

# Well. Die Gesundheitsplattform für die Schweiz.

Digitale Gesundheitsplattformen – aber wie? Erfahrungen mit Well.

Zürich, 27. Mai 2024 | santeneXt Webinar

well

Das ist Well.

# Die Well-Userjourney im Überblick

**well**

Die integrierte Gesundheitsplattform für mehr "Quality of Care"

## Steuerung

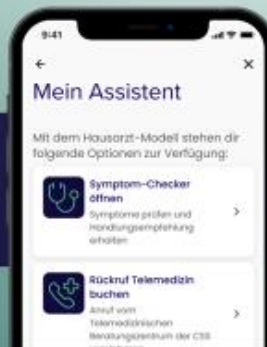
Well unterstützt mit Entscheidungshilfen zu Gesundheitsfragen sowie Ratgeber und Empfehlungen für Prävention und Behandlung.

## Individualisierung

Well bietet einen einfachen, auf das Versicherungsmodell abgestimmten Zugang sowie persönliche Konfigurationen.

## Komfort

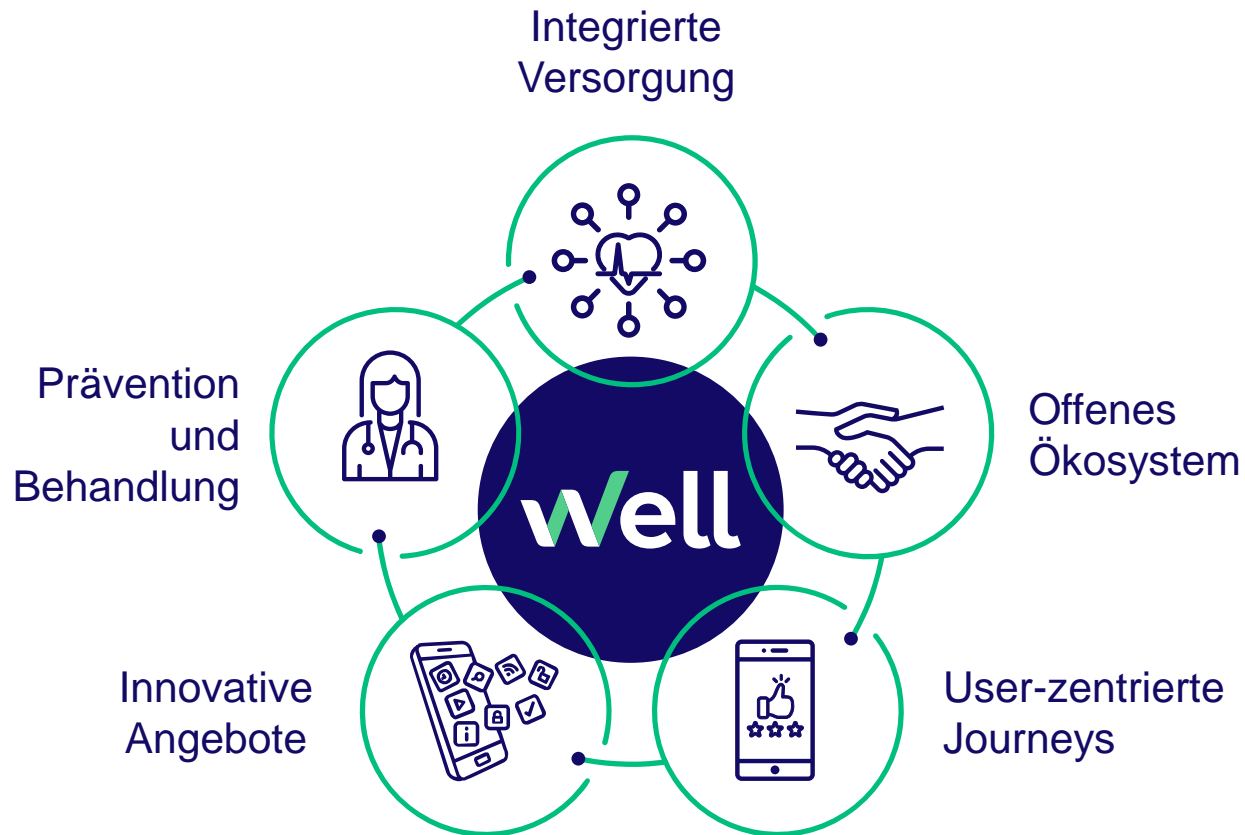
Well verknüpft Informationen, digitale und von Fachpersonen begleitete Angebote und hilft bei der Organisation von Dokumenten und Terminen.



- Personalisierung mit «Assistent» mit Mehrwert für KV für gezielte Steuerung
- Mit Guide zu chronischen Erkrankungen Einstieg gelegt
- Apothekenservices stärker positioniert und verknüpft

# Die weiterentwickelte strategische Ausrichtung

## Stossrichtungen «quality of care» und «data-driven organization»



### Unsere Mission

Well bringt der Schweizer Bevölkerung mehr «**Quality of Care**» mit massgeschneiderten und **datengetriebenen integrierten Versorgungsangeboten** und tieferen Kosten, sowie allen Akteuren im Gesundheitswesen mehr digitale Vernetzung und Effizienz.

# Das Well-Ökosystem wird ständig mit neuen Partnerschaften erweitert

## Konsortiums- partner



**visana**

**CSS**

**Galenica**

**medi24**

**DocMorris**

**SWISS MEDICAL  
NETWORK**

**RÉSEAU  
DE L'ARC**

## Co-Creation- Partner



**monvia**  
gesundheitszentrum

**RESEAU  
DELTA**  
LA SANTE INTELLIGENTE

**VISTA** Augenpraxen  
& Kliniken

**Pallas  
Kliniken**

**medgate\_**

**Online  
Doctor**

**ZURZACHCare**

**arzthaus**

**aha**  
ALLERGIEZENTRUM SCHWEIZ  
CENTRE D'ALLERGIE SUISSE  
CENTRO ALLERGIE SVIZZERA

**zur Rose**

## Technologie- Partner



**IN4MEDICINE**

**medic+search**

**PXL  
VISION**

**dvbern**  
DIGITAL VALUE

**HIN**

**SASIS**

**Google Cloud**

**BlueCare**

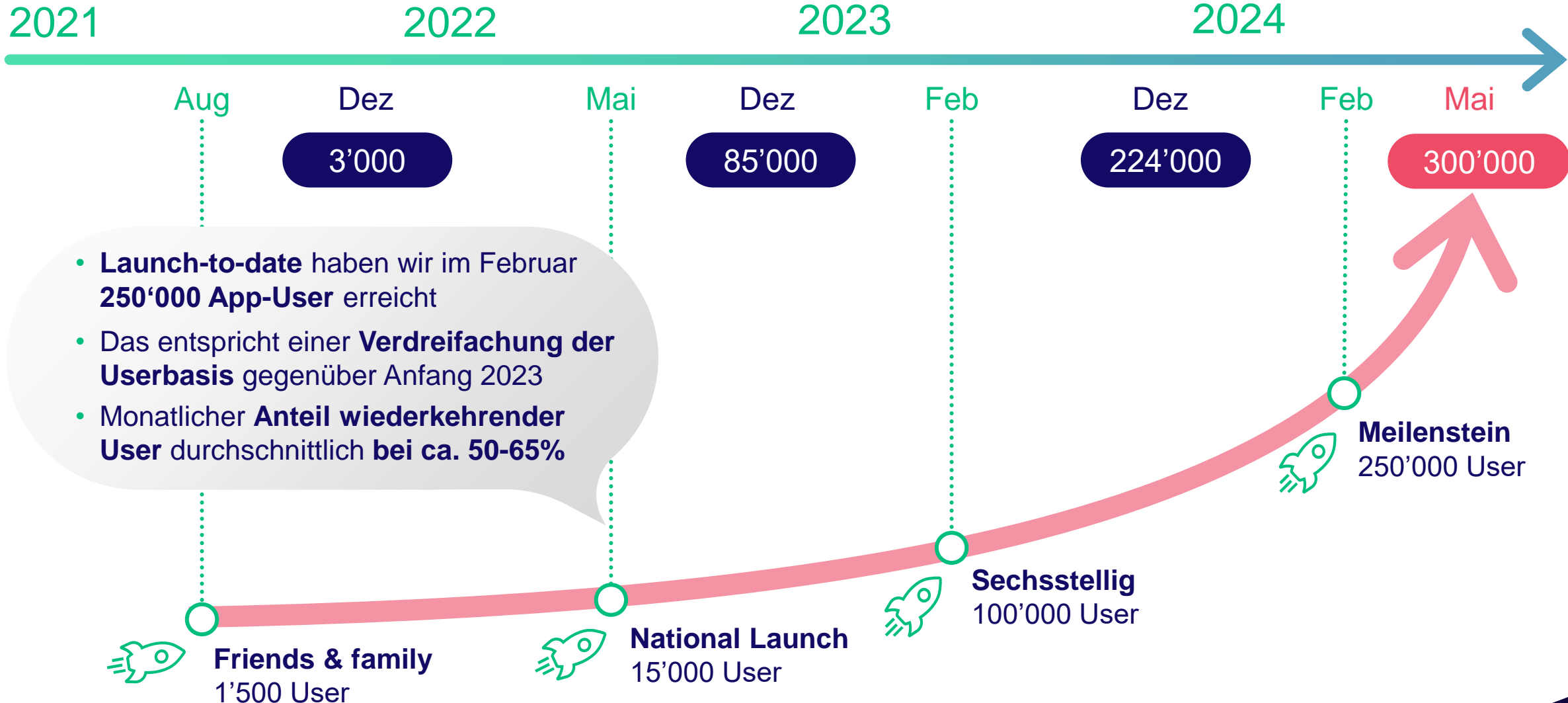
**HCI**  
solutions

**onedoc**

Bemerkung: Auflistung Stand Mai 2024, Auswahl nicht abschliessend

# Messbare Verbesserungen in der Entwicklung der Userbasis und der wiederkehrenden Nutzung

ILLUSTRATIV

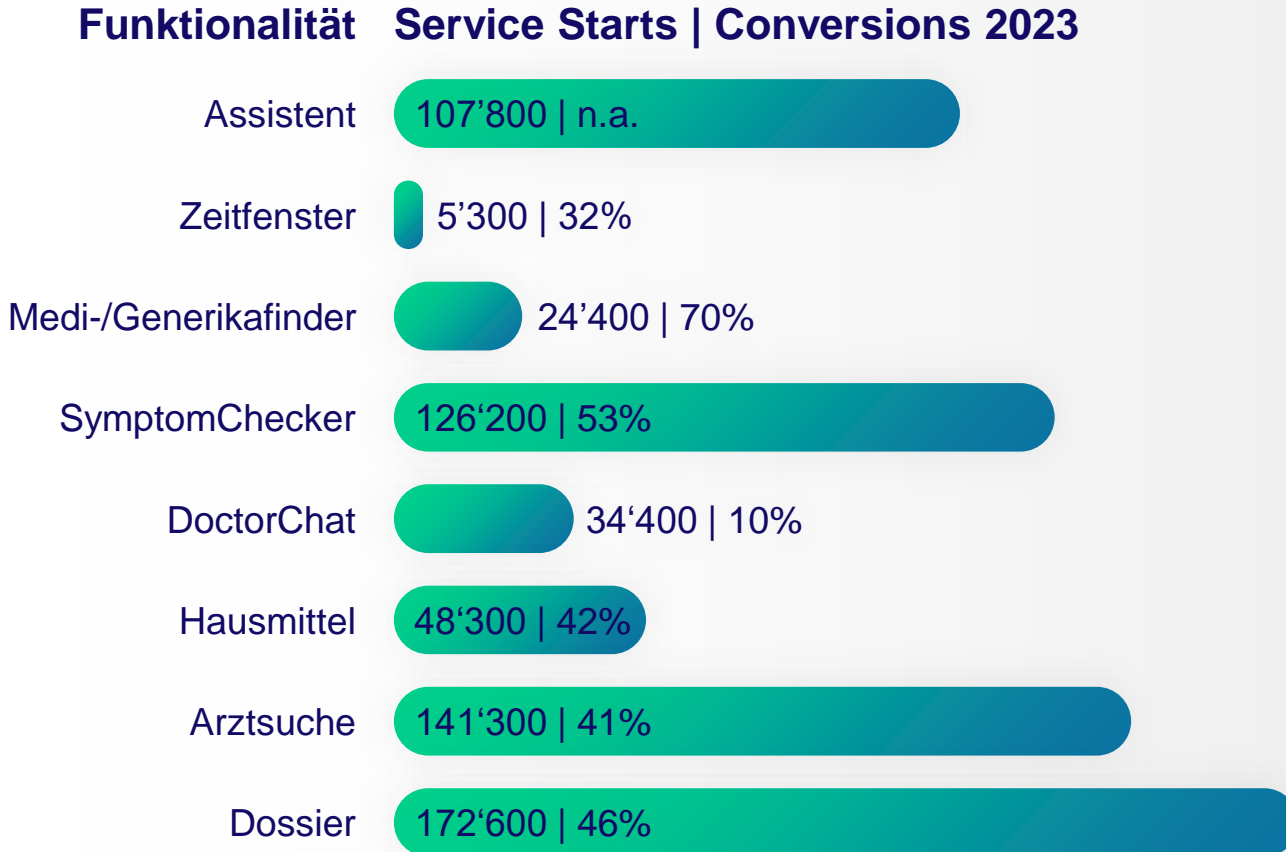


Quelle: Well Dashboard 19.05.2024 zu YTD Entwicklungen; App-User = Unique User, welche erstmalig oder wiederholt auf der Well-App sind

Das sind unsere Erfahrungen aus der Aufbauphase.

# Für User: Viele nützliche Funktionalitäten, die Anklang finden

## Service Journeys: Starts and Conversions



Unsere Userumfrage im August 2023 zur Nutzung des Heilmittellexikons hat ergeben, dass bei 3 von 10 Usern gemäss eigener Einschätzung damit ein Arzttermin verhindert wurde



Im 2023 viel Aktivität auf der Well-App: insgesamt >720'000 Service Journey Starts und >330'000 Service Conversions

Monatlicher Anteil wiederkehrender User liegt durchschnittlich bei ca. 50-65%

Über 1/3 der User von KV-Partner haben ihr Versicherungsmodell hinterlegt



# Für Krankenversicherungen: laufend neue Mehrwerte ergänzen die Versicherungsmodelle



➔ **Ab sprung aus KV-App auf Well-App, auch mit SSO; Whitelabel und Co-Branding möglich**



➔ **Assistent zur Anzeige des Versicherungsmodells inkl. Modell-relevanter Services**



➔ **Generikafinder zur Information über Generika und Bestimmungen zu Versicherungsmodell**

- Bestehende Funktionalitäten wurden um weitere ergänzt
- Seitens KV können die User somit noch gezielter gemäss dem Versicherungsmodell geroutet werden
- Regelverstösse gegen die Bestimmungen der Versicherungsmodell können somit minimiert werden
- Der Assistent kann erfahrungsgemäss auch bzgl. Vermarktung einfach eingesetzt werden

# Das Produktportfolio für Krankenversicherungen und Integrierte Versorgungsregionen wächst...

ILLUSTRATIV

Mehr  
Opportunitäten  
sind in der  
Pipeline...

## Krankenversicherungen (KV)

### Well Service Plattform

- «Well-App als freiwilliger Begleiter in Gesundheitsfragen»
- Nutzungs-basiertes Pricing für definierte Steuerungsservices



### Well AVM Plattform

- «Well-App als verpflichtender Begleiter zu Gesundheitsfragen»
- Grund- und Zusatzgebühr pmpy

## Integrierte Versorgungsregionen (IVR)

### Well Member Portal

- «Well-App als exklusiver Begleiter für Mitglieder»
- Nutzungsbasiertes Pricing plus Fee für exklusive Customizations



# Für Leistungserbringer: illustrativer Patientenjourney sowie Anbindung an bestehende Funktionalitäten möglich



## Symptomchecker

- Im akuten Krankheitsfall
- Symptomchecker-Resultat direkt an Arzt senden

## Arztsuche

- Meine Ärzte als Favoriten hinterlegen
- Differenziert für verschiedene Fachrichtungen möglich

## Termine buchen und Dokumente teilen

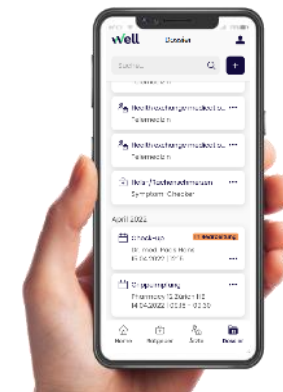
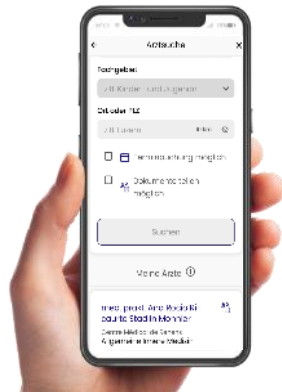
- Direkt online möglich (*abhängig technische Anbindungen*)

## Chronic Guide

- Für Behandlung und Prävention (*MVP seit Mitte Dezember*)
- Positionierung eigener Services und von Preferred Partner möglich

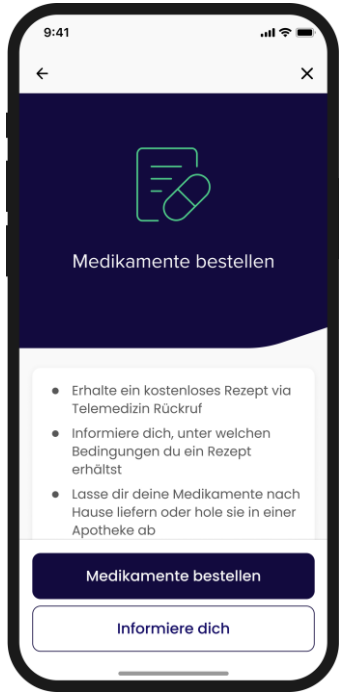
## Dossier

- Patient:innen können Gesundheitsdokumente im Well Dossier ablegen und einpflegen



# Funktionalitäten werden zu User Journeys verknüpft

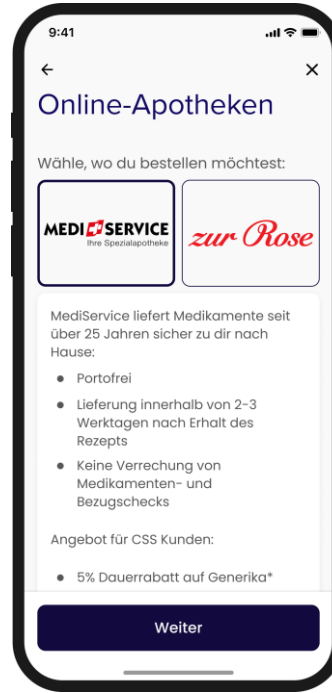
## Beispiel «Medikamenten-Bestellung»



Unter «Informiere dich» wird Medikamentenbestellung mit eRezept und Telemedizin erklärt



Wenn eRezept erhalten: Benutzer wählt die Bestellmethode (Lieferung oder Abholung)



Als Lieferoptionen werden Online MediService und Zur Rose angezeigt, wo Kooperationen mit Well bestehen

- Für KV-Partner von Well können spezifische Verpflichtungen gemäss Alternativen Versicherungs-Modellen (AVM) angezeigt werden, ebenfalls allfällige Rabatte bei den Onlineapotheken
- Bei Abholung in Apotheke sind sämtliche Apotheken anwählbar

# Ausblick und Wrap-up.

# Ausblick zur weiteren inhaltlichen Umsetzung unserer Vision

## Umsetzungscluster 2024

ILLUSTRATIV

**Weiterentwicklung  
SymptomChecker:**  
AI, GPT Assistants

Breitere  
**Abdeckung bei  
Ärzten/ Ärztenetzwerken**

Inhaltliche Weiterentwicklung durch **Stärkung der Abdeckung bei Ärzten/Ärztetzwerken**, Umsetzung interdisziplinärer **integrierter Versorgung** sowie technologischer Ausbau bzgl. **AI und strukturierten Daten**

**Daten-driven organization** inkl. strukturierte Daten: User Health Dashboard, erweiterte Partner Dashboards, Integrated Care Data Hub

**Stärkung integrierter Versorgungsthemen:**  
Impfen, Medi-Management inkl. eRezept, Chronic Guide

Gezielte **strategische Partnerschaften** eingehen  
«**Boosting growth and value**»

# Wrap-up



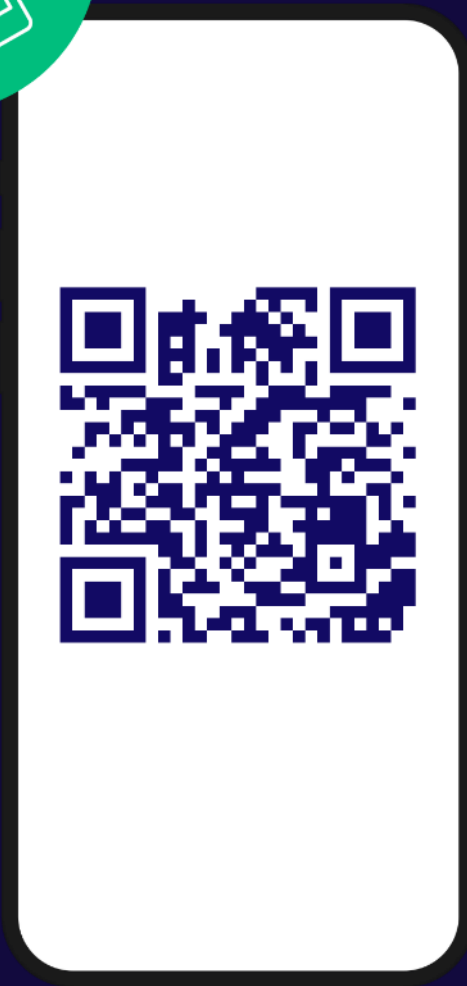
**Messbar.** Well hat sich mit einer klaren Ausrichtung entwickelt und wächst.



**Co-Creation.** Well bietet Gestaltungsmöglichkeiten für innovative Player im Gesundheitswesen. Nicht alles funktioniert auf Anhieb.



**Herausforderungen.** Mit kundenzentrierten und konkreten Ansätzen, datenbasiert und neuen Technologien wollen wir die Potenziale einer tieferen Integration in den Behandlungspfad erschliessen.



Vielen Dank. Offene Plattform,  
offener Austausch :-)