



Przychodzi pacjent do znanego lekarza



Rozmowa
z Piotrem
Radeckim,
CEO ZnanyLekarz

Fot. ZnanyLekarz

Rano otrzymałem SMS przypominający o dzisiejszej wizycie lekarskiej. Ile takich osób jak ja jest w Polsce?

– Pośredniczymy w umawianiu ponad 2 mln wizyt miesięcznie, czyli średnio 70 tys. dziennie.

Ogromne liczby...

– A zwiększają się z miesiąca na miesiąc.

Powiem więcej – naszą stronę miesięcznie odwiedza ponad 5 mln pacjentów.

ZnanyLekarz to największa w Polsce platforma pozwalająca skutecznie docierać do najlepszych specjalistów. Poza tym z naszych rozwiązań korzysta już ponad 60 tys. lekarzy i specjalistów w kraju.

Globalnie – jako Docplanner – jesteśmy już w 13 krajach, obsługujemy 260 tys. lekarzy i specjalistów, pośredniczymy w umawianiu 22 mln wizyt miesięcznie i docieramy do 60 mln pacjentów.

A jakie były początki?

– W tym roku świętowaliśmy 12 lat obecności na rynku. Przez ten czas ZnanyLekarz stał się globalną firmą Docplanner.

Zanim tak się stało, byliśmy „tablicą ogłoszeń” – gromadziliśmy opinie o lekarzach. Serwis z roku na rok stawał się coraz bardziej popularny. Postanowiliśmy wykorzystać tę niszę, tworząc i popularyzując nowy standard umawiania wizyt lekarskich za pomocą internetu.

Z czasem koncentrowaliśmy się na udoskonalaniu systemu rejestracji oraz edukacji lekarzy w zakresie korzystania z nowej formy umawiania się z pacjentami. Chory wybiera termin wizyty w kalendarzu internetowym, który specjalista może zamieścić na swoim profilu po wykupieniu abonamentu – to innowacyjne rozwiązanie organizacyjne, wprowadzone w 2012 r. po raz pierwszy w Polsce, przyczyniło się znacznie do sukcesu firmy.

Był to olbrzymi wkład w historię branży e-usług ochrony zdrowia. Liczba wizyt umówionych za pośrednictwem witryny stale się zwiększała. Dbaliśmy przy tym o czytelny, prosty w obsłudze interfejs oraz estetyczny wygląd strony. Zainwestowaliśmy także w rozwój aplikacji mobilnej. Do wypromowania marki przyczyniły się również kampanie reklamowe w telewizji i w sieci, a także udział w konferencjach medycznych. Działania te sprawiły, że serwis ma ogromną rozpoznawalność. Przypomnę – 5 mln Polaków miesięcznie zagląda na naszą stronę internetową.

Od początku działaliśmy zgodnie z naszą filozofią – pacjentom oferujemy znalezienie i sprawdzenie najlepszego lekarza w zależności od potrzeb, a lekarzom i zarządzającym podmiotami medycznymi udostępniamy narzędzia, które pomagają zarządzać pracą i poprawiać jej efektywność, budując renomę w internecie. Konsekwentnie dążymy do tego, aby zmieniać opiekę medyczną na bardziej ludzką. Ułatwiamy przy tym pracę specjalistom, aby mogli w pełni skupić się na potrzebu-

„ZnanyLekarz to największa w Polsce platforma pozwalająca pacjentom skutecznie docierać do najlepszych specjalistów. Poza tym z naszych rozwiązań korzysta już ponad 60 tys. lekarzy i specjalistów w kraju”

jących pomocy. Każde nasze rozwiązanie powstaje w ścisłej współpracy z użytkownikami – specjalistami i pacjentami – co sprawia, że jest dostosowane do potrzeb. Właśnie dzięki analizie tego, co byłoby pomocne, zdecydowaliśmy się na kolejne usługi dla profesjonalistów medycznych. Na przykład na narzędzia do zarządzania gabinetem – MyDr, wsparcie recepcji – ZnanyLekarz Phone, elastyczny i dostosowany do potrzeb branży System Płatności ZnanyLekarz, rozwiązanie pozwalające na rekrutację specjalistów i analizę wynagrodzeń HireDoc.com, a także aplikację noa:Notes – AI wspierające tworzenie dokumentacji medycznej.

Krótko o trzech z nich.

System Płatności ZnanyLekarz jest idealnie dopasowany do potrzeb branży: z możliwością modyfikacji ceny wizyty w zależności od faktycznie wykonanych procedur, dodania płatności za poradę online czy konsultację telefoniczną oraz z opcją ustalenia przedpłaty, co pomaga znacząco zredukować problem nieodwołanych wizyt i zminimalizować związane z tym straty.

HireDoc.com to portal pracy dla branży medycznej – rozwiązanie stworzone w odpowiedzi na prośby zarządzających placówkami poszukujących pracowników i specjalistów, którym brakowało jednego miejsca gromadzącego oferty i pozwalającego porównać stawki oraz warunki zatrudnienia.

noa:Notes to aplikacja wykorzystująca sztuczną inteligencję, która w czasie rzeczywistym, podczas rozmowy lekarza z pacjentem, pomaga tworzyć dokumentację medyczną. To rozwiązanie jest dostępne dla każdego – nie tylko dla naszych klientów. Aplikacja ułatwia zbieranie wszystkich istotnych elementów rozmowy z pacjentem, co pozwala oszczędzić 30 proc. czasu podczas wizyty, dzięki czemu lekarz może się skupić na chorym.

Wróć do swojej wizyty. Po niej wystawię opinię. Ile dziennie takich ocen pojawia się w aplikacji?

– Ponad 1500 dziennie – to oznacza, że jedna ocena jest publikowana częściej niż co minutę.

Od razu podkreślę, że prowadzimy politykę zero tolerancji dla fałszywych opinii. Każdy komentarz przechodzi proces moderacji łączący zaawansowane algorytmy,

”W erze, gdy internet jest przepełniony anonimowością i hejtem, dbamy, aby przestrzeń opinii na ZnanyLekarz była wiarygodna, konstruktywna i pełna szacunku”

rozwiązania oparte na AI oraz pracę doświadczonych moderatorów. Wiemy, że na podstawie publikowanych u nas opinii pacjenci podejmują decyzje, komu powierzyć zdrowie swoje i bliskich – to ogromna odpowiedzialność.

Zaufanie jest najistotniejszą wartością w sektorze opieki zdrowotnej, dlatego szczególną uwagę zwracamy na jakość wszystkich informacji zamieszczanych na naszej platformie.

Dbamy nie tylko o weryfikację kwalifikacji pracowników opieki zdrowotnej, ale również o moderowanie opinii w celu zapewnienia rzetelności publikowanych treści.

Jakie treści nie są publikowane?

– Blokujemy treści wulgarne, obraźliwe, dyskryminujące, nawołujące do nienawiści oraz takie, które stanowią pomówienie. Kwestie podważania kompetencji specjalistów traktujemy szczególnie poważnie, ponieważ mogą naruszać przepisy prawa. Oskarżenia o błędy medyczne muszą zostać potwierdzone przez właściwe organy. Dzięki temu zapewniamy wysoką jakość i rzetelność ocen.

Wydaje się, że możliwość wystawienia opinii i odpowiedzi to przełom w komunikacji. Zgadza się pan?

– Zdecydowanie to prawdziwy przełom w komunikacji, szczególnie na tle polskiego internetu, gdzie zaufanie i transparentność stają się coraz ważniejsze. ZnanyLekarz stworzył przestrzeń, która nie tylko łączy pacjentów z lekarzami, ale też pozwala budować relacje oparte na dialogu i zaufaniu. Opinie pacjentów to cenne źródło informacji zarówno dla innych użytkowników, jak i dla specjalistów, którzy dzięki nim mogą doskonalić swoje usługi.

Co istotne, odpowiedzi lekarzy – także na pozytywne komentarze – pokazują, że za profilem stoi realna osoba, która docenia pacjentów i ich czas. To ludzka twarz medycyny w cyfrowym świecie, a takie zaangażowanie jest kluczem do budowania zaufania i pozytywnego doświadczenia pacjenta. W erze, gdy internet jest przepełniony anonimowością i hejtem, dbamy, aby opinie na ZnanyLekarz były wiarygodne, konstruktywne i pełne szacunku.

Jakimi zasadami kierujecie się podczas moderacji?

– ZnanyLekarz przeciwdziała procederowi publikacji nierzetelnych opinii dzięki zastosowaniu wielopoziomowego systemu weryfikacji.

Po pierwsze – algorytmy analizują dane dotyczące aktywności użytkowników, w tym adresy IP, wzorce logowania i historię rezerwacji, aby wykryć nieprawidłowości i potencjalne fałszywe opinie. Opracowaliśmy specjalistyczne oprogramowanie o nazwie TrustScore oceniające zaufanie. Wypowiedzi budzące jakiegokolwiek zastrzeżenia przekazujemy do szczegółowej analizy, w tym do bezpośredniej oceny przez moderatorów serwisu.

Po drugie – przeprowadzamy manualną weryfikację. Nasz zespół składa się z doświadczonych pracowników, którzy pełnią funkcję detektywów. Ich zadaniem jest łączenie różnych elementów informacji, aby zidentyfikować, czy opinia jest fałszywa. Przeprowadzają dokładne analizy, co pozwala na skuteczne eliminowanie nieprawdziwych opinii i utrzymanie wysokiej jakości recenzji na naszej platformie.

Po trzecie – prośby o dowody wizyt. W przypadku wątpliwości użytkownicy są proszeni o dostarczenie dowodów, że wizyta się odbyła.

Po czwarte – oznaczanie zarezerwowanych wizyt. Opinie pacjentów, którzy umówili wizytę za pośrednictwem naszej platformy, są odpowiednio oznaczone. Są one najbardziej godne zaufania.

Po piąte – ostrzeżenia dla lekarzy i specjalistów. Jeśli zauważymy podejrzaną i niepożądaną działania na profilach lekarzy i specjalistów, wysyłamy ostrzeżenie. W przypadku powtórzenia się takich działań wypowiedzimy umowę.

Po szóste – współpracujemy z firmami zewnętrznymi, które przeprowadzają przegląd już opublikowanych opinii. Analizują je pod kątem długoterminowych wzorców, ponieważ są one widoczne dopiero po pewnym czasie. Opinie, których nie możemy potwierdzić jako wiarygodne, są usuwane z naszego serwisu.

Po siódme – firmy, które prowadzą proceder handlu opiniami, zgłaszamy do odpowiednich organów.

Firma ZnanyLekarz zapewnia – poza wygodnym umawianiem – także odwoływanie wizyt lekarskich.

– W tej chwili nasze podstawowe rozwiązania pozwalają zredukować problem no show, czyli nieodwołanych wizyt, o mniej więcej 65 proc. Dokładając kolejne „cegielki” z naszej oferty, możemy w 100 proc. zniwelować straty związane z tym zjawiskiem.

Najważniejsze jest przypominanie pacjentom o terminie wizyt, łatwość ich odwołania za pośrednictwem wygodnego kanału oraz system informacji pozwalający innym chorym skorzystać ze zwolnionego miejsca. Dodatkowe rozwiązania przewidują telefoniczny kontakt z pacjentem przed wizytą i wprowadzenie płatności online.



Fot. ZnanyLekarz

Oczywiście nadal istotną kwestią pozostaje informowanie pacjentów zarówno o tym, jak przebiega wizyta – żeby lęk czy stres nie powodowały rezygnacji z niej w ostatniej chwili – jak i o tym, że bardzo ważne jest, aby – jeśli to konieczne – wizytę odwołać i zwolnić miejsce dla innych potrzebujących. Najlepsza technologia nie pomoże, jeśli nie podejmiemy decyzji, żeby z niej skorzystać. ZnanyLekarz wspiera kampanię społeczną #odwołuje #nieblokuje, której celem jest przypominanie pacjentom o powiadamianiu, że nie mogą skorzystać z pomocy lekarskiej w ustalonym terminie.

Pomówmy o sztucznej inteligencji. Czy lekarze nie muszą się martwić, że zastąpi ich AI?

– Niedawno przeprowadziliśmy badanie wśród lekarzy i specjalistów korzystających z usług Docplanner, pytając o ich nastawienie – nadzieje i obawy związane z rozwiązaniami opartymi na sztucznej inteligencji. To tylko wycinek rozwiązań technologicznych, jakie oferujemy, ale myślę, że odpowiedzi są dość uniwersalne – lekarze i specjaliści podchodzą do nowych narzędzi z optymizmem oraz przede wszystkim z nadzieją. Nadzieją na to, że odciążą ich w codziennej pracy, pomogą uwolnić czas i skupić się na leczeniu.

My, jako ZnanyLekarz w Polsce i Docplanner na świecie, te nadzieje spełniamy. Mamy dane, z których

wynika, że już dziś korzystanie z naszych podstawowych rozwiązań pozwala specjalistom zaoszczędzić 30 proc. czasu poświęcanego na sprawy administracyjne. To namacalny zysk i konkretna wartość płynąca z korzystania z technologii. Co więcej, dbamy o to, żeby dokładanie kolejnych rozwiązań z naszego portfolio – wspomniane ZnanyLekarz Phone, noa:Notes – pozwalało jeszcze skuteczniej i w większym wymiarze odciążać specjalistów i oszczędzać ich czas. To przekłada się na wymierne korzyści – poprawę komfortu pracy specjalisty, pozytywne doświadczenie pacjenta i lepsze wyniki finansowe.

Sztuczna inteligencja nigdy nie zastąpi lekarza, ale może stać się jego najlepszym asystentem. AI nie ma empatii, intuicji ani zdolności budowania relacji z pacjentem, a to są fundamenty medycyny. My tworzymy narzędzia, które uwalniają czas lekarzy, pozwalając im skupić się na tym, co najważniejsze – leczeniu i kontakcie z pacjentem. Bo technologia jest po to, żeby wspierać człowieka, a nie go zastępować.

AI nie zastępuje lekarzy, ale ich wspiera.

Nawiązując do początku rozmowy – gdyby doktor, z którą jest pan umówiony, korzystała z naszych rozwiązań, to o 30 proc. czasu dłużej mogłaby zająć się pana problemem zdrowotnym, bo nie musiałaby stukać palcami w klawiaturę.

Rozmawiał Krystian Lurka