

CASE STUDY

# Terminsystem für HIV-Patienten, zur Einhaltung von Behandlungsterminen.



## Die Herausforderung

- Obwohl es immer noch keine Heilung für HIV gibt, können die meisten Menschen mit der Krankheit dank wirksamer Medikamente ein relativ normales, gesundes Leben führen.
- Unser Kunde, ein multinationales Pharmaunternehmen, wollte die Therapietreue der Patienten bei seiner HIV-Behandlung in Spanien verbessern. Das intravenöse Medikament muss im Krankenhaus verabreicht werden, zunächst alle zwei Monate, dann fortlaufend einmal im Monat. Versäumt ein Patient jedoch seinen Termin um sieben Tage, muss er einen Monat lang auf eine tägliche orale Einnahme umsteigen, bevor er wieder zur intravenösen Verabreichung zurückkehren kann.
- Um Patienten und ihren Ärzten zu helfen, diese wichtigen Termine zu planen und einzuhalten, bat der Kunde Inizio Engage um Unterstützung.

## Das Ergebnis

- Das erste Terminsystem wurde Ende Januar 2023 eingeführt, wobei der erste Patient innerhalb von 24 Stunden aufgenommen wurde.
- Im ersten Jahr nahm der Patientenunterstützungsservice 36 Kliniken, 65 Ärzte und über 250 Patienten auf. Bezeichnenderweise gab es keine Therapieabbrüche.

## Unser Ansatz

- In Zusammenarbeit mit einem zuverlässigen Partner haben wir ein Terminplanungssystem entwickelt, mit dem Ärzte ihre Patienten anmelden und alle Termine für das kommende Jahr planen können.
- Die Patienten, ihre Betreuer oder andere Kontaktpersonen erhalten in den Wochen und Tagen vor der Behandlung Erinnerungsschreiben per E-Mail und SMS.
- Das einfach zu bedienende System wird von einem von Inizio Engage betriebenen Callcenter unterstützt, das den Ärzten bei Bedarf zur Seite steht und den Patienten die Möglichkeit gibt, ihre Zustimmung zu geben.
- Nach dem erfolgreichen Start bat uns der Kunde, die gleiche Initiative für den italienischen Markt zu starten. Neben dem Callcenter setzten wir auch ein Außendienstteam ein, um Ärzten die Vorteile zu vermitteln, sie zur Anmeldung zu ermutigen und sie beim onboarding zu unterstützen.
- Seitdem haben wir das System zusammen mit einem mehrsprachigen Callcenter in sieben Ländern, darunter Deutschland, Kanada, USA, Chile und Argentinien, angepasst und eingeführt. Dies ist Teil einer globalen Studie, in der untersucht wird, wie Technologie die Therapietreue von Patienten in anderen Teilen der Welt unterstützen kann.

**250+**

angemeldete Patienten

**0%**

Therapieabbruch

**1000+**

abgeschlossene Termine

**800+**

geplante Termine