

Patientenservices

Vision 2030: Patientendienste der Zukunft

Die Medizin wird digitaler. Daten können künftig an verschiedenen Stellen der Patient Journey zu einer besseren Therapie und Betreuung beitragen. Unter den Akteuren im Gesundheitsmarkt können auch pharmazeutische Hersteller das Potenzial nutzen. Sie bieten künftig, über die Entwicklung neuer Medikamente hinaus, immer häufiger Patienten-Services an.

Autoren: Dr. Stefan Lutzmayer und Dr. Ulrike Banning, IQVIA

Medizinische und technologische Entwicklungen haben die letzten Jahre geprägt. In Rekordzeit ist es Forschenden Herstellern gelungen, Covid-19-Impfstoffe zu entwickeln. Und seit Beginn der Pandemie hat die Telemedizin den Sprung in Richtung Praxis bewältigt.

Auch in Zukunft werden Innovationen die Arbeit der Ärzteschaft erleichtern und die Versorgung von Patientinnen und Patienten verbessern. Gleichzeitig werden Präventionsmaßnahmen und individuelle Therapien an Bedeutung gewinnen. Hinter allen neuen Strategien steht das erklärte Ziel, in einer alternden Gesellschaft Menschen zu versorgen,

ohne dass Leistungen unbezahlbar werden. Das könnte gelingen. Vorausgesetzt, die richtigen Informationen und Technologien werden dazu identifiziert und mit relevanten Dienstleistungen verknüpft.

Fortschritte bei Genomdaten fördern neue Perspektiven

Zu den wichtigsten neuen Datenquellen gehören zweifelsohne Sequenzdaten des menschlichen Genoms. Sinkende Preise erschließen völlig neue Möglichkeiten. In 2015 hat der Gentechnikgeräteher-

steller Illumina die Tausend-US-Dollar-Marke pro Humangenom geknackt – das bedeutete eine 200-fache Verringerung der Kosten seit 2009.

Bis 2030 werden die Ausgaben weiter sinken, und Sequenzierungen werden vermutlich zur klinischen Routine. Durch standardmäßiges pränatales genetisches Screening erkennen Ärzte dann Erbkrankheiten wie die spinale Muskelatrophie sofort und heilen sie bestenfalls per Gentherapie. Auch bei Krebserkrankungen erfolgt routinemäßig die Sequenzierung von Tumorgewebe. Dann folgen individualisierte Behandlungen, etwa mit der Genscher CRISPR/Cas9 oder mit der CAR-T-Zelltherapie.

Damit nicht genug. Vielleicht bieten Krankenversicherungen ihren Mitgliedern an, auf Grundlage von Gensequenzen Risikofaktoren zu erkennen und präventive Maßnahmen zu ergreifen, weit bevor eine Krankheit ausbricht. Und genetische, aber auch soziodemographische Daten verbessern das Verständnis pathologischer Vorgänge. Sie bringen die medizinische Forschung voran, auch bei der Suche nach Probanden für klinische Studien.

Medizintechnik generiert wertvolle Daten

Daten ergeben sich nicht nur aus der Sequenzierung, sondern auch durch intelligente Medizinprodukte. Bis 2030 besitzen wahrscheinlich große Teile der

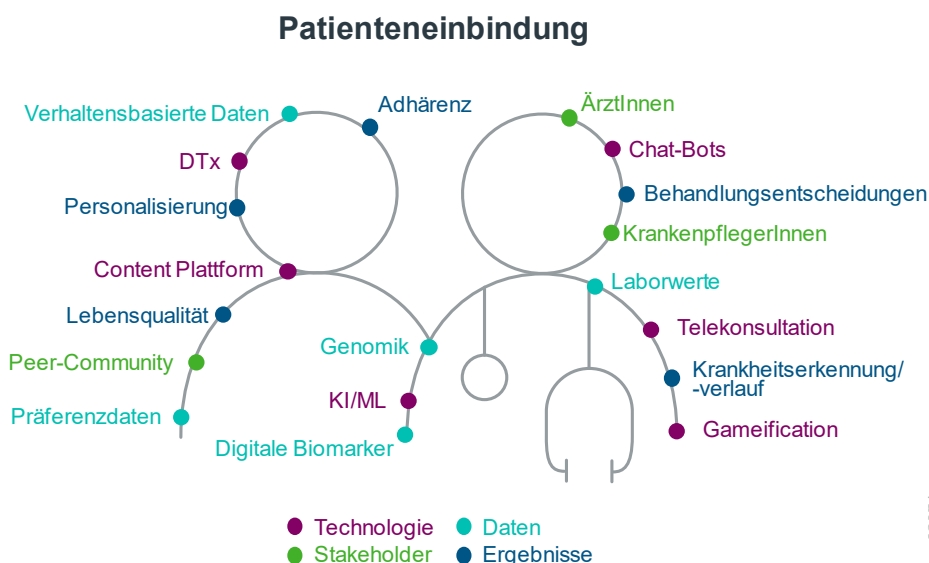


Foto: IQVIA

Im Arzt-Patienten-Verhältnis spielen Daten aus verschiedenen Quellen eine immer größere Rolle

Voraussetzungen und Möglichkeiten für die PSPs der Zukunft

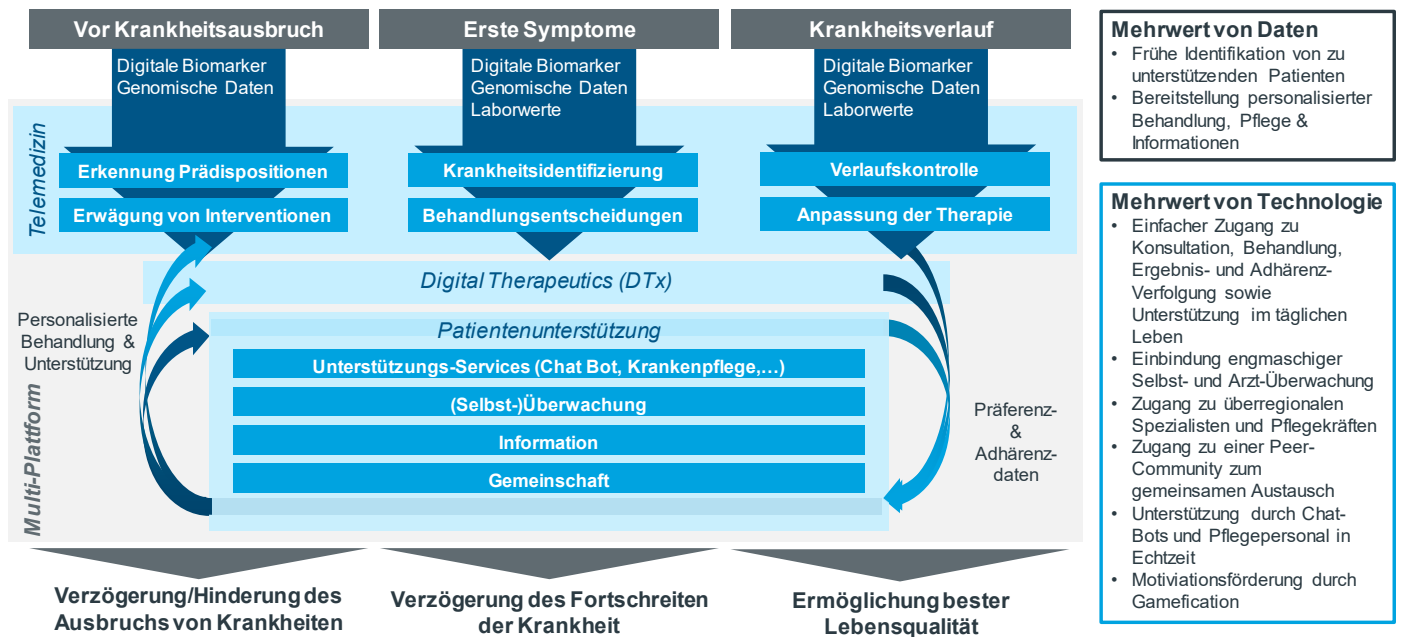


Foto: IQVIA

Patienten-Services können zu allen Zeitpunkten der Patientenreise eine Hilfe sein

Bevölkerung Gesundheitsimplantate oder Wearables zur regelmäßigen Kontrolle ihrer Herzfrequenz, ihres Blutdrucks und Blutzuckers. Anhand des Echtzeit-Monitorings und der Analyse mittels künstlicher Intelligenz erkennen sie Auffälligkeiten sofort. Innovative Technologien geben gleichzeitig Handlungsempfehlungen. Wichtig werden auch verschiedene Schnelltests für Infektionen, die sich per Smartphone auswerten lassen. Auch hier zeigt sich, dass die Gesundheit immer digitaler wird. Solche Überlegungen zeigen, dass Daten künftig an unterschiedlichen Stellen generiert werden. Sie stehen im Kontext einer Arzt-Patientenbeziehung zur Verfügung (Abb. vorige Seite). Sie können auch in Patienten-Services einfließen. Services dieser Art haben zu verschiedenen Zeitpunkten der Patientenreise ihren Nutzen (Abb. oben).

Dahinterstehende Datensysteme unterstützen beispielsweise vor, während oder am Ende einer Behandlung:

Mit digitalen Biomarkern und genomischen Daten können Patienten identifiziert werden, die ein hohes Risiko für eine bestimmte Erkrankung haben. Oftmals gibt es präventive Strategien – oder die Möglichkeit, Personen engmaschig zu überwachen, um früh zu intervenieren.

Sind bereits Symptome aufgetreten, unterstützen digitale Labormarker, Sequenzdaten und Laborwerte die Ärzte bei der Diagnose. Anhand solcher Daten wählen sie geeignete Therapien aus. Im besten Fall verzögert sich das Voranschreiten der Krankheit.

Selbst im Falle einer Progression ist der Spielraum oft nicht ausgeschöpft. Anhand von Daten lassen sich vielleicht geeignete Zweit- oder Drittlinientherapien identifizieren.

Ziel ist in allen Fällen, die Lebensqualität zu verbessern und Bedürfnisse von Patienten bestmöglich abzubilden. Gleichzeitig unterstützen die Systeme Ärzte, Pflegefachkräfte und Angehörige.

Daten verändern Information und Kommunikation

Ärzte verlieren aufgrund dieser Entwicklung nicht an Bedeutung. Ihnen stehen aber mehr und mehr digitale Informationskanäle zur Verfügung. Personalisierte digitale Patientendienste werden künftig desto besser, je detaillierter sie das Nutzungsverhalten von Patienten verstehen. Sie unterstützen die gemeinsame Entscheidungsfindung, transportieren maßgeschneiderte Informationen und unterstützen den Austausch.

Patientendienste erleichtern im besten Fall auch die Suche der Nutzer nach fachlich richtigen und relevanten Informationen. Solche Lösungen benötigen gut funktionierende Suchfunktionen und Möglichkeiten, um sich mit anderen Menschen auszutauschen. Die Inhalte sollten suchmaschinenoptimiert sein. Alle Informationen müssen außerdem leicht zugänglich, schnell auffindbar und leicht verständlich sein.

Was Technologien für ein Service-Konzept leisten

Doch was steckt hinter den Systemen? Für Patienten fühlt sich die Nutzung an wie ein individuelles Programm, das auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Im Hintergrund sammeln Technologien die Daten, etwa zum täglichen Befinden, werten sie mit künstlicher Intelligenz aus und verbessern mit maschinellem Lernen die Ergebnisse.

Solche digitalen Unterstützungsprogramme können auch evidenzbasierte Informationen liefern. Darüber hinaus können digitale Dienste genutzt werden, um eine größere Bandbreite an Unterstützungs- und Verhaltensänderungstechniken bereitzustellen, etwa zur Schulung oder zur Aufklärung von

Patienten. Bei Bedarf können Patienten niedrigschwellig Kontakt zu medizinischen Fachkräften aufnehmen. Antworten erhalten sie im besten Fall rasch, ohne Termin. Chatbots übernehmen auch standardisierte Fragen. Sie lernen und kommunizieren wie ein Mensch.

Ein Patienten-Service kann Menschen auch aktiv auffordern, mit Heilberuflern in Kontakt zu treten. In vielen Fällen verringern engmaschige Kontrollen der Beschwerden die Krankheitsprogression. Doch kein Mensch gleicht dem anderen. Welche Kanäle ein Patient präferiert, etwa Telemedizin, Telefon, Chats oder persönliche Gespräche, ist verschieden. Alle Lösungen sollten auf individuelle Bedürfnisse abgestimmt sein.

Die technischen Möglichkeiten sind hier breit. Beispielsweise gilt Gamification als ein Weg, um Patienten und ihre Betreuer einzubinden, um ihre Therapietreue zu optimieren. Auch für die Selbstkontrolle und die Unterstützung durch Gleichaltrige sind Technologien, die an Spiele erinnern, ideal. Denn Patienten könne sich dabei mit Gleichaltrigen austauschen. Die Entwicklung solcher Lösungen ist jedoch aufwändig.

Rolle der Pharma-Hersteller entwickelt sich weiter

Innovative Technologien verändern nicht nur die Möglichkeiten von Ärzten, sondern auch die Rolle von Herstellern. In Zukunft wird es immer üblicher, dass Unternehmen interne, patientenorien-

Durch digitale Systeme lassen sich Patienten künftig noch besser unterstützen

tierte Exzellenzzentren einrichten, die sicherstellen, dass neue Therapien die Patienten im Blick haben. Menschen, die mit der entsprechenden Krankheit leben, sollen Zugang zu einer schnellen Diagnose haben und die richtige Behandlung erhalten. Sie werden auch beim Management ihrer Erkrankung unterstützt. Programme dieser Art tragen ebenfalls dazu bei, die Therapietreue langfristig zu optimieren.

Um diese Ziele zu erreichen, sollte bereits in Phase II der Arzneimittelentwicklung über Unterstützungsdienste für Patienten nachgedacht werden. Klinische Studien dienen nicht nur dazu, die Wirksamkeit einer Behandlung zu ermitteln, sondern bieten auch die Gelegenheit, mehr über die Erfahrungen des Einzelnen mit dieser Behandlung zu erfahren. Darüber hin-

aus liefern Angehörige, Selbsthilfegruppen oder Patientenverbände wichtigen Input.

Je nach Alter der Betroffenen müssen unterschiedliche Dienstleistungen angeboten werden. Teenager mit einer chronischen Krankheit benötigen andere Services als beispielsweise Eltern, die einem Kleinkind tagtäglich Medikamente verabreichen.

Digitale Lösungen verändern die Art und Weise, wie Menschen durch Smartphones oder intelligente, technologiegestützte Lösungen eingebunden und unterstützt werden können. Gleichzeitig sind persönliche Beziehungen durch Interaktionen mit medizinischen Fachkräften und Pflegeteams nach wie vor von größter Bedeutung.

Fazit

Die Covid-19-Pandemie hat einen längst überfälligen Anstoß gegeben, Patienten aus der Ferne zu betreuen. Gleichzeitig werden im Gesundheitswesen mehr und mehr Daten erhoben. Algorithmen der künstlichen Intelligenz und des maschinellen Lernens identifizieren darin Muster, mit denen sich die Versorgung verbessern lässt. Sie bilden die Grundlage moderner Patientenunterstützungsprogramme. In Zukunft werden pharmazeutische Hersteller solche Programme ergänzend zu Arzneimitteltherapien anbieten.

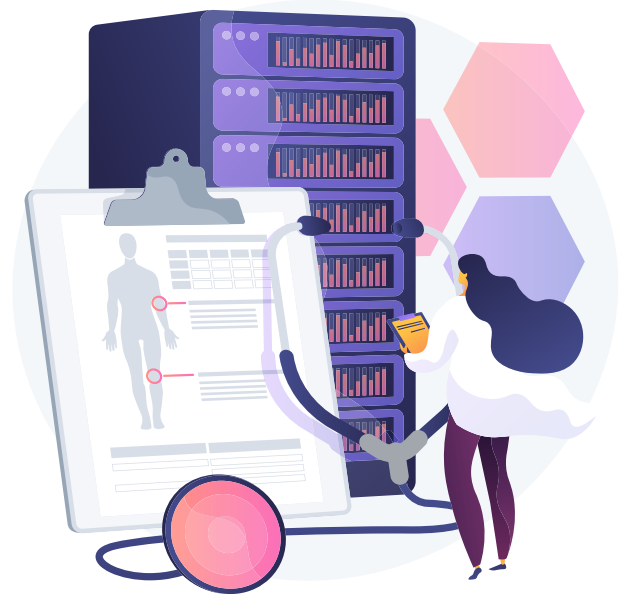


Foto: Visual Generation



Foto: IQVIA

Dr. Stefan Lutzmayer

arbeitet im europäischen Thought Leadership Team von IQVIA. In seiner Funktion analysiert er Datenbestände, um Erkenntnisse für die Akteure des Gesundheitswesens zu gewinnen, wie etwa pharmazeutische Hersteller. Zu den Themen gehören dabei Launch Performance, Gesundheitspolitik und Therapeutika der nächsten Generation. Lutzmayer war zuvor IT-Consultant und hat Kunden aus Gesundheitswesen und pharmazeutischer Industrie beraten.
✉ stefan.lutzmayer@iqvia.com



Foto: IQVIA

Dr. Ulrike Banning

ist für Strategie und Business-Planung von IQVIA verantwortlich. In vorangegangenen Jahren sammelte sie im Thought Leadership Team EMEA Erfahrung im Consulting von Life-Science-Unternehmen.