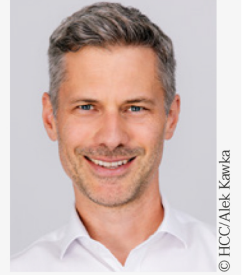


HEALTHCARE-BRANCHE IM DIALOG

ZU VIELE VISITENKARTEN, ZU WENIG KLARHEIT!

Von Dominik Flener



© HCC/Alek Kawlka

In vielen Spitälern ist die pharmazeutische Betreuung mittlerweile zu einer Arztkontakt-Lotterie geworden. Key Account Manager, Medical Affairs Manager, MSL, Market Access, Projekt- und Produktmanager – alle kommen mit guten Absichten, alle mit eigenen Zielen, alle mit eigener Visitenkarte. Nur eine Frage bleibt oft unbeantwortet: Wer hilft den Ärzt:innen wirklich weiter?

Das Problem ist nicht der einzelne Kontakt. Das Problem ist die Struktur dahinter. Die Pharmaindustrie organisiert die Arztbetreuung noch immer entlang interner Silos – Commercial hier, Medical dort – und wundert sich dann immer öfter, dass beim Gegenüber ein diffuses Gesamtbild entsteht. Für Ärzt:innen ist es völlig irrelevant, welche Berichtslinie, welches CRM-Feld oder welcher interne KPI gerade bedient wird. Relevant ist: Bekomme ich zur richtigen Zeit die richtige Information von der richtigen Person?

Deshalb bin ich überzeugt: Die Pharmaindustrie muss Strukturen besonders in der Spitalsbetreuung neu denken.

Nicht mehr: Commercial gegen Medical. Mehr Kontakt bringt mehr. **Sondern:** Was brauchen die Ärzteschaft und alle anderen Stakeholder im Spital vor dem Launch und was braucht es danach?

Ein **Pre-Launch-Team** hätte eine klare Aufgabe: verstehen, vorbereiten, einordnen. Welche medizinischen Fragestellungen sind offen? Welche Patient:innen profitieren? Welche Prozesse im Spital sind betroffen? Welche Stakeholder müssen früh eingebunden werden? Hier braucht es wissenschaftliche Tiefe, Marktzugangsverständnis, saubere Compliance und die Fähigkeit zuzuhören, bevor man sendet.

Ein **Post-Launch-Team** hätte eine andere Aufgabe: umsetzen, begleiten, verbessern. Wie kommt Innovation tatsächlich in die Versorgung? Wo gibt es Hürden im Alltag? Welche Informationen fehlen für die Anwender:innen und Patient:innen? Was brauchen die einzelnen Abteilungen in unterschiedlichen Spitälern, damit Therapieentscheidungen sicher, effizient und nachvollziehbar getroffen werden können?

Aber Achtung: Das ist für mich kein „Freibrief“ für mehr Präsenz im Krankenhaus. Im Gegenteil. Es wäre ein Plädoyer für weniger Zufall und mehr Relevanz. Für weniger Parallelbesuche und mehr abgestimmte Verantwortung. Für weniger „Ich wollte mich auch noch vorstellen“ und mehr „Ich bin zuständig für genau dieses Thema“.

Die Zukunft der Arztbetreuung liegt nicht in der maximalen Frequenz, sondern in der maximalen Relevanz – nicht lauter, sondern klarer – nicht noch ein zusätzlicher Ansprechpartner, sondern der richtige.

Über den Autor:

Dominik Flener ist Geschäftsführer der **HealthCareConsulting Group**, Dialogstrategie für Sales & Medical und Host des „Healthcare Changers Podcasts“ auf Apple Podcast und Spotify.