

Franziska Borkel, Head of Project Lead HCP & Patient der good healthcare group

Intelligent versorgt: Mit KI zum besseren Patient Engagement und einer individualisierten Experience

Unerwartete Symptome, Nebenwirkungen oder stagnierende Therapieerfolge: Egal wie gut ein Medikament ist, für Patient*innen sind Therapie und Krankheit oft Neuland, was viele Fragen aufwirft. Obwohl gemeinsam mit Mediziner*innen eine Therapie festgelegt wird, stehen Betroffene bei der Umsetzung oft allein da. Unklarheiten und Herausforderungen zur Erkrankung und Behandlung tauchen meist erst im Alltag auf. Barrieren müssen weiter abgebaut und der Zugang zu validen Quellen ermöglicht werden, um mündige Patientinnen zu fördern und eine nachhaltige Beziehung mit dieser Zielgruppe zu pflegen.

Dabei hat die Nutzung von KI-Tools wie beispielsweise ChatGPT im Alltag von Patient*innen bereits deutlich zugenommen und verleiht Betroffenen einen umfangreichen Handlungsspielraum. Diese Lösungen werden bereits zur Symptomüberprüfung und Informationssuche aktiv genutzt. Der Einsatz KI gestützter digitaler Angebote für Betroffene kann dabei jedoch weit über die reine Informationsvermittlung hinausgehen. KI kann dynamisch auf individuelle Bedürfnisse reagieren, durch Echtzeitanalysen personalisierte Empfehlungen geben und sogar komplexe Datenmuster erkennen, die für eine verbesserte Versorgung und präventive Maßnahmen genutzt werden können.

KI als Chance für eine individualisierte Patient Journey

Der Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) bietet enorme Chancen, das Patient Engagement und die Patient Experience zu verbessern. Der aktuelle Diskurs in der Pharmabranche zeigt, dass der Fokus dabei zunehmend auf der Verbesserung des Nutzererlebnisses liegt, ohne die wertvolle menschliche Interaktion zu ersetzen. Für Pharmaunternehmen bietet KI die Möglichkeit, individualisierte Informationen, in einer auf die Krankheit abgestimmten Therapiebegleitung, bereitzustellen, was die Patientenadhärenz erhöht und positive Verhaltensänderungen fördert. Durch die Minimierung von Missverständnissen in der Patient Journey erleichtert KI so das Verständnis komplexer medizinischer Informationen mittels klarer Kommunikation und automatisierter Prozesse. Beispielsweise können KI-gestützte Chats und Apps personalisierte Antworten auf häufig gestellte Fragen geben, Symptome bewerten und bei der Entscheidungsfindung unterstützen. Diese Tools verwenden Algorithmen, um spezifische Informationen zu den individuellen Gesundheitszuständen bereitzustellen. Zudem kann KI präventive Gesundheitsvorsorge unterstützen, indem sie Erinnerungen sowie Empfehlungen ausspricht und so eine individualisierte Patient Journey ermöglicht. Da manche Patient*innen aufgrund von Ängsten zunächst skeptisch sind, ist es entscheidend, ihre Bedenken ernst zu nehmen und ihnen Raum zu geben, diese zu äußern. Hier setzt eine umfassende und verständnisvolle Kommunikation an, die Vertrauen aufbaut und gleichzeitig über die Vorteile aufklärt.

Vorteile und Herausforderungen für Unternehmen

Für Pharmaunternehmen bieten KI-Technologien immense Vorteile. Sie können die Patientenversorgung verbessern und effizientere, personalisierte Versorgungsmodelle entwickeln, die die Patientenzufriedenheit und Therapiebindung steigern. KI ermöglicht tiefere Einblicke in Patientenbedürfnisse und Verhaltensweisen durch verbesserte Reportings. Real-World-Daten helfen Trends und Muster in Patientendaten zu erkennen. Durch das Sammeln sowie Analysieren anonymisierter Daten können Pharmaunternehmen wertvolle Einblicke in die tatsächlichen Nutzungsmuster und Bedürfnisse von Patient*innen gewinnen, um damit maßgeschneiderte Versorgungsstrategien zu entwickeln.

Nebenwirkungsmeldungen können schneller verarbeitet und weitere Betreuungen durch Fachpersonal eingeleitet werden. KI-gestützte Chatbots bieten rund um die Uhr Unterstützung und schnelle Erstversorgung in Krisensituationen. KI kann Standardanfragen übernehmen, wodurch menschliche Mitarbeitende mehr Zeit für emotionale oder komplexe Anliegen haben. Patient*innen können so jederzeit ihre Fragen stellen und erhalten schnelle, kompetente Antworten, unabhängig von Öffnungs- oder Bürozeiten. Diese KI-gestützten datengetriebenen Ansätze ermöglichen es, die Patientenadhärenz zu erhöhen und positive Verhaltensänderungen zu fördern. Wichtig ist, dass die von KI generierten Daten valide und vertrauenswürdig sind. Pharmaunternehmen müssen sicherstellen, dass KI-Systeme sorgfältig trainiert und kontinuierlich überprüft werden, um die hohen Standards in der Patientenversorgung zu erfüllen. Datenschutz bleibt dabei ein zentrales Thema, da der Umgang mit sensiblen Patientendaten höchste Sorgfalt erfordert. Durch gezielte Maßnahmen können Pharmaunternehmen sicherstellen, dass der Einsatz von KI ethisch und sicher erfolgt, wodurch das Vertrauen der Patient*innen gestärkt wird.

Zukunftsvision: Smarte Wege für bessere Therapieergebnisse

Die zukünftigen Einsatzgebiete von KI im Patient Engagement sowie zur Verbesserung der Patient Experience sind vielversprechend und vielfältig, werden jedoch noch lange nicht vollends genutzt. So ermöglichen erweiterte prädiktive Modelle, noch präzisere Vorhersagen von Gesundheitsrisiken und frühzeitige Interventionen basierend auf umfassenderen Datenanalysen. Selbst individualisierte Therapiepläne sind auf Basis von genetischen, biochemischen sowie Verhaltensdaten denkbar. Interaktive und personalisierte Schulungsprogramme können zudem helfen, Patient*innen besser auf ihre Behandlung vorzubereiten und das Vertrauen in die Therapie stärken. Präzisere Vorhersagen, aber auch Therapiepläne sowie eine individualisierte -begleitung führen zu besseren Behandlungsergebnissen, einem gestärkten Vertrauen in die Therapie und einer gesteigerten Adhärenz. Eins ist klar, KI-unterstützte Plattformen fördern den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen Patient*innen und Gesundheitsdienstleistern, verbessern den Informationsfluss und ermöglichen eine stetige Optimierung der Therapien und steigert die Effizienz im Gesundheitsmanagement.

Fazit: Symbiose von Mensch und KI als neuer Ansatz für ein besseres Patient Engagement

Die Healthcare-Branche muss die Bedarfe von Patient*innen berücksichtigen, um langfristig erfolgreich zu sein. Patient Engagement verbindet die Lebenswelt der Betroffenen mit der Pharmaindustrie, indem Barrieren abgebaut und mündige Patient*innen gefördert werden. Der gezielte Einsatz von KI kann neue Möglichkeiten eröffnen, die Gesundheitsversorgung zu verbessern. Durch datengetriebene Analysen und personalisierte Inhalte können maßgeschneiderte Versorgungsstrategien entwickelt und die Patient Experience optimiert werden. KI-basierte Tools bieten rund um die Uhr Zugang zu validen Informationen und personalisierten Empfehlungen, wodurch die Verbindung zu den Patient*innen vertieft und die Flexibilität in der Gesundheitsversorgung erhöht wird. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben wie der Beantwortung häufig gestellter Fragen, Erstellung medizinischer Berichte und Verwaltung von Patientendaten können dann wiederum erhebliche Kosteneinsparungen erzielt und die Effizienz gesteigert werden. Die Zukunft des Patient Engagements liegt in der Symbiose von menschlicher Empathie und KI-Analysefähigkeiten – eine Kombination, die bessere Patientenerfahrungen und Therapieerfolge ermöglicht.

Franziska Borkel, Head of Project Lead HCP & Patient der good healthcare group

Franziska Borkel leitet als Head of Project Lead HCP & Patient bei der good healthcare group die qualitativ hochwertige Umsetzung von HCP- und Patient Service Projekten. In ihren Verantwortungsbereich fallen die Performance von Projekten

sowie die kontinuierliche inhaltliche Weiterentwicklung. Mit ihrem Team aus Projektleitungen sorgt sie dafür, dass Kundenaufträge vollumfänglich geleistet werden und einen echten Unterschied für Ärzt*innen, Apotheker*innen sowie Patient*innen und Angehörige machen.

Vor ihrem Start als Project Lead Operations Anfang 2020 bei der +49 med, einem Geschäftszweig der good healthcare group, hat Borkel unter anderem in Barcelona bei Greenpeace im Marketing und an Stakeholder Dialogen zur urbanen Nachhaltigkeit sowie als Unternehmensberaterin in diesem Bereich gearbeitet. Ihr Einstieg in die Gesundheits- und Pharmabranche ergab sich wiederum durch ihr persönliches Engagement in der HIV und LSBTIQ-Community. Hier konnte sie sowohl einige Projekte entwickeln und umsetzen als auch große medizinische Fachkongresse mitorganisieren. Zudem gab die Naturwissenschaftlerin als Trainerin für Ärztinnen und Ärzte deutschlandweit Fortbildungen rund um die Themen HIV-/STI Diagnostik, Sexualanamnese und Arzt-Patienten-Kommunikation.

Über die good healthcare group:

Die good healthcare group hat es sich zur Aufgabe gemacht, in Zeiten der digitalen Transformation im Gesundheitswesen relevante, aber vor allem nachhaltige Kommunikationserlebnisse zu schaffen, die Patient*innen sowie Healthcare Professionals präferenzorientiert begegnen. Von der ganzheitlichen Strategieentwicklung über die individuelle Beratung von Healthcare-Spezialist*innen bis hin zu einer umfassenden Patientenbetreuung: Mit den Geschäftszweigen in//touch, +49 med, patient+ und cso+ bietet das Team unter der Leitung von Chief Executive Officer Thomas-Marco Steinle, Chief Innovation & Consulting Officer Wolfgang Höfers, Chief Client Officer Daniel Schaller und Chief Financial Officer Sebastian Schröter moderne und maßgeschneiderte Konzepte sowie Lösungen für Pharmaunternehmen. In Co-Creation entstehen gemeinsam mit den Kund*innen Perspektiven, die langfristig neue Möglichkeiten eröffnen.

Das Team entwickelt so bereits seit 2012 erfolgreiche Produkte und Services für den Markt – immer mit dem Fokus auf einen digitalen Ansatz, auf Augenhöhe und genau auf dem Kanal, der jeweils am besten passt. Der Firmensitz der good healthcare group ist in Berlin mit einem weiteren Standort in Potsdam.

Pressekontakt:

Manja Rehfeld | Mashup Communications GmbH | +49.30.25749580 | ghg@mashup-communications.de