



Patient-Relationship-Management

arvato Healthcare vernetzt Stakeholder im Gesundheitswesen und hilft Pharma-Herstellern und Krankenkassen durch integrierte Versorgungslösungen Kosteneinsparungen zu realisieren.

Durch Non-Adherence entstehen dem deutschen Gesundheitswesen jährlich Kosten zwischen 10 und 20 Mrd. Euro. Um diese Kosten signifikant zu senken und die Versorgungsqualität zu verbessern, braucht es weniger Rabattverträge als vielmehr Prozessinnovationen, damit eine nachhaltigere Therapietreue von Patienten erzielt werden kann.

Genau hier setzt der von arvato Healthcare entwickelte Ansatz an. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Patient-Relationship-Management-Programme (PRM) lassen sich signifikante Einsparungen im Gesundheitswesen erreichen.

Therapietreue durch eine verbesserte Patientenbetreuung

Pharmahersteller profitieren von einer erhöhten Therapietreue und den damit verbundenen gesteigerten Umsatzerlösen, Krankenkassen von geringeren Kosten für Folgebehandlungen oder durch die Vermeidung von Krankenhausaufenthalten und Doppeluntersuchungen. Zahlreiche Pilotprojekte und Versorgungsforschungsstudien bestätigen: Versorgungskosten lassen sich signifikant senken, sobald mehr in Patientenbetreuung investiert wird. Ziel ist es daher, den Einsatz wirksamer Arzneimittel zu optimieren und gleichzeitig Wirtschaftlichkeit und Kosteneffizienz zu gewährleisten. Um dies zu erreichen, müssen Patienten aktiv informiert und stärker als bisher in den Behandlungsverlauf einbezogen werden. In den entsprechenden Programmen kann der (Zusatz-)Nutzen der Therapie und des eingesetzten Präparats zudem über einen längeren Beobachtungszeitraum nachgewiesen werden. In der Versorgung des Patienten können pharmazeutische Industrie und Krankenkassen in Zukunft zum Vorteil beider Seiten noch enger zusammenarbeiten; arvato Healthcare zeigt wie. 

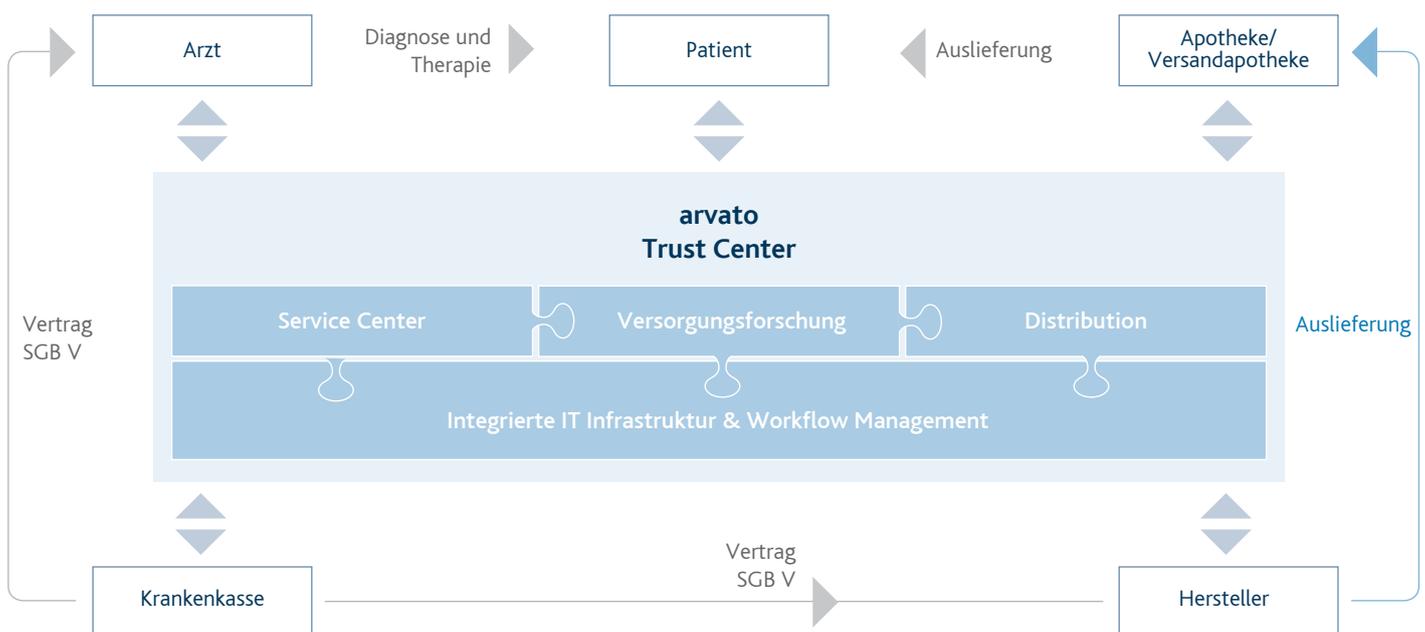
Auf einen Blick

Mithilfe integrierter Versorgungsprogramme kann die Betreuung und Information von betroffenen Patienten deutlich verbessert werden. Die Lösungen umfassen:

- Effektives Versorgungsmanagement
- Personalisierte cross-mediale Patientenbetreuung (Case Management)
- Sichere Erfassung und Auswertung sämtlicher Patientendaten in Trust Centern
- Einfache Direktbelieferung des Patienten über Partner- oder Versandapotheken

PRM-Programme für eine bessere und effizientere Versorgung

PRM-Programme können den Patienten umfassend über seine Krankheit **informieren und beraten**. Durch die regelmäßige Erfassung und Auswertung der Versorgungsdaten kann die Therapie zielgerichtet begleitet und Therapieabbrüchen proaktiv entgegengesteuert werden. arvato betreut **individuell** jeden einzelnen Patienten im Umgang mit seiner Erkrankung durch medizinisch ausgebildetes Personal, koordiniert den Behandlungsprozess und steuert die Lieferungen der Medikamente direkt zum Patienten.





»Pharmaunternehmen können durch **Patient-Relationship-Management** und in Zusammenarbeit mit Krankenkassen aktiv zur besseren Versorgung der Patienten beitragen. Dabei kann die Therapieabbruchrate signifikant reduziert werden. Darüber hinaus kann der Pharmahersteller die Wirksamkeit seiner Präparate nachweisen und Faktoren wie geringere Versorgungskosten in die Bewertung seiner Medikamente einfließen lassen.«

Dr. Jens Härtel
Director Patient Relationship Management bei arvato Healthcare

Einbinden aller Stakeholder sorgt für hohe Akzeptanz des PRM-Programms

Alle Stakeholder im Gesundheitswesen, vom Patienten über Arzt und Apotheker bis hin zur Krankenkasse und dem Hersteller werden in das PRM-Programm aktiv eingebunden, die damit verbundenen zahlreichen Prozesse effizient von arvato gesteuert. Dabei vereint das PRM-Programm intelligente Logistik, eine kooperierende Versandapotheke, spezialisierte Service Center und Coaches zur kompetenten Beratung des Patienten sowie umfassendes Datenmanagement in einem sicheren Trust Center zu einem ganzheitlichen Versorgungsprogramm für die betroffenen Patienten.

Für die individuelle Betreuung und Beratung in allen Fragen rund um die Erkrankung werden nach Einverständniserklärung des Patienten dessen Daten erfasst, in einem **Trust Center** verwaltet und wissenschaftlich ausgewertet. Der Arzneimittelhersteller erhält zur Wahrung des Datenschutzes keinen Zugang zu persönlichen Patientendaten, kann aber datenschutzkonforme aggregierte Auswertungen erhalten, die ihm helfen, die Patienten zukünftig zielgerichteter zu versorgen. Die Möglichkeiten der Patientenbetreuung sind vielfältig. Ganz nach persönlichen Nutzungsgewohnheiten und -vorlieben, erhalten die Pati-

enten Informationen in Form von Broschüren oder Magazinen, können sich über Webportale zu verschiedenen Themen austauschen oder Fragen telefonisch über spezialisierte Service Center klären. Zahlreiche Services im Rahmen des Programms sorgen beim Patienten nicht nur für **hohes Vertrauen** in das Programm, sondern bieten zugleich einen Anreiz sich langfristig aktiv daran zu beteiligen. Dazu gehören u. a. die sichere und personalisierte Zustellung des Präparats, die **individuelle Beratung** durch qualifiziertes Personal, eine 24h Hotline sowie ein spezieller Termintservice, der bei der Vereinbarung von Arztterminen unter die Arme greift.

Ihre Vorteile:

- Steigerung der Therapietreue/Adherence
- Hohe Patientenbindung und -loyalität durch direkte Kommunikation mit dem Patienten
- Erhebung und Auswertung von Patientendaten und Therapieverhalten im Rahmen von Versorgungsstudien
- Direkte, integrierte Versorgungsverträge mit Krankenkassen
- Belieferung des Patienten über Partner- oder Versandapotheken:
- Sicherheit in der Lieferkette bis zum Patienten



arvato Healthcare

Als Healthcare-Spezialist innerhalb der arvato AG vernetzen wir alle Stakeholder im Gesundheitswesen mit integrierten Vertriebs- und Versorgungslösungen – zum Wohle des Patienten

Sie profitieren von unserer Unterstützung entlang des gesamten Order-to-Cash-Cycle, denn wir managen effizient und zuverlässig sämtliche Supply-Chain-, Customer-Relationship- und Finanz-Prozesse. Mit fundierter Pharma- und Healthcare-Expertise, medizinisch ausgebildetem Personal, ausgeklügelten IT-Technologien und der Erfahrung aus vielen anderen Branchen entwickeln, implementieren und betreiben wir Lösungen, die Ihnen helfen, Ihre Produkte zu vermarkten und die zielgruppenspezifische, crossmediale Information und Kommunikation weiter zu optimieren. Unser internationales Netzwerk bietet Ihnen weltweit die richtige Unterstützung.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner

arvato Healthcare | Dr. Jens Härtel | Director Patient Relationship Management
Behlertstraße 3a | 14467 Potsdam | Deutschland
Telefon: +49 (0) 331 5817-4380 | E-Mail: jens.haertel@bertelsmann.de

www.arvato-healthcare.de