

Improving Patients' Adherence by Enhancing the Pharmacist-Patient Relationship with IT

Dirk Volland, Klaus Korak, Tobias Kowatsch

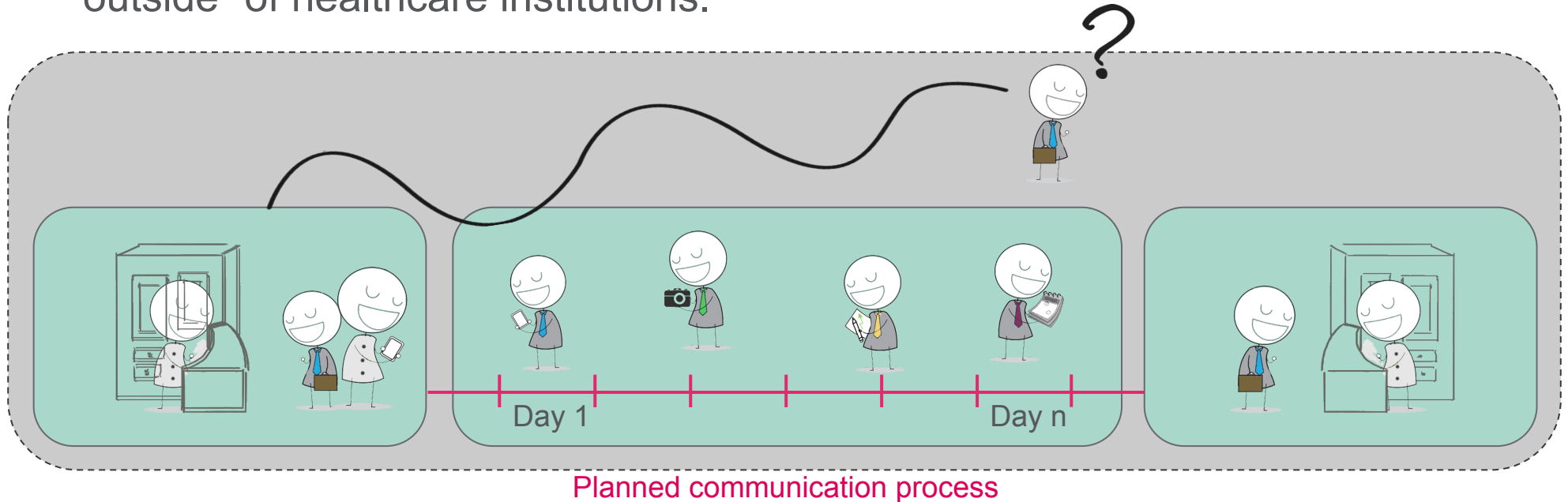
Health-IS Lab | Institute of Technology Management | ETH Zurich & University of St. Gallen

phone: + 4179 913 3390 | email: dirk.volland@unisg.ch

4th Workshop on Health IT and Economics (WHITE), November 15-16, 2013

What: We build an information system that enables pharmacists to guide patients throughout their therapies Health | IS

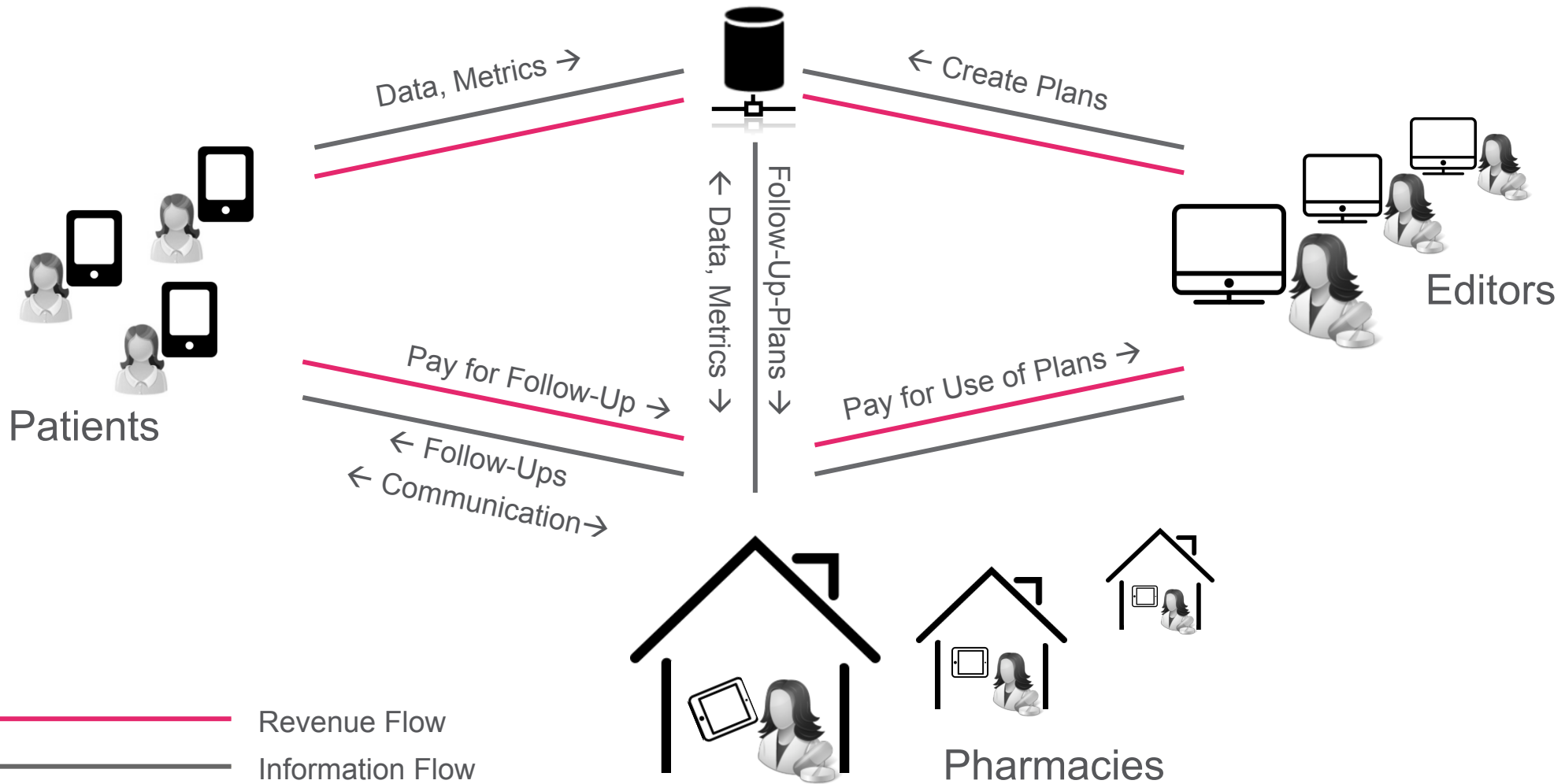
Why: There is a **fundamental asymmetry** of being on “the inside” or “the outside” of healthcare institutions.



How: Design Research Approach

21 Swiss Pharmacies

Genre Analysis



The pharmacist instantiates a **follow-up** during the face2face encounter with the patient.

The screenshot shows a mobile application interface for a pharmacist. At the top, there's a status bar with 'Carrier', '10/08 14:33', 'Suchen', '2:34 PM', and '100%' battery. Below this is a navigation bar with four tabs: 'Aktion', 'Dialog', 'Termin', and 'Begleitung'. The 'Begleitung' tab is highlighted with a red circle. The main content area is divided into several sections. On the left, there's a patient profile for 'Mustermann, Max' with details: 'Alter: 31-40', 'Geschlecht: Mann', 'Mobil: 0791234567', 'Begleitung: Frau Mittag', and 'Code: 743001'. Below the profile are four cards: 'Fortschrittskontrolle' (n/a), 'Photo' (a photo of a hand), 'Webseite' (a globe icon), and 'Erfolgskontrolle' (n/a). In the center, a 'Dialog' window is open, showing a conversation with 'Mustermann, Max'. The dialog contains a message from the pharmacist: 'Fortschrittskontrolle gesendet 5.0 von 10' and a question: 'Kann ich die Creme auch dicker auftragen? Es juckt sehr stark.' Below the dialog, there's a message: 'Liebe Kundin, sie können die Creme auch 2x am Tag auftragen, dass würde mehr'. On the right, there's a 'Fortschrittskontrolle' card with a circular progress indicator showing '5.0' and a blue arrow. At the bottom, there's a list of patients: 'Mustermann, Erika' and 'Muster, Max'. Handwritten annotations in black ink provide context: 'add new patient follow-up' points to the 'Begleitung' tab; 'Dialog with the patient. Also interaction elements can be added (like photo or request therapy progress).' points to the dialog; 'Configured follow-up with interaction elements like therapy progress or photo feedback.' points to the progress card; and 'Different patients that can be filtered and sorted' points to the patient list.

Carrier 10/08 14:33 Suchen 2:34 PM 100%

Mustermann, Max
Alter: 31-40
Geschlecht: Mann
Mobil: 0791234567
Begleitung: Frau Mittag
Code: 743001

Dialog

Fortschrittskontrolle gesendet
5.0 von 10

Mustermann, Max 10.08.13 14:31

Kann ich die Creme auch dicker auftragen? Es juckt sehr stark.
Mustermann, Max 10.08.13 14:33

Liebe Kundin, sie können die Creme auch 2x am Tag auftragen, dass würde mehr

11.08. 12.08. 13.08. 13.08.

Fortschrittskontrolle
5.0

Webseite 16.08.

Erfolgskontrolle
n/a 16.08.

Mustermann, Erika
Muster, Max

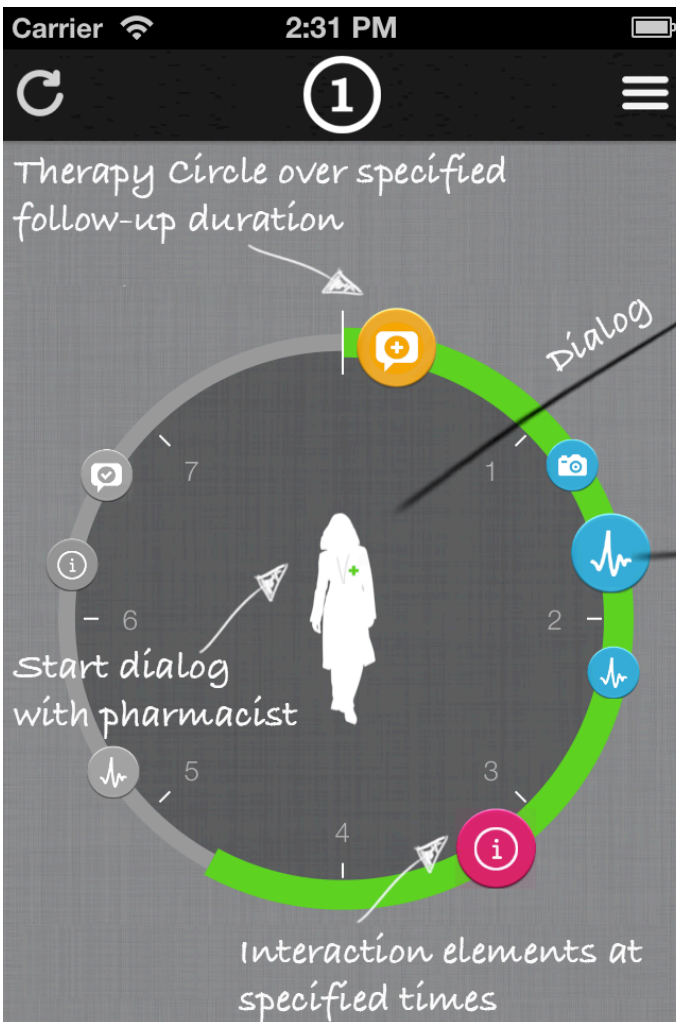
add new patient follow-up

Dialog with the patient. Also interaction elements can be added (like photo or request therapy progress).

Configured follow-up with interaction elements like therapy progress or photo feedback.

Different patients that can be filtered and sorted

The patient is then **followed up** by the pharmacist with the **specified structure**.



SIM fehlt 10:45 AM

2

zu begleiten. Durch diese Begleitung können wir gemeinsam sicherstellen, dass Sie sich im Umgang mit Ihrer Therapie zu jedem Zeitpunkt sicher fühlen. Bitte fragen Sie mich, wenn Ihnen Dinge während Ihrer Behandlung unklar sind. Vielen Dank und bis morgen.

Apotheke Goldbrunnen 07.09.13 06:00

Feedback screen: progress

Aspirin

Darf ich das Medikament auch vor dem Essen nehmen?

Ich 07.09.13 10:45

Bitte geben Sie nun Ihre Frage zum Medikament ein...

Carrier 2:31 PM

3

Apotheke Neuweg

Fortschrittskontrolle

Guten Morgen. Wie geht es Ihnen heute?

unverändert

doing worse doing better

11. Aug 13