

ZnanyLekarz chroni lekarzy i pacjentów

ZERO TOLERANCJI DLA fałszywych opinii i hejtu

Każdego dnia na platformie ZnanyLekarz pojawia się niemal 1500 nowych opinii, a w 2024 r. liczba wszystkich wystawionych ocen przekroczyła 588 tys. Jak – biorąc pod uwagę skalę danych – portal weryfikuje opinie oraz czy rzeczywiście chroni lekarzy przed hejtem? Mówi o tym Konrad Książ, ekspert ZnanyLekarz odpowiedzialny za patient care.

ZnanyLekarz to największa w Polsce platforma łącząca pacjentów z lekarzami i specjalistami opieki medycznej. Nowe opinie o specjalistach pojawiają się na platformie średnio co minutę. Badania ZnanyLekarz pokazują, że aż 8 na 10 użytkowników ufa opiniom innych pacjentów, a 63 proc. decyduje o wyborze specjalisty na ich podstawie. Czy słusznie?

Przewaga pozytywnych opinii

W 2024 r. ZnanyLekarz opublikował ponad 588 tys. opinii. Przeważająca większość z nich jest pozytywna – zaledwie 4 proc. recenzji, które ukazały się w ubiegłym roku, zawierało krytyczne treści. Wśród ocen pozytywnych dominowały doceniające zaangażowanie lekarza i szczegółowe wyjaśnienia dotyczące diagnozy oraz trafność w podjęciu terapii. Z kolei w opiniach negatywnych pojawiają się uwagi dotyczące braku empatii, niejasnej komunikacji, opóźnień czy nieskuteczności leczenia.

– Przewaga wypowiedzi pozytywnych to naturalny trend, obserwujemy go na wszystkich rynkach, na których działa Docplanner. Wynika to z faktu, że w naszym serwisie profile prowadzą specjaliści, którym naprawdę zależy na wizerunku, jakości opieki i budowaniu trwałych relacji z pacjentami. Dbają oni o doświadczenie swoich pacjentów, a ewentualne opinie krytyczne traktują jako źródło wartościowych wniosków i okazję do dalszego rozwoju. Chcę podkreślić, że



proces moderacji przebiega identycznie niezależnie od wydźwięku opinii – zarówno pozytywnego, jak i negatywnego. Naszym priorytetem jest, aby publikowane treści były rzetelne, wiarygodne oraz pozbawione elementów mogących wprowadzać w błąd czy naruszać dobre imię specjalistów. Dzięki temu pacjenci mogą podejmować świadome decyzje dotyczące swojego zdrowia – mówi Konrad Książ, head of patient care w Docplanner (Zna-

nyLekarz).

Co ciekawe – jak pokazują dane portalu – znaczna część wizyt jest umawiana do specjalistów, którzy mają przynajmniej jedną negatywną ocenę. Okazuje się, że różnorodność recenzji i szczerze odpowiedzi specjalisty zwiększają wiarygodność profilu.

– Staramy się, aby lekarze rozumieli, że negatywna opinia nie zawsze oznacza naruszenie standardów, często jest to po prostu subiektywna ocena pacjenta. Ważne jest to, że każdy specjalista może odpowiedzieć na wystawiony komentarz i przedstawić swoją perspektywę, a merytoryczna, wyważona odpowiedź na krytykę to często szansa na zbudowanie pozytywnego wizerunku – dodaje ekspert.

Rzetelność jako podstawa zaufania

Książ wskazuje, że ZnanyLekarz jako lider w swojej dziedzinie jest regularnie narażony na nieuczciwe działania, na przykład ze strony firm oferujących

publikację płatnych treści czy osób próbujących takie komentarze pozytywnie ocenić. – Zdecydowanie przeciwstawiamy się takim działaniom i każdy wykryty przypadek nieuczciwej działalności zgłaszamy odpowiednim organom – zaznacza.

ZnanyLekarz stosuje wielopoziomowe mechanizmy zapewniające rzetelność publikowanych opinii. Każda recenzja jest sprawdzana pod kątem tego, czy pacjent rzeczywiście miał kontakt z ocenianym specjalistą. W tym celu firma stosuje zaawansowane algorytmy wspierające pracę wykwalifikowanego zespołu specjalistów.

– Sytuacje, które mogą zaniepokoić, to na przykład duża liczba opinii wystawionych z jednego konta, opinie pochodzące z zupełnie innego regionu niż oceniany specjalista czy powtarzające się identyczne treści. Co ważne: niektóre wzorce sugerujące, że opinia nie pochodzi od prawdziwego pacjenta, nie są widoczne od razu, ale po czasie, w wyniku porównania z innymi ocenami. Dlatego nasz system weryfikacji nie ogranicza się do nowo dodawanych wpisów, ale sprawdza też opublikowane wcześniej – tłumaczy Konrad Książ.

Każdy użytkownik serwisu ma także możliwość zgłoszenia dowolnej opinii do ponownej moderacji, jeśli jej rzetelność wzbudza zastrzeżenia.

– Jeśli treść budzi nasze wątpliwości, najpierw kontaktujemy się z jej autorem. W niektórych sytuacjach prosimy także o potwierdzenie odbycia wizyty u danego specjalisty. Gdy wpis nie spełnia naszych zasad, zazwyczaj podczas rozmowy telefonicznej z pacjentem wspólnie go modyfikujemy, aby mógł zostać jak najszybciej opublikowany zgodnie z regulaminem.

Globalne standardy i transparentność działań

Grupa Docplanner, której częścią jest ZnanyLekarz, należy do Coalition for Trusted Reviews, międzynarodowej organizacji promującej najwyższe standardy weryfikacji internetowych komentarzy. Platforma korzysta z globalnych doświadczeń, stosując procedury moderacji, jednocześnie dostosowując je do lokalnych regulacji.

– Bycie częścią tej koalicji daje naszym użytkownikom dodatkową gwarancję, że opinie są rzetelne, a standardy moderacji najwyższe na świecie – podkreśla Konrad Książ.



ZnanyLekarz co roku publikuje także Raport Zaufania, w którym transparentnie prezentuje liczbę opinii oraz mechanizmy ich weryfikacji. – Nie mamy nic do ukrycia – wszystkie wpisy przechodzą te same procedury, niezależnie od tego, czy lekarz korzysta z płatnych usług naszej platformy, czy nie – dodaje.

Zero tolerancji dla mowy nienawiści

ZnanyLekarz nie ogranicza się do weryfikacji opinii – chroni również lekarzy przed agresją w sieci.

– Chcemy tworzyć neutralną, bezpieczną przestrzeń do konstruktywnego dialogu. ZnanyLekarz to miejsce, w którym pacjent może przekazać specjalistę informację zwrotną i swobodnie podzielić się swoimi emocjami związanymi z wizytą – ale jednocześnie lekarz nie musi obawiać się hejtu, wulgaryzmów czy oskarżeń o poważne błędy medyczne niepotwierdzone przez odpowiednie organy. Dbamy o to, żeby wszystkie opinie były wyrażone w sposób szanujący drugą stronę. Jeśli komentarz wymaga doprecyzowania, wspólnie z autorem tworzymy jego bezpieczną formę – wyjaśnia Książ.

Pacjenci mogą dodać tylko jedną opinię na profilu danego lekarza. Próby obejścia tego ograniczenia są wykrywane, a w przypadku uporczywego nękania specjalisty konto pacjenta może zostać zablokowane.

ZnanyLekarz prowadzi także działania edukacyjne, promujące kulturę konstruktywnej komunikacji. Jedną z takich aktywności jest wsparcie kampanii społecznej „Nie hejtuję – motywuję”, która uczy, jak dzielić się opinią bez obrażania oraz jak reagować na opinie bez negatywnych emocji.

Kierunki rozwoju

ZnanyLekarz planuje dalsze działania w zakresie edukacji pacjentów i ochrony lekarzy. Dzięki doświadczeniu, stałemu monitoringowi treści oraz wykorzystaniu globalnych doświadczeń ZnanyLekarz wyznacza standardy dla całej branży medycznej w Polsce, pokazując, że rzetelne oceny mogą funkcjonować w bezpiecznej i przyjaznej przestrzeni.

– Chcemy, aby każda opinia była cenna – nie tylko dla pacjenta, ale i dla lekarza, który dzięki niej może doskonalить swoje usługi. Naszą misją jest edukacja i wspieranie konstruktywnego dialogu w całym ekosystemie zdrowia – podsumowuje Konrad Książ.

Milena Motyl