stellt Niermann fest.

Für Eric Seitz zeigt sich der kurzfristige Nutzen guter Programme „in der Akzeptanz, also den teilnehmenden Patienten, einer hohen Verweildauer im Programm, der proaktiven Nutzung von Services und deren Weiterempfehlung“. Auch er spricht – wie Heike Niermann – von der Steigerung der Therapie-Adhärenz durch ein proaktives Nebenwirkungsmanagement. „Langfristige Effekte sind neben dem kontinuierlichen Erheben von Anwendungs-



Patient Solutions

Patientenbindungsprogramme der nächsten Generation.

Der Patient ganzheitlich im Mittelpunkt neuester Erkenntnisse aus Verhaltenspsychologie und innovativer Technologie.





Eric Seitz (Partnerseitz), Dr. Heike Niermann (good healthcare group) und Maren Freiberg (IQVIA CSMS) (v.l.)

daten (Real World Evidence) die Positionierung des Pharma-Unternehmens als glaubwürdiger und verantwortungsbewusster Player im Gesundheitswesen sowie die positive Imagewirkung bei Betroffenen und Fachgruppen.“ Beides sind nach Ansicht von Eric Seitz „Faktoren, die nachweislich direkt mit dem Präparateinsatz, Verordnungen und Umsatz korrelieren“. Er gibt darüber hinaus zu bedenken, dass Programme, die therapieunabhängig für alle Patienten einer bestimmten Indikation zugänglich seien, auch die Zusammenarbeit mit Krankenkassen und Multiplikatoren wie zum Beispiel Patientenorganisationen ermöglichen.

Einen weiteren interessanten Aspekt beim Nutzen für die Pharmaunternehmen benennt Dr. Laura Prünte. Neben der Imageaufwertung und der langfristigen Patientenbindung können auch Real-World-Daten durch die Patientenprogramme erhoben werden. Diese könnten beispielsweise im Market Access nutzbringend verwendet werden. Prünte: „Gerade bei chronischen Indikationen erwarten Ärzte Patientenprogramme zu ihrer eigenen Entlastung und zur Steigerung der Patientenadhärenz. Die Einführung von Patientenprogrammen erfüllt also auch die Erwartungshaltung der Ärzte, die das Präparat letztendlich verschreiben.“

Das Thema Datenerhebungen greift auch Katrin Wenzler auf, indem sie sagt, „dass es den Unternehmen die Möglichkeit gibt, Daten über ihre Patient:innen zu sammeln. Diese Daten helfen zu verstehen, wie Medikamente eingenommen werden und wie sich das auf die Therapieergebnisse auswirkt.“ Damit könnten im nächsten Schritt Angebote und Produkte optimiert werden, was letztlich wieder den Patienten zugute komme.

Serap Becker betont in dem Zusam-

menhang, dass Adhärenz von Kontinuität und dem Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zum medizinischen Betreuer lebe. PSP leisten ihrer Einschätzung nach einen wertvollen Beitrag für das Disease Management. Den Blick auf die zukünftige Entwicklung solcher Programme gerichtet, hebt Serap Becker hervor, dass die vergangenen Jahre eine deutliche Tendenz zu mehr Digitalisierung gezeigt hätten. „Immer mehr hochspezialisierte und personalisierte Therapien, die heute teils noch enorm teuer sind, werden sich rasant weiterentwickeln und immer mehr Menschen zugänglich gemacht werden können.“ Becker prognostiziert zwar eine Zunahme der Betreuungsangebote aus der Ferne, „doch eine ausschließliche Remote-PSP-Welt sehe ich nicht. Die zwischenmenschliche Nähe ist für beide Seiten, für die Patienten und die Nurses, ein zentrales Kriterium für die langfristige Therapietreue.“

Die Patienten-Support-Programme sind für Dr. Heike Niermann definitiv „ein unverzichtbares Must-have zur Adhärenzsteigerung“. Allerdings nicht ausschließlich digital. „Wohl eher auf dem von dem Patienten bzw. der Patientin gewünschten Weg.“

Katrin Wenzler sieht die Zukunft digital. Durch die Digitalisierung, künstliche Intelligenz und Machine Learning werde es auch in Zukunft noch viel mehr Möglichkeiten geben. „Patientenbegleitprogramme können so noch personalisierter und nützlicher gestaltet werden, die Patient:innen in den Mittelpunkt stellen und die Kommunikation mit dem zuständigen Arzt erleichtern. Und somit einen ganzheitlichen Therapieansatz bieten.“ Doch auch Katrin Wenzler glaubt nicht an eine rein digitale Zukunft, denn die Patient:innen erwarteten weiterhin

die persönliche Betreuung durch ihre Ärzt:innen. „Das heißt, der persönliche Austausch wird trotz digitaler Angebote wichtig bleiben“, so Wenzlers Fazit.

„Zukünftig werden Support-Programme unter Einbezug aller an der Versorgung beteiligten Akteure, also Betroffene, Patientenorganisationen, Medizin, Payer und Industrie, entwickelt werden“, lautet die Prognose von Eric Seitz. Das schaffe Akzeptanz, gewährleiste, dass die richtigen on- und offline Features enthalten seien und stärke die intersektorale Partnerschaft. „Von einem bestmöglichen Krankheitsverlauf profitieren ja schließlich die Patienten ebenso wie HCPs und das gesamte Gesundheitssystem“, so Seitz. „Und wenn dann in einem nächsten Evolutionsschritt Programme noch allen Patienten einer bestimmten Indikation, unabhängig von ihrer Therapie, zugänglich gemacht und die PSPs vielleicht sogar durch mehrere Therapieanbieter gemeinsam in Kooperation entwickelt werden, dann ist das wirklich Next Level.“

Aufgrund der zunehmend technikaffinen Gesellschaft und den vielen Gestaltungsmöglichkeiten sind laut Dr. Laura Prüntes Zukunftsprognose die digitalen Unterstützungsprogramme auf dem Vormarsch. Die Bedeutung eines persönlichen Kontaktes dürfe jedoch nicht unterschätzt werden und sollte weiterhin einfließen. „Die Patientenindividualisierung unter anderem durch die Gewinnung von Daten zum Patientenverhalten ist ein weiterer in Zukunft wichtiger Aspekt.“ Durch die Zunahme an informierten Patient:innen sei es notwendig, so Prünte, „diese mit ehrlichen, evidenzbasierten Informationen abzuholen, auch um den vielen adhärenzgefährdenden Falschinformationen aus dem Internet entgegenzuwirken.“ ☞