

# Beratung und Software-Entwicklung für die erste Symptom-Check-App der Schweiz Noser Health realisiert IT-Basis für BENEcura

Wenn der Bauch schmerzt oder der Kopf zu zerspringen droht, kann es harmlos sein oder auch angezeigt, rasch den richtigen Arzt zu konsultieren. Oft eilt es und Hausärzte werden zur Mangelware. Da war bis vor Kurzen guter Rat mitunter teuer oder gar nicht erhältlich. SWICA gibt Gegensteuer. Zusammen mit Noser Health entstand BENEcura, die Symptom-Check-App.

«Wir wollen die Patienten aktiv einbinden», sagt Daniel Rochat, Leiter Departement Leistungen, SWICA Gesundheitsorganisation, klar. «Ein attraktives digitales Tool zur Information, das bei Beschwerden angefragt werden kann und für kompetente Auskunft sorgt, war unser Ziel. So entstand die Idee für BENEcura. Es ist gleichzeitig unsere Antwort auf die massiven Veränderungen, die sich im Gesundheitswesen abzeichnen und die uns Krankenversicherer fordern. Die digitale Welle hat uns längst erfasst. Entsprechend versuchen viele, sich zu positionieren. Healthcare ist attraktiv

geworden für digitale Pioniere. Alleine in der Schweiz gibt es aktuell rund 100 Digital Health-Start-ups. Mit Apple, Google usw. drängen zudem etablierte Technologie-Unternehmen ins Gesundheitswesen. Schweizer Health-Unternehmen haben unterschiedliche Ambitionen, erkennen jedoch den zunehmenden Innovationsdruck im Markt.»

### Direkter und kompetenter digitaler Rat

Die BENEcura-App begleitet Versicherte und Patienten bei Beschwerden oder im Krankheits-

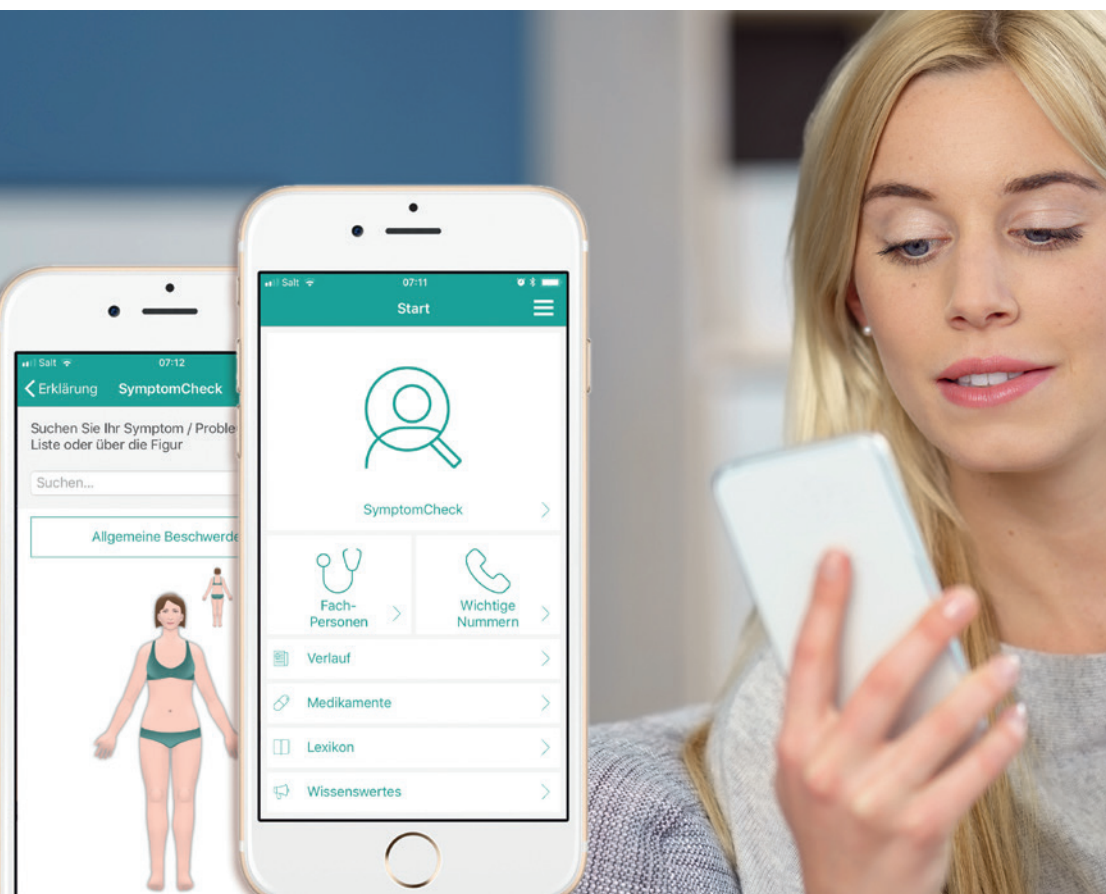
fall. Einfach, digital und zuverlässig werden sie durch den von Ärzten entwickelten Symptom-Check navigiert und erhalten eine individuelle Empfehlung zum weiteren Vorgehen. Das wissenschaftlich fundierte Medizinlexikon und das Medikamenten-Verzeichnis sind nützliche Nachschlagewerke für eine grundlegende Übersicht zu verschiedenen Krankheiten und Medikamenten. BENEcura ist die erste medizinische App eines Krankenversicherers in der Schweiz und damit einzigartig.

Diese App ist die Antwort der SWICA auf die aktuellen Tendenzen im Gesundheitsmarkt:

- Nach wie vor bestehen steigende Gesundheitskosten und ein wachsender politischer wie regulatorischer Druck, v.a. hinsichtlich besserer Steuerung der Leistungskosten.
- Neue Technologien und Innovationen führen zu einer klaren Differenzierung im Wettbewerb und erhöhen den Druck auf bestehende Geschäftsmodelle.
- Es findet eine zunehmende Individualisierung der Medizin und ein steigendes «Empowerment» der Patienten resp. Endkunden im Gesundheitswesen statt.
- Schliesslich sind ein erhöhter Kampf um die Kundenschnittstelle und ein steigender Wettbewerbsdruck durch neue Markteintritte feststellbar.

### Die Versicherten ernst nehmen

Die Endkunden rücken zunehmend in den Fokus der Innovation. Im heutigen Gesundheitssystem herrschte allerdings noch keine konsistente Einbindung der Versicherten. Rochat: «Die Perspektive bei der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen ist daher, dass unsere Versicherten bei der Kreation von Innovationen und neuen Geschäftsmodellen stärker denn je im Mittelpunkt stehen.»





Dr. Florian Milde, Senior Consultant Health Solutions, Noser Health

**Mehr Orientierung auf der «Health Journey»**

Mit der BENEcura-App will SWICA Gegensteuer zu akuten Problemen des Schweizer Gesundheitssystems geben. Bezweckt wird das Lindern des Hausarzt-Mangels v.a. in ländlichen Gebieten, die Optimierung des überlasteten Versorgungssystems und «Notfalltourismus» Richtung Spital, ein Ausgleich der heute fehlenden und früher üblichen zentralen medizinischen Ansprechpartner (z.B. Hausärzte), der Abbau von Fehlanreizen und das Verhindern eines übermässigen Ausbaus kostenintensiver ambulanter Dienste.

«Schliesslich geht es uns auch um das Erfüllen des steigenden Kundenwunsches nach Eigenverantwortung», unterstreicht Rochat: «BENEcura als direkter Kontakt zu SWICA bietet digitale medizinische Hilfe in jeder Lebenssituation. Damit schaffen wir eine breite Kundenpräsenz und fördern Transparenz und Orientierung auf der «Health Journey».

Die Vorteile von BENEcura für die Versicherten sind die folgenden:

- Kompetente 24/7-Anlaufstelle für medizinische Fragen
- jederzeit Übersicht und Transparenz zum eigenen Gesundheitszustand
- schnelle persönliche Handlungsempfehlungen in medizinischen Problemsituationen
- Empfehlung geeigneter medizinischer Leistungserbringer

Auch die medizinischen Partner profitieren:

- schneller Zugriff auf bereits erhobene medizinische Anamnese-Daten aus dem digitalen SymptomCheck,



Daniel Rochat, Leiter Departement Leistungen, SWICA Gesundheitsorganisation

- dadurch rasches und effizientes Triagieren und
- Beraten der Patienten resp. SWICA-Kunden sowie gegebenenfalls Überweisung an weitere medizinisch adäquate Partner (z.B. Hausarzt, Spezialisten),
- zudem wird ein Anbinden an gängige Patientendossier-Lösungen (z.B. Post, Swisscom) möglich.

**Solides IT-Fundament für die wegweisende Idee**

Die Download-Zahlen steigen – auch 8 Wochen nach Einführung – weiterhin kontinuierlich an. Vor dem Ernten galt es allerdings, richtig zu säen. Gefragt waren IT-Partner, die in der Lage sind, prospektiv zu denken, Verständnis fürs Gesundheitswesen aufweisen und einen aktiven Beitrag zu einer kundenfreundlichen Lösung zu leisten. Der Weg führte zu Noser Health.

«Wir waren gleich zu Beginn vom Projekt der SWICA begeistert», erinnert sich Dr. Florian Milde, Senior Consultant Health Solutions. «Exakt solche Herausforderungen suchen wir. Noser Health als eine Service-Marke der Noser Engineering AG bündelt die Kompetenzen rund um die Themen Digitalisierung und Gesundheitswesen, um unseren Kunden nachhaltig zum Unternehmenserfolg zu verhelfen.»

Die Marktleistungen von Noser Health umfassen dabei drei Elemente:

- **Consulting – THINK:** Ausgewiesene IT- und Prozess-Spezialisten beraten und unterstützen ihre Kunden mit umfangreicher Erfahrung und Technologie-Kompetenz, die Chancen der Digitalisierung zu packen und die Herausforderungen des Wandels zu meistern.

**Das bietet die BENEcura-App**

**Symptom-Check**

Die von einem medizinischen Expertengremium entwickelte Funktion bietet Unterstützung für das Vorgehen bei einer Krankheit oder bei gesundheitlichen Beschwerden. Der Benutzer beantwortet eine Reihe von Fragen zu einem bestimmten medizinischen Problem. Aufgrund seiner Eingaben erhält er kompetente Empfehlungen.

**Fachpersonen**

Hier finden die User Angaben über geeignete Ärzte, Spitäler, Therapeuten oder Apotheken und können diese direkt anrufen. Ihr Versicherungsmodell wird bei der Suche berücksichtigt.

**Wichtige Nummern**

Die Versicherten können direkt aus der App bei SWICA oder sante24 anrufen oder die Nummer Ihres Hausarztes, eines Gesundheitszentrums oder viele öffentliche medizinische Notrufnummern wählen.

**Verlauf**

Der Benutzer hat jederzeit einen persönlichen Überblick über die erhaltenen Informationen und Empfehlungen sowie über den Verlauf seiner medizinischen Vorfälle.

**Medikamente**

Damit sind alle relevanten Informationen zu Medikamenten dauernd in Griffnähe..

**Lexikon**

Das wissenschaftlich fundierte Medizinlexikon bietet eine leicht verständliche Übersicht über verschiedene Krankheiten.

**Wissenswertes**

Zu finden sind SWICA-Angebote rund um die Gesundheit.

**Profil**

Hier werden die Personalien angezeigt. Er-sichtlich sind auch das aktuelle Grundversicherungsmodell und je nach Police Hausärzte oder Gesundheitszentren.

- **Innovationsprojekte – DESIGN:** «Sehen heisst Verstehen», unterstreicht Florian Milde. «Von der Idee über den Prototypen bis hin zum Piloten helfen wir, eine Vision zu realisieren, damit die Auftraggeber Gewissheit erlan-



## Gesundheitspolitik

gen, wie und wo sich ihre Innovationen auszahlten.

- **Integrationsprojekte – MAKE:** Der Schritt vom Piloten zur Einführung bewegt einiges und kann von grosser Tragweite sein. Mit langjähriger Erfahrung wird der Wandel im laufenden Betrieb erfolgreich vorangetrieben.

### BENECURA ist ein Medizinprodukt

Bei der BENECURA-App ging es um die ersten beiden Elemente. Noser Health hat das Produkt mitentwickelt und die nötige Software erstellt. Begleitet wurde diese Arbeit von Helmedica welche basierend auf der elektronischen Krankengeschichte Rockethealth die Definition der Entscheidungsbäume innerhalb des Symptom-Checks konzipierte. Als Experte in der Entwicklung medizinischer Software unterstützte das Institut Johner zusätzlich in der Bereitstellung der Dokumentenlandschaft. Dabei wurde die ganze medizinische Bewertung der Applikation orchestriert. Weil BENECURA ein Medizinprodukt der Klasse I ist, galt es, neben einer nutzerorientierten Usability auch den Aspekten Risk und Quality Management Rechnung zu tragen.

Noser Health war als Gesamtprojektleiter verantwortlich für die Entwicklung der App. Dabei wurde auf Xamarin gesetzt, um ein Maximum an plattformübergreifender Kompatibilität zu erhalten (iOS/Android). Das Projekt wurde innerhalb von 9 Monaten abgewickelt.

### Ein wichtiger Digitalisierungsschritt

«Dank der kompetenten Gesamtprojektleitung von Noser Health konnten die Anforderungen der verschiedenen Anspruchsgruppen vollständig berücksichtigt werden. Die Software Engineers haben einen tollen Job gemacht und die erste Symptom-Check-App der Schweiz nach der Medizinproduktrichtlinie entwickelt. Das bedeutet einen wichtigen Schritt in der Digitalisierung des Gesundheitswesens», freut sich Leyla Akbeyik, Programm Manager SWICA, über die gelungene Umsetzung.

Zufrieden zeigt sich auch Florian Milde: «Wir freuen uns, dass wir einen entscheidenden Beitrag leisten konnten, dass die Vision von SWICA Realität geworden ist. Als Consultants stellen wir uns gerne solchen komplexen Aufgaben. Wir über-

setzen zukunftsweisende Gedanken in bedienungsfreundliche Software. Dabei arbeiten wir mit ausgewiesenen Spezialisten, innovativen Produkterstellern, Medizinerinnen und Entwicklern wie beispielsweise unsere Partner bei Helmedica, die das Anamnese- und Dokumentationsprogramm rockethealth geschaffen haben, zusammen.»

### Bereit für steigende Kundenanforderungen

«Die Digitalisierung wird unser Gesundheitswesen weiter deutlich verändern. Das elektronische Patientendossier (EPD), strengere Datenschutzvorgaben (GDPR), neue Richtlinien für die Entwicklung von Medizinprodukten (die ab 2020 gültige Medical Device Regulation MDR) sowie die stetig steigenden Kundenerwartungen an ein digitales Angebot sind starke Treiber. Unsere Antwort darauf sind praxistaugliche Lösungen, mit denen unsere Kunden eine tragende Rolle im Markt spielen können.»

### Weitere Informationen

[www.noserhealth.com](http://www.noserhealth.com)

swiss skills 2018 | OdASanté

Erleben Sie die 20 besten Fachfrauen und Fachmänner Gesundheit in Aktion an den SwissSkills 2018 in Bern.

**12. - 16. September 2018, BERNEXPO, Halle 1.2, Pavillon von OdASanté**

Gratisticket  
[www.swiss-skills2018.ch/promo](http://www.swiss-skills2018.ch/promo)  
(Promocode BV7088)

Partnerorganisationen