

Patient Empowerment: Patient*innen als Treiber eines modernen Gesundheitssystems

Patient*innen sind längst nicht mehr nur Empfänger*innen medizinischer Leistungen, sondern gestalten ihre eigene Versorgung aktiv mit. Dieser Wandel wird durch neue Technologien, vernetzte Versorgungsmodelle und regulatorische Anpassungen vorangetrieben. Mit der Einführung der elektronischen Patientenakte (ePA) und einer zunehmenden Digitalisierung des Gesundheitswesens gewinnen Patient*innen an Einfluss im Versorgungssystem. Sie fordern mehr Transparenz, bessere Interoperabilität der Daten und individuelle Behandlungskonzepte. Um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden, setzen Gesundheitsdienstleister und Pharmaunternehmen zunehmend auf maßgeschneiderte Patientenprogramme, die nicht nur die Adhärenz verbessern, sondern auch die Autonomie der Patient*innen stärken. Gleichzeitig steigt die Notwendigkeit einer engeren Zusammenarbeit zwischen allen Akteuren des Gesundheitswesens – von Pharmaunternehmen, Krankenversicherungen über MedTech-Unternehmen, Patientenbeiräten und Patienten-Boards bis hin zu politischen Entscheidungstragenden. Denn erfolgreiche Patientenversorgung ist keine Einzelleistung – nur durch interdisziplinäre Zusammenarbeit können nachhaltige Lösungen entstehen.

Patient Services: Vom Zusatzangebot zum integralen Bestandteil der Versorgung

Patienten-Support-Programme (PSPs) sind längst mehr als nur Serviceangebote. Sie spielen eine immer zentralere Rolle, vor allem in der Versorgung chronisch Kranker und Patient*innen mit komplexen Erkrankungen. Frühere PSPs konzentrierten sich hauptsächlich auf Informationsvermittlung und Hotline-Angebote. Heute stehen jedoch KI-gestützte interaktive Plattformen, personalisierte Therapie-Apps, smarte Begleitprogramme und digitale Lösungen im Mittelpunkt. 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. Pharmaunternehmen setzen zunehmend auf hybride Konzepte, die persönliche Beratung mit digitalen Services kombinieren. So ermöglichen moderne Patientenplattformen nicht nur den direkten Austausch mit medizinischen Fachkräften, sondern helfen dank künstlicher Intelligenz und datengetriebenen Analysen dabei, Therapiepläne individuell anzupassen. Besonders bei der Behandlung von Krebs, Diabetes oder seltenen Erkrankungen haben solche Programme nachweislich positive Effekte auf Therapieerfolg und Lebensqualität.

Technologie als Schlüssel für einen modernen Patient Support

Moderne Technologien revolutionieren die Patientenbetreuung, indem sie barrierefreie, personalisierte und rund um die Uhr verfügbare Unterstützung ermöglichen. Künstliche Intelligenz (KI) spielt dabei eine zentrale Rolle: Durch maschinelles Lernen und datenbasierte Modelle lassen sich beispielsweise Therapiepläne gezielt an individuelle Bedürfnisse und Verhaltensweisen anpassen und ermöglichen eine personalisierte Patientenansprache. Gleichzeitig automatisiert KI Standardanfragen, sodass menschliche Fachkräfte mehr Zeit für emotionale und komplexe Anliegen haben. Insbesondere Human-AI-Lösungen können die Art und Weise, wie wir mit Patient*innen kommunizieren, grundlegend verändern und verbessern. Auch die Erhebung und Auswertung von Gesundheitsdaten gewinnt an Bedeutung. Echtzeitdaten aus Wearables und Sensoren liefern wertvolle Einblicke für Patient*innen und Ärzt*innen. Predictive Analytics helfen, Gesundheitsrisiken frühzeitig zu erkennen und Behandlungen vorausschauend zu steuern. Zusätzlich verbessern interaktive Technologien wie Gamification und Virtual Reality (VR) die Therapieerfahrung – insbesondere in der Schmerztherapie und Rehabilitation. Entscheidend ist jedoch, diese technologischen Möglichkeiten verantwortungsvoll zu nutzen. Datenschutz, ethische Prinzipien und eine transparente Kommunikation müssen im Mittelpunkt stehen, damit digitale Innovationen nicht nur effizient, sondern auch sicher und vertrauenswürdig sind.

Patient*innen als Wissensträger und aktive Mitgestaltende

Patient*innen bringen wertvolle Erfahrungen und ein tiefgehendes Wissen über ihre Erkrankungen mit. Diese Expertise sollte nicht ungenutzt bleiben, sondern aktiv in Forschung, Diagnostik und Versorgung integriert werden.

Ihr direktes Erleben von Symptomen, Therapien und Alltagshürden kann wertvolle Impulse liefern, um Behandlungsoptionen gezielter und praxisnaher zu gestalten. Standardisierte Gesundheitsinformationen greifen oft zu kurz. Werden Patient*innen aktiv in die Erstellung und Verbreitung relevanter Inhalte eingebunden, entstehen verständlichere, alltagsnahe und präzisere Informationsangebote. Dies kann nicht nur die Patientenaufklärung verbessern, sondern auch die Akzeptanz und Wirksamkeit medizinischer Maßnahmen erhöhen. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Medizin, Industrie und Patient*innen kann zudem zu individuelleren, wirksameren und besser zugänglichen Behandlungsstrategien führen. Die Gesundheitsbranche sollte Patient*innen nicht nur als Empfänger medizinischer Leistungen betrachten, sondern als zentrale Partner in der Entwicklung einer besseren Versorgung. Ein partizipativer Ansatz fördert dann den Therapieerfolg und stärkt die Selbstbestimmung sowie Lebensqualität der Betroffenen.

Von der Einzellösung zur vernetzten Gesundheitsstrategie

Eine nachhaltige Verbesserung der Gesundheitsversorgung erfordert jedoch mehr als technologische Fortschritte – es braucht eine enge Zusammenarbeit aller Akteure. Moderne Pharmaunternehmen investieren nicht mehr nur in die Entwicklung und Bereitstellung von Medikamenten, sondern setzen auf integrierte Versorgungsmodelle. Patient*innen wiederum erwarten nicht nur wirksame Therapien, sondern eine individuell zugeschnittene, nahtlose Betreuung. Besonders in der Onkologie und bei chronischen Erkrankungen gewinnen personalisierte Behandlungsstrategien an Bedeutung. Statt isolierter Kommunikationsstrukturen treten zunehmend interaktive, datengetriebene und vernetzte Versorgungsmodelle in den Vordergrund, die eine bessere Abstimmung zwischen Patient*innen, Ärzt*innen und Gesundheitsdienstleistern ermöglichen. Regulatorische Anpassungen und der Fokus auf Value-Based-Healthcare treiben diesen Wandel voran. Eine gezielte Patientenunterstützung ist nicht nur medizinisch sinnvoll, sondern auch wirtschaftlich effizient. Langfristig müssen innovative Versorgungslösungen als Investition in ein nachhaltiges, stabiles Gesundheitssystem verstanden werden. Prävention, klare regulatorische Rahmenbedingungen und eine stärkere Integration von Patient*innen sind essenziell, um den Wandel erfolgreich zu gestalten.

Fazit: Neue Perspektiven für eine patientenzentrierte Gesundheitswelt

Erfolgreiche Patientenversorgung ist keine Einzelleistung – nur durch interdisziplinäre Zusammenarbeit und innovative Ansätze können zukunftsfähige, nachhaltige Lösungen entstehen. Die Kombination aus Technologie, neuen Vergütungsmodellen und einer stärkeren Patientenbeteiligung bietet die Chance, Versorgungslücken zu schließen und die Qualität der Behandlung langfristig zu verbessern. Wer sich frühzeitig dieser Transformation stellt, kann die Zukunft der Gesundheitsversorgung aktiv mitgestalten – anstatt von ihr überrollt zu werden.

Franziska Borkel, Head of Project Lead HCP & Patient

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 Patientinnen sowie Healthcare Professionals präferenzorientiert begegnen. Von der ganzheitlichen Strategieentwicklung über die individuelle Beratung von Healthcare-Spezialistinnen 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 Kathleen Rieser, Chief Financial Officer Sebastian Schröter sowie den geschäftsführenden Gesellschaftern Thomas-Marco Steinle und Wolfgang Höfers moderne und maßgeschneiderte Konzepte sowie Lösungen für die Healthcare Industrie.

Das Team entwickelt so bereits seit 2012 erfolgreiche Produkte und Services für den Markt – immer mit dem Fokus auf einen digitalen Ansatz. 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