

Patientenunterstützungsprogramme verbessern Therapieergebnisse und Unternehmensreputation

Wie Hersteller die Einsatzqualität ihrer Produkte optimieren können

Eva Schalk und Joanne Thiele

IQVIA IES Germany GmbH, Mannheim

Mangelnde Adhärenz gefährdet nicht nur den Therapieerfolg, sondern verursacht auch hohe Kosten. Allein in Deutschland liegen die daraus resultierenden finanziellen Schäden bei mehr als 10 Mrd. Euro [1]. Zudem können fehlende Therapietreue oder falsche Handhabung schlechtere Behandlungsergebnisse zur Folge haben. Patientenunterstützungsprogramme (Patient-Support-Programmes – PSP) können häufige Adhärenz-Probleme lösen und somit dazu beitragen, die Ergebnisqualität der entsprechenden Therapien nachhaltig zu fördern.

Die älter werdende Gesellschaft führt zu immer mehr chronisch kranken Menschen. Gleichzeitig steigt die Zahl der Begleiterkrankungen. Viele dieser Erkrankungen stehen dank dem Erfolg der pharmazeutischen Forschung immer besser werdenden Therapien gegenüber, die lebenslang in regelmäßigen Abständen anzuwenden oder einzunehmen sind. Damit wächst auch der Bedarf an PSP, um die oft älteren Menschen bei der optimalen Anwendung ihrer Therapie zu begleiten. Die Programme sind umso erfolgreicher, je besser sie auf die konkreten Bedürfnisse der Patienten zugeschnitten sind.

Verstärkt wird die Nachfrage nach Patientenunterstützungsprogrammen (Patient-Support-Programmes – PSP) durch die steigende Zahl innovativer biotechnologi-

scher Arzneimittel gegen Krankheiten wie Krebs, Multiple Sklerose, Rheumatoide Arthritis, Psoriasis oder schweres Asthma. Diese komplexen Produkte erfordern eine ebenso komplexe Handhabung, die von Patienten zu leisten ist, die besonders durch die Schwere und Chronizität ihrer Krankheit beeinträchtigt sind.

AUTOR



Eva Schalk

absolvierte den Master-Studiengang Business Administration (MBA) in International Management and Marketing an der Fachhochschule Pforzheim und der University of Utah, Salt Lake City, USA. Zwischen 2003 und 2013 bekleidete sie verschiedene Positionen bei Pfizer in Deutschland, mit Schwerpunkt in den Bereichen Strategische Planung, Business Effectiveness und Produkt-Management Onkologie. Seit 2014 arbeitet sie für IQVIA in den Bereichen Market Access und Patient Support Management.

AUTOR



Joanne Thiele

studierte International Management and Modern Languages an der Universität Bath, England. Nach ihrem Studium bekleidete sie verschiedene Positionen bei Pfizer in Deutschland, mit Schwerpunkt in den Bereichen Strategische Planung & Business Development sowie Marketing. Bei der Firma Teva war sie Marketing Team Lead in der Hämatologie/Onkologie. Seit 2014 arbeitet sie für IQVIA und ist Principal im Bereich Medical Affairs and Patient Engagement.

Patientenzentriertheit im Fokus

Dies sieht auch die Mehrheit der Mediziner so. Nach Studien von IQVIA glauben z. B. 60 % der Ärzte, dass Adhärenz-Apps ihren Patienten dabei helfen können, ihre Arzneimitteltherapie korrekt umzusetzen [2]. Dies gilt allerdings nur für den Patientenkreis, der dazu in der Lage ist, digitale Geräte wie Smartphones oder Tablet-PCs auch adäquat zu nutzen [3]. Für alle anderen müssen Unterstützungsprogramme entwickelt werden, die die Patienten analog darin schulen, ihre Krankheit auch zu Hause besser im Griff zu halten (Abb. 1). Außerdem konnte in einer Umfrage, die vom NEJM durchgeführt wurde [4], nachgewiesen werden, dass, während digitale Interventionen für gewisse Patientensegmente durchaus effektiv sind, der persönliche Kontakt und Schulung noch immer am effektivsten sind und von den Patienten am meisten geschätzt werden. Nach wie vor kommt es im Ergebnis auf die Mischung der Kommunikationskanäle an, um der Zielsetzung der Kommunikation und der Zielgruppe zu entsprechen.

Der zunehmende Kostendruck auf die Gesundheitssysteme v. a. in den

Staaten mit einer älter werdenden Gesellschaft mit weniger Beitragszahlern hat zudem zu einer gewandelten Erwartungshaltung der politischen Entscheider und Kostenträger geführt. Sie wollen keine Arzneimittel, sondern positive Behandlungsergebnisse finanzieren. Die AMNOG-Verfahren basieren auf diesem Gedanken. Hersteller geraten damit immer stärker unter Druck, neben der Garantie für die Qualität ihrer Produkte, auch für deren Einsatzqualität durch Maßnahmen zur Steigerung der Adhärenz zu sorgen. Vor allem durch Real-World-Evidence-Studien lassen sich positive Ergebnisse nachweisen, die ein Unternehmen dabei unterstützen, den therapeutischen Nutzen eines Produkts besser zu positionieren.

Tätigkeitsfeld nicht nur für Biotech-Hersteller

Kostenintensive Biologika sind in der Anwendung oftmals komplex, weswegen sich derzeit besonders Hersteller biotechnologischer Arzneimittel in diesem Feld engagieren. *Zwischen 10 und 20 % des Budgets der Produktmanager sind Patientenunterstützungsprogrammen und dem Engagement der*

Hersteller nach Produkt-Launch gewidmet.

Klar ist, dass Patienten, die ihre eigene Rolle im Zusammenhang mit ihrer Gesundheit verstehen, eher dazu bereit sind, ihr Verhalten zu ändern. Sie akzeptieren dann z. B. regelmäßige Check-Ups, Screenings oder Immunisierungen und tragen dazu bei, ihre Behandlungen therapietreu durchzuführen. Im Ergebnis werden sie weniger hospitalisiert, verursachen geringere Kosten für das System und gewinnen eine bessere Zufriedenheit mit dessen Leistungen.

Noch besteht viel Luft nach oben

Voraussetzung ist allerdings, dass die Patienten auch nachhaltig „aktiviert“ werden, an diesen Unterstützungsprogrammen teilzunehmen. Sind diese auf die Bedürfnisse der kranken Menschen zugeschnitten, gelingt dies deutlich leichter. Es geht darum, die richtige Unterstützung am richtigen Ort und zur richtigen Zeit zu Verfügung zu stellen. Nach Daten von IQVIA ist dies bislang bei 41 % der an solchen Programmen teilnehmenden Patienten der Fall (Abb. 2). Auch der

■ **Abbildung 1**

Clinical encounters



Patient behavior



Health outcomes

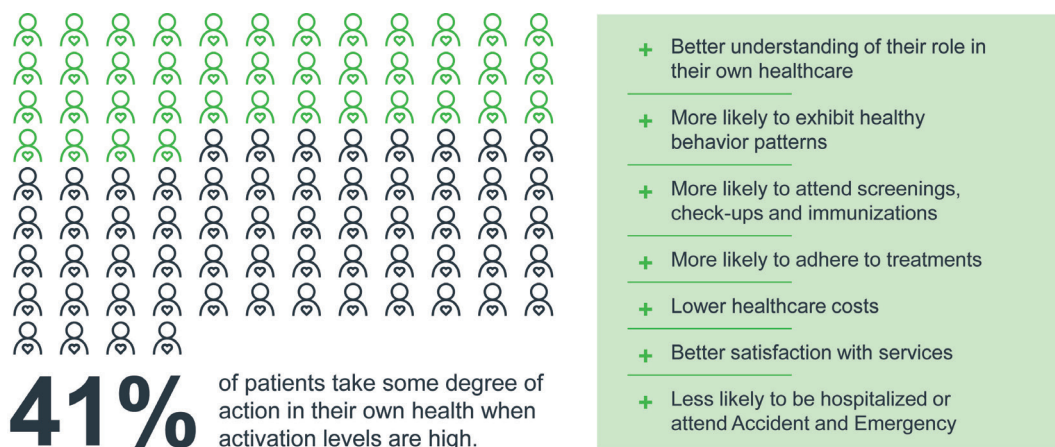


Quelle: QuintilesIMS (seit November 2017: IQVIA) White paper, 2017: Talking the Patients' Language

Aktiv in ihre Gesundheitsversorgung eingebundene Patienten können zum Therapieerfolg beitragen (Quelle aller Abbildungen: IQVIA Commercial GmbH & Co. OHG).

Zur Verwendung mit freundlicher Genehmigung des Verlages / For use with permission of the publisher

■ **Abbildung 2**



Putting the right support in the right place at the right time in order to meet patients' specific needs is the key challenge for the healthcare ecosystem.

Quelle: QuintilesIMS (seit November 2017: IQVIA) White paper, 2016: Bringing the strategy to life. Exploring perspectives in patient centricity

Auswirkungen von Patientenunterstützungsprogrammen.

Cochrane Report 2014 zeigt, dass viele der bislang angewendeten Methoden zur Verbesserung der Adhärenz bei chronischen Erkrankungen noch Raum für Optimierung bieten. Es besteht also noch viel „Luft nach oben“.

Rahmenbedingungen in Unternehmen schaffen

Um dies zu verbessern, hat IQVIA eine Studie erstellt, in deren Rahmen u. a. 19 Mitarbeiter aus pharmazeutischen Unternehmen aus den Bereichen Marketing und Patient Relations sowie spezialisierte Berater befragt wurden, um die kritischen Faktoren für Patientenunterstützungsprogramme zu detektieren. Danach ist es besonders wichtig, im Unternehmen zunächst die richtigen Weichen zu stellen. Hierzu gehört, ein für das PSP zuständiges Team aus möglichst erfahrenen Mitarbeitern zusammenzustellen, die die Zielgruppen kennen. Zudem ist es gut, das Thema, wenn möglich, auch auf Vorstandsebene zu verankern.

Dabei ist es sinnvoll, schon vor dem Start der PSP darüber nachzudenken, wie die Interventionen evaluiert werden. Dazu sollten sich die Unternehmen ausreichend Zeit nehmen, um die Bedürfnisse sowohl der

Patienten als auch der Gesundheitsberufe und der Kostenträger genau zu analysieren. Denn diese können sich von Krankheit zu Krankheit erheblich unterscheiden. Die beste Möglichkeit, sich einen validen Überblick über die erforderlichen Maßnahmen zu verschaffen, ist eine regelrechte Vernetzung mit der jeweiligen Community. Dabei stehen gerade bei patientenzentrierten Programmen die Patienten selbst im Vordergrund. Der Erfolg eines Markteintritts kann womöglich geschmälert werden, wenn z. B. die begleitenden Maßnahmen den Bedürfnissen der kranken Menschen und ihren Behandlern nicht entsprechen. Werden diese aber möglichst früh einbezogen und werden etwa die jeweiligen Patienten-Populationen mit Real-World-Studien genau untersucht, kann ein Produktdesign kreiert werden, das den Bedürfnissen und dem Lebensstil der Patienten möglichst nahekommt. Ihr oberstes Ziel kann z. B. die Verbesserung der Lebensqualität sein. Hierauf können oft auch ganz banale Interventionen erheblichen Einfluss haben.

Behandlungsrealität im Blick

Zur Vorbereitung erfolgreicher Patientenunterstützungsprogramme ist

führt man auch, welche praktischen Barrieren abgebaut und welche Verhaltensmuster oder Erwartungen berücksichtigt werden müssen (Abb. 3).

Für den Zugang zu diesen Kenntnissen bieten sich sowohl Literaturrecherchen als auch Interviews mit Stakeholdern, z. B. Patientenorganisationen, sowie Analysen von Leitlinien und Behandlungswegen an. Auch Regulatoren und Kostenträger können zusätzliche Hilfe leisten. Die Sicht der Patienten lässt sich gut aus deren Social-Media-Aktivitäten sowie dem Monitoring von Social-Media-Kanälen abbilden. Gekoppelt mit der Analyse von Behandlungsinformationen erhalten die PSP-Teams so die benötigten (auch individuellen) Einblicke (Abb. 4).

Health Care Professionals und Patienten einbinden

Damit sich PSP im Einklang mit den Stationen der jeweiligen „Patient Pathways“ entwickeln können, sollten zudem Health Care Professionals wie behandelnde Ärzte und Pflegekräfte oder auch Patientenvertreter und Selbsthilfegruppen schon bei der Entwicklung von Maßnahmen eingebunden werden. So kann man während des gesamten Pro-

ein Überblick über die gesamte Behandlungsrealität inklusive der demografischen und soziokulturellen Faktoren erforderlich. Dazu gehören neben der Kenntnis der Leitlinien und des Zugangs zu Therapien ebenfalls das aktuelle Engagement der Health Care Professionals und die Behandlungsergebnisse für einzelne Patienten. So er-

■ Abbildung 3



Quelle: QuintilesIMS (seit November 2017: IQVIA)

Evidenzbasierte Bewertung von Bedarfen.

gramms auf deren Sachverstand und ihre Kenntnis darüber zurückgreifen, welche individuellen Unterstützungsbedürfnisse Patienten in den unterschiedlichen Stadien ihrer Behandlung benötigen.

Und weil diese sehr unterschiedlich sein können, bündeln erfolgreiche Patientenunterstützungsprogramme auch eine Fülle von Maßnahmen, die mit persönlichen Interaktionen z. B. durch eine Krankenschwester (Field Nurse) beginnen. Diese können in der Klinik, der Praxis, zu Hause oder auch auf telemedizinischem Weg bzw. telefonisch stattfinden. Vom System generierte Erinnerungs- und Motivations-SMS, E-Mails, Apps und webbasierte Angebote ergänzen das Maßnahmenpaket. Im Idealfall sendet das PSP die richtige Botschaft zur richtigen Zeit über den richtigen Kanal in der richtigen Frequenz an den richtigen Patienten.

Daher sollten die Programme so angelegt sein, dass sie auf den jeweiligen Patienten individualisierbar sind.

Kein PSP ohne Evaluation

Regelmäßige Evaluationen dienen nicht nur der Kenntnis darüber, ob das PSP tatsächlich den Bedürfnissen der Patienten entspricht und wie die Patienten die Unterstützungsqualität bewerten. Sie zeigen ebenso mögliche Schwachstellen auf und ermöglichen so jederzeit die Feinjustierung der Maßnahmen, um eine nachhaltige Verbesserung der Therapieergebnisse zu erreichen.

IQVIA hat zur Evaluierung von PSPs in Unternehmen ein kennzahlgestütztes Rahmenwerk entwickelt, das sowohl Prozess- als auch Ergebnisindikatoren umfasst, die einen nachhaltigen Erfolg der Programme durch permanente Verbesserung

unterstützen. Während die Prozessindikatoren die Bedingungen für erfolgreiche Patientenunterstützungsprogramme und deren essenzielle Komponenten definieren, belegen die Ergebnisindikatoren den Erfolg der jeweiligen Programme, der Patienten, Behandlern, Kostenträgern sowie dem Unternehmen selbst gleichermaßen nutzt. Am Ende steht eine Win-Win-Situation.

Denn derartige Programme verbessern gleichzeitig auch die Datenlage, die nötig ist, um Hinweise zu Patientenprofilen, Behandlungs- und Kostenhistorien sowie Ergebnishistorien zu gewinnen, die mit den Daten für die Adhärenz, die Nachhaltigkeit und Behandlungsqualität zusammengeführt werden können. Auf diese Weise werden spätere Anwendungs- und Effektivitätsstudien sowie gesundheitsökonomische und Ergebnisstudien (HEOR: Health Economics and Outcomes Research) nachhaltig erleichtert (Abb. 5).

Gemeinsame Aufgabe für alle Stakeholder

Nicht zuletzt das Internet und seine Möglichkeiten zur leichten Informationsbeschaffung haben die Patienten erheblich mündiger gemacht. Sie sind in der Lage, mehr Verantwortung für die eigene Therapie zu übernehmen und erwarten daher auch als wichtiger Entscheidungsträger ernst genommen zu werden. Kostenträger, Regulatoren und Ärzte bieten bereits patientenzentrierte Initiativen an. Da kann und darf die Industrie nicht außen vor bleiben.

Für pharmazeutische Hersteller – und hier v. a. diejenigen, die Biopharmazeutika entwickeln und produzieren – ist das Engagement in patientenzentrierten Studien und Interaktionen schließlich eine optimale Möglichkeit, die Erfolge ihrer Aktivitäten in Forschung und Entwicklung für das gesamte Unternehmen zu verbessern. Nicht zuletzt können sie patientenzentrierte Daten gewinnen, die ihnen eine holistische Darstellung des Wertes und

■ **Abbildung 4**



Quelle: QuintilesIMS (seit November 2017: IQVIA)

Betroffene und ungedeckte Bedarfe lassen sich auf verschiedene Weise ermitteln.

■ **Abbildung 5**

Data Value Pillars		
Program Effectiveness		Patient Outcomes
Learning	Intent to Take Action	Health Outcomes
<ul style="list-style-type: none"> • Persuasion • Clarity • Relevance • Engagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Desired actions taken <p>Appropriate Usage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Adherence • Reasons for drop-off 	<ul style="list-style-type: none"> • Symptom reduction • Improved quality of life • Psychosocial well-being • Ability to self-manage • Functioning • Clinical measures • Decreased disease severity • Observational studies

Quelle: QuintilesIMS (seit November 2017: IQVIA)

Ein umfassendes Modell erfasst die Wirksamkeit eines Programms und die Behandlungsergebnisse für den Patienten.

der Therapieerfolge erlauben, die durch ihre Produkte erzielt werden können. Qualitätsbasierte Gesundheitssysteme verlangen nach mehr Daten, die Patientenstatistiken optimieren. Wer diese liefern kann, wird ohne Zweifel dafür belohnt.

der Arzneimitteltherapie. Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information, 2007.

- [2] QuintilesIMS White Paper, 2016: Bringing the strategy to life. Exploring perspectives in patient centricity.
- [3] QuintilesIMS White Paper, 2017: Talking the Patients' language. The importance of effective, health literate, patient-centered engagement.
- [4] NEJM Catalyst. Patient Engagement Survey: Improved Engagement Leads to Better Outcomes, but Better Tools Are Needed, 2016. <https://catalyst.nejm.org/patient-engagement-report-improved->

engagement-leads-better-outcomes-better-tools-needed/

Korrespondenz:

Joanne Thiele
 IQVIA IES Germany GmbH
 Schildkrötstr. 17-19
 68199 Mannheim (Germany)
 e-mail: joanne.thiele@iqvia.com

■ **LITERATUR**

- [1] Gorennoi V, et al. HTA-Bericht: Maßnahmen zur Verbesserung der Adherence in