

[Home > Startseite](#)
**TOP-THEMEN**
**Integrierte Services, lebenswichtige Kontrollen**
**Pharma & Healthcare**


Foto: pixello.de / KFM

**Patientenprogramme sind en vogue. Sie sollen Patienten mit einer bestimmten chronischen Erkrankung unterstützen und ans Unternehmen binden, Ärzte über Präparate informieren – und Services kostensparend bündeln. Fehler können sich Pharma-Unternehmen dabei nicht erlauben, deshalb ist die Sicherung der Qualität oberstes Gebot.**

„Der Haupttrend im Pharma-Markt sind derzeit integrierte Konzepte“, sagt Bernhard Gandolf, Geschäftsführer/Certified Management Consultant/BDU bei der **eisq** GmbH & Co. KG in Osnabrück. „Deshalb widmet sich unser kommendes eisforum Pharma-Dialog

diesem Thema.“ Das european institute for service quality ist Fullservice-Anbieter im Bereich Qualitätsmanagement und veranstaltet halbjährig das Forum Pharma-Dialog, um Potenziale, neue Tätigkeitsfelder für Mitarbeiter und neue Dialogkanäle zu beleuchten. Das Forum richtet sich an Führungskräfte aus der pharmazeutischen und medizintechnischen Industrie, die für die Kommunikation mit Patienten, Apothekern und Ärzten verantwortlich zeichnen.

**Services werden effizienter**

Integrierte Plattformen für Medizinische Information, Bestellwesen, Marketing, Produktmanagement und Vertrieb – das sind für Gandolf die wichtigsten Trends: „Viele Pharma-Unternehmen beschäftigen sich momentan damit, ihre Service-Felder wirtschaftlich sinnvoll auf einer Plattform zu bündeln und die Service-Einheiten zu reduzieren.“ Denn effizientere Services und eine bessere Auslastung der Mitarbeiter senken die Kosten. So betreuen Service-Einheiten inzwischen oft verschiedene Kanäle von Mail bis Chat und Telefon. Im Dialog mit Apothekern und Ärzten stellen sie Präparate vor, in einem Second Level etwa Fachliteratur und Studien. Im Patientendialog bieten die so genannten Medical Agents den gesetzlich vorgeschriebenen Medizinischen Informationsservice und beantworten Fragen zur Anwendung von Medikamenten, oder sie arbeiten in Patientenbetreuungsprogrammen und sichern die Therapietreue chronisch Erkrankter.



Ein solches Patientenbetreuungsprogramm hat laut **Bernhard Gandolf** (Foto links) viele Vorteile: „Richtet etwa ein Pharmaunternehmen ein Patientenprogramm zusammen mit einer Krankenkasse in einem speziellen Indikationsgebiet einer chronischen Erkrankung ein, können Therapietreue (Adhärenz) und Therapiengenauigkeit (Compliance) steigen. Der Patient wird geschützt, die Kasse reduziert Folgekosten und der Pharma-Hersteller hilft bei der verlässlichen Einnahme des Präparates und der regelmäßigen ärztlichen Rezeptverlängerung.“

**Wachstumsmarkt mit Tücken für Dienstleister**

Immer öfter werden externe Call Center-Dienstleister mit diesen Services betraut, die von Kassen, Versandapotheken oder Pharma-Unternehmen eingerichtet werden. „Aus Sicht der Dienstleister handelt es sich um einen Wachstumsmarkt“, so Gandolf. „Doch oft wird vergessen, dass neben Kommunikation tiefe Fachkenntnisse in den speziellen Indikationsgebieten nötig sind. Auch die rechtlichen Hürden machen eine Verlagerung zu einem externen Partner nicht leicht. Das Risiko des Verlustes einer Zulassung ist enorm, deswegen sind andere Branchen in der Fremdvergabe sicherlich weiter.“

Gerade in der Kommunikation mit den Patienten gelte „Zero Tolerance“, denn „nicht erkannte Nebenwirkungen können das Pharma-Unternehmen im schlimmsten Fall die Zulassung für den Vertrieb des Medikaments kosten. Für den Patienten drohen irreversible Folgeschäden bis hin zum Tod.“ Erwähne ein Patient am Telefon etwa nebenbei, erleide seit drei Tagen unter Verstopfung, müsse der Medical Agent sofort eine sogenannte UAW – unerwünschte Arzneimittelwechselwirkung – aufnehmen und bearbeiten. Auch bei Produktreklamationen sei Zuhören gefragt. Sieht die Pille plötzlich „merkwürdig grün“ aus? Eine falsche Lagerung könnte zu Vergiftungen, ein Produktionsfehler gar zum Tod führen.


**Vorsicht statt Nachsicht**

Eine große Verantwortung für Medical Agents. Mitarbeiter, die mit Ärzten oder Apothekern über Medikamente sprechen, brauchen sogar mindestens die Qualifikation Pharmazeutisch-technischer-Assistent, so Bernhard Gandolf. Im Alltag sei Qualitätsmanagement unabdingbar. Sein Institut liefere Methoden und Instrumente, „um ganzheitlich und über alle Kanäle den Service zu messen und zu steuern“. Getestet werden verdeckt Service-Prozesse, in Befragungen werden Nutzerbindung und -treue ermittelt, im Monitoring werden Prozesse beobachtet oder Lernerfolge kontrolliert. Hinzu kommen quantitative Angaben in einem ausgewogenen Kennzahlensystem. Denn: Im Pharma-Dialog können Kontrollen lebenswichtig sein.

**Mehr zum Thema Pharma und Healthcare** lesen Sie in der nächsten Ausgabe des Fachmagazins CallCenterProfi, die am 30. April 2012 erscheint. Sie kennen die gedruckte Version noch nicht? Hier können Sie kostenfrei und ohne Verpflichtung ein **Probeabo testen**.

Foto: pixello.de / KFM

**Autor(en):** *Steffanie Gohr*
**LESER WERBEN LESER!**
**Suche:**  
[» Zur erweiterten Suche](#)
**ABO-EXKLUSIV LOGIN**

 Benutzername  
[REGISTRIEREN](#) [PASSWORT ÄNDERN](#)
**NEWSLETTER**


Mit dem Newsletter von Callcenter Profi erhalten Sie regelmäßig Informationen über aktuelle Trends im Servicemanagement. **Natürlich**

**kostenlos!**


 Ihre E-Mail-Adresse  
[» EWSLETTER BESTELLEN](#)
**BRANCHENINDEX ONLINE**


**Die B2B-FIRMENSUCHE für Industrie und Wirtschaft**

In Kooperation mit der Hoppenstedt Firmeninformationen GmbH

Kostenfrei in über 300.000 Firmenprofilen nach Lieferanten, Herstellern, Dienstleistern und Händlern recherchieren:

 Suchbegriff eingeben:  Produkt/Firma/Ort

[» Zur Business-to-Business-Firmensuche](#)
**BUSINESSCARDS**


**Wer liefert was im Call Center-Business?**

Wer gutes Geschäft machen will braucht gute Kontakte. Hier finden Sie die Business-Cards aus der Printausgabe des CallCenterProfi.

[» Zugriff hier \(pdf\) ...](#)
**PARTNER**




callcenterprofi.de  
**BranchenIndex**

- ▶ Die B2B Firmensuche für Industrie und Wirtschaft!
- ▶ In 300.000 Firmenprofilen kostenfrei recherchieren!

Mit einem Klick zum Anbieter-Überblick!



Empfehlen Sie uns weiter und sichern Sie sich eine exklusive Prämie!

» [Gabler Abonnements](#)

#### WEITERE TOP-THEMEN

Foto: pixio.de / Good Morning



##### » **E-Mail an alle: Sie sind gefeuert**

Was passiert, wenn eine Kündigung per E-Mail nicht nur den betreffenden Mitarbeiter, sondern die komplette Belegschaft erreicht, erfahren Sie in unserem aktuellen Fundstück. » [mehr...](#)



##### » **Beliebers are calling**

Was passiert, wenn Teenie-Idol Justin Bieber eine willkürliche Telefonnummer über sein Twitterprofil an knapp 19 Millionen Fans weiter gibt, erfahren Sie in unserem aktuellen Fundstück. » [mehr...](#)



##### » **Lieber spät als nie**

Was passieren kann, wenn man ein Belegheft nach Großbritannien und Nordirland schickt, zeigt unser aktuelles Fundstück in eigener Sache. » [mehr...](#)

[Kontakt](#) | [Mediadaten](#) | [Abo](#) | [Springer Gabler](#) | [Impressum](#) | [AGB/Datenschutz](#) | [RSS](#)

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2012

