



Stellungnahme zu Patienten-Betreuungsprogrammen von Unternehmen der pharmazeutischen Industrie

Patientenbetreuungsprogramme

Menschen, die von einer Erkrankung betroffen sind, haben neben der ärztlichen Behandlung das verständliche Bedürfnis nach Information, Austausch und Betreuung. Insbesondere bei chronischen oder schweren Erkrankungen suchen Betroffene auch nach Informationen zur Bewältigung der Krankheitsfolgen und zum Leben mit der Erkrankung. Sie suchen den Austausch mit Gleich-Betroffenen oder Fachleuten, um eigene Erfahrungen zu verarbeiten und die vielen neuen Eindrücke einordnen zu können. Die Belastung durch eine chronische Erkrankung wird von Partnern, Familienangehörigen, Nachbarn, Freunden und Kollegen durchaus nicht selbstverständlich mitgetragen. Der Bedarf an Beratung und Betreuung auf der Seite der Betroffenen ist phasenweise sehr groß.

In den letzten Jahren haben mehrere Hersteller von Medikamenten, besonders aus dem Bereich der Biologicals, Programme zur Betreuung und Beratung von Patienten entwickelt und mit viel Energie vorangetrieben. Einzelne Firmen betreuen inzwischen mehr als 1.000 Patienten auf diese Art und Weise. Meist beauftragen die Pharmafirmen dafür externe Agenturen. Der Zugang zu diesem Service erfolgt sowohl über den verordnenden Arzt als auch über eine Telefon-Service-Nummer auf den Patienteninformationen der Medikamente. Die Patienten füllen eine Einverständniserklärung aus, in der sie ihre persönlichen Daten frei geben und sich mit einer kontinuierlichen Ansprache durch die Agentur einverstanden erklären.

Die Betreuungsprogramme reichen vom Hausbesuch mit Schulung und Einweisung zur Verabreichung der Medikamente, über eventuelle pflegerische Hilfestellungen, gedruckte Informationsmaterialien bis zum Service-Telefon. Entsprechende Internet-Auftritte stehen den Betroffenen zur Verfügung, teils offen zugänglich, teils passwortgeschützt. Als Ziele der Beratungsprogramme werden genannt: „die Compliance zu erhöhen, Therapiewechsel und Abbrüche zu verhindern“ (Pressemeldung von Wyeth am 4. 8. 2008) oder „zur Aufklärung beitragen und Ihnen helfen, mit den alltäglichen Einschränkungen leichter umzugehen“ (http://www.abbott-care.de/cms/pub_abbott_care/content/e48/index_de.html).

Position der Deutschen Rheuma-Liga

Aus Sicht der Deutschen Rheuma-Liga sind grundsätzlich alle Maßnahmen zur Betreuung und Information von Patienten daran zu messen, ob sie zu einer besseren Versorgung von chronisch und akut kranken Patienten beitragen können und die Betroffenen von den Maßnahmen bezüglich ihres physischen und psychischen Wohlbefindens profitieren. In diesem Zusammenhang sieht die Deutsche Rheuma-Liga die Aktivitäten der pharmazeutischen Industrie ausgesprochen kritisch. Behandlungs-, Betreuungs- und Informationsaufgaben werden in unserem Gesundheitssystem von Fachkräften unter der Verantwortung und Aufsicht von Ärzten, Apothekern und von Selbsthilfeorganisationen durchgeführt, die der Qualität und Neutralität verpflichtet sind. Die Pharmaindustrie als Hersteller und Vertreiber von Medizinprodukten ist interessengeleitet. Information und Werbung lässt sich nicht trennen. Es ist zu fragen, ob bei diesen Angeboten der Pharmaindustrie ausschließlich das Wohl der Betroffenen im Vordergrund steht oder ob es nicht, zumindest unterschwellig, Marketingaktivitäten mit dem Ziel der Kundenbindung sind.

Mit den Betreuungsangeboten bauen Pharma-Unternehmen über einen externen Anbieter direkte Vertrauensbeziehungen zu den Betroffenen auf, die keiner Qualitätskontrolle unterliegen und die konkret an die Verabreichung eines Medikamentes geknüpft sind. Z. T. wird durch den externen Anbieter nicht einmal transparent gemacht, wer der Auftraggeber des Programms ist und welche Ziele damit verfolgt werden. Die Unternehmen erfüllen mit diesen Programmen ein oft großes Bedürfnis der Betroffenen nach persönlicher Zuwendung und binden so die Patienten an sich.

Die Deutsche Rheuma-Liga vertritt die Auffassung, dass im direkten Gespräch zwischen Arzt und Patient alle wesentlichen inhaltlichen Fragen bezüglich der Therapie geklärt werden müssen. Hierfür müssen die Ärzte ausreichend Zeit aufwenden können und dafür auch eine angemessene Vergütung im Rahmen der gesetzlichen Krankenversicherung erhalten. Im Rahmen der Selbsthilfe werden ergänzende Informationsmaterialien bereitgestellt und eine Beratung über Fragen des Alltags mit der Erkrankung angeboten. Darüber hinaus stellen Selbsthilfeorganisationen die Möglichkeit bereit, im Rahmen von Arzt-Patienten-Gesprächen, Patientenschulungen, Informationsveranstaltungen und ggf. telefonischer oder persönlicher Einzelberatung durch Ärzte zusätzliche neutrale Informationen und Beratungen zu erhalten. Die Einrichtung von Beratungsangeboten durch Unternehmen, deren berechtigtes Hauptinteresse der Verkauf der von ihnen produzierten Medikamente ist, ist aus Sicht der Deutschen Rheuma-Liga nicht geeignet, um mögliche Lücken im bisherigen Angebot von Beratungsleistungen sowohl in den medizinischen Einrichtungen als auch in der Selbsthilfe zu schließen.

Auch in einzelnen Details sind die Beratungsprogramme aus Sicht der Deutschen Rheuma-Liga fragwürdig bzw. nicht akzeptabel

In einigen Programmen wird dem Arzt ein Honorar für die Dokumentation gezahlt. Dieses Honorar übersteigt in einzelnen Programmen die in der Gebührenordnung der Ärzte für vergleichbare Aufgaben vorgegebenen Beträge. Auf diese Weise werden von Seiten der Industrie Anreize für Ärzte gesetzt, die Betroffenen in die Beratungsprogramme zu lenken. Dies ist aus Sicht der Deutschen Rheuma-Liga nicht akzeptabel. Wenn Beträge zur Dokumentation gezahlt werden, sollte sich dieser an der Gebührenordnung der Ärzte orientieren.

Eine strikte Sicherstellung des Datenschutzes ist in den Programmen unbedingt zu gewährleisten. Es dürfen keine vertraulichen Patientendaten an eine Firma weitergegeben werden, wenn der Betroffene dazu nicht sein ausdrückliches Einverständnis gegeben hat.

Eine erste Firma hat bereits einen „Mehrwertvertrag“ mit einer Krankenkasse geschlossen. Die Biologicals sind im internationalen Vergleich in Deutschland sehr teuer. Wenn Unternehmen hohe finanzielle Mittel in die Finanzierung von Betreuungsprogrammen investieren, werden diese über die Medikamentenpreise und damit über die gesetzlichen Krankenkassen refinanziert. Wenn die Programme gleichzeitig auch einen Marketing-Effekt haben, finanziert die GKV damit indirekt die Anreize zu weiteren Ausgaben. Dass einer Krankenkasse in Zusammenhang mit einem solchen Betreuungsprogramm darüber hinaus ein Rabatt eingeräumt wird, erhöht die Fragwürdigkeit in Hinblick auf die entstehenden Kosten für die GKV weiterhin.

Die Deutsche Rheuma-Liga ist der Meinung, dass die Beratung und Betreuung von Betroffenen durch Ärzte, Arzthelferinnen, und andere Therapeuten sowie durch die Selbsthilfe geschehen sollte. Dies ist kein Feld für Marketingaktivitäten von Arzneimittel-Herstellern.

Quelle:

Deutsche Rheuma-Liga Bundesverband e.V., "Stellungnahme zu Patienten-Betreuungsprogrammen von Unternehmen der pharmazeutischen Industrie", Bonn 2009, im Internet nicht mehr verfügbar.