

Rozmowa z **Konradem Kniaziem**, Head of Patient Care
w Docplanner (ZnanyLekarz)

Technologia nigdy nie zastąpi lekarza

ROZMAWIA: **BARTEK MATUSIAK**
ZDJĘCIA: **KACPER WIŚNIEWSKI**

Podkreśla, że sztuczna inteligencja może stać się najlepszym asystentem lekarza, ale nigdy go nie zastąpi. W jego opinii fundamentami medycyny są empatia, intuicja i zdolność budowania relacji, których technologia nie jest w stanie zastąpić. Zaznacza jednak, że dzięki narzędziom, które uwalniają czas lekarzy, możliwe jest skupienie się na tym, co najważniejsze – leczeniu i kontakcie z pacjentem. - Technologia powinna wspierać człowieka, a nie go zastępować – mówi Konrad Książ z Docplanner (ZnanyLekarz)



Patient Experience Manager: Jak definiujesz „doświadczenia pacjenta” i jakie elementy uważasz za kluczowe w ich budowaniu?

Konrad Książ: Misją ZnanyLekarz jest sprawienie, żeby opieka medyczna stawała się coraz bardziej ludzka. To dla nas fundament budowania pozytywnych doświadczeń pacjenta – rozumiemy je jako całość interakcji pacjenta z opieką medyczną, wpływając zarówno na jego emocje i poczucie bezpieczeństwa, jak i na ogólną satysfakcję z procesu leczenia. Ale zanim wyjaśnię to dokładniej, kilka słów o tym, kim jesteśmy: w tym roku świętowa- liśmy 12 lat obecności na rynku. Zaczynaliśmy jako polski portal zbierający opinie o lekarzach, a dziś jesteśmy częścią globalnej firmy Docplanner, obecnej w 13 krajach. Od prostego serwisu z opiniami przekształciliśmy się w platformę umożliwiającą łatwe i szybkie umawianie wizyt oraz budowanie relacji opartych na zaufaniu.

Brzmi super! Skąd pomysł na te kroki?

Te zmiany zawsze były odpowiedzią na realne potrzeby pa- cjentów i lekarzy – najpierw wprowadziliśmy intuicyjny system rezerwacji wizyt online, który zrewolucjonizował sektor e-usług w ochronie zdrowia. Zadbaliśmy o przejrzysty, prosty w obsłudze interfejs oraz rozwój aplikacji mobilnej, co podniosło komfort korzystania z usług medycznych.

Jaki to miało wpływ na użytkowników?

Ogromny! Dziś, w skali globalnej współpracujemy z około 260 tys. lekarzy i specjalistów, pośrednicząc w umawianiu 22 milio- nów wizyt miesięcznie i docierając do 60 milionów pacjentów na całym świecie. Skala i zasięg naszej działalności przekładają się na realny wpływ na życie pacjentów. Pomagamy im podejmować świadome decyzje o tym, komu powierzają swoje zdrowie i zdro- wie swoich bliskich. To ogromna odpowiedzialność, która wyma- ga zrozumienia, czym naprawdę jest doświadczenie pacjenta.

No właśnie! Wróćmy do tych doświadczeń...

Doświadczenie pacjenta to nie tylko jakość opieki medycznej, ale także empatia i komunikacja, a co za tym idzie - staramy się, by pacjent czuł się zrozumiany i potraktowany indywidualnie. Przejrzystość i wygoda, czyli intuicyjne narzędzia, łatwość uma- wiania wizyt oraz krótki czas oczekiwania wpływają na komfort korzystania z usług; zaufanie i poczucie bezpieczeństwa, tj. opi- nie innych pacjentów, jasne informacje o lekarzu i jego kompe- tencjach pomagają w świadomym wyborze specjalisty; holistycz- ne wsparcie, bo nie kończymy relacji z pacjentem na umówieniu wizyty; zależy nam na tym, aby czuł wsparcie i miał łatwy dostęp do dalszych informacji lub porad, a także innowacyjność i rozwój, czyli wdrażamy nowe rozwiązania technologiczne, które ułatwia- ją dostęp do opieki i poszerzają możliwości kontaktu z lekarzami.

Czyli tak definiujecie doświadczenie pacjenta i troskę o „ludzką twarz” opieki medycznej?

Dokładnie tak.

A w jaki sposób, jako firma, odpowiadacie na zmieniające się potrzeby i oczekiwania pacjentów?

Od początku istnienia firmy nasze działania opierają się o prostą filozofię: każda strona procesu otrzymuje takie wsparcie, jakie jest najbardziej potrzebne! Pacjentom oferujemy znale- zienie i sprawdzenie najlepszego i najlepiej dopasowanego do

oczekiwań specjalisty. Lekarzom i zarządzającym podmiotami medycznymi udostępniamy narzędzia, które pomagają organizo- wać pracę i poprawiać jej efektywność, dzięki czemu “uwalniamy czas” i pozwalamy w pełni skupić się na pacjencie. Oczywiście sposoby realizacji tej misji zmieniają się w czasie i wymagają od nas coraz aktywnego uczestnictwa w rozwoju i implementacji nowych rozwiązań.

Co masz na myśli mówiąc, że dajcie najbardziej potrzebne wsparcie?

Mówiąc o potrzebach pacjentów skupiamy się na trzech kluczo- wych aspektach, tj. sprawdzeni specjaliści, wiarygodne opinie, użyteczna - “niewidzialna” - technologia.

Ciekawe podejście. Rozwiniesz te aspekty?

Oczywiście. Po pierwsze - sprawdzeni specjaliści. Na ZnanyLekarz bardzo mocno dbamy o nie tylko o to, żeby każdy profil specjalisty był zweryfikowany, ale także sprawdzamy i wymagamy potwierdzenia dla każdej specjalizacji która do danego profilu jest przypisana. Dzięki temu pacjent może mieć pewność, że wybierając eksperta za naszym pośrednictwem trafia do osoby, której kwalifikacje są potwierdzone wymagany- mi dokumentami. Oczywiście wymaga to stałego monitoringu, podążania za zmieniającymi się regulacjami oraz nowo powstają- cymi specjalizacjami.

To teraz wiarygodne opinie.

Wiarygodne opinie pochodzące od pacjentów, którzy faktycznie mieli kontakt z ocenianym ekspertem. Nasz zespół - niczym zgra- na ekipa detektywistyczna - analizuje każdą z ponad 1500 opinii pojawiających się na naszej stronie każdego dnia. Korzystamy przy tym z coraz bardziej zaawansowanych rozwiązań, w tym AI i specjalnych algorytmów wykrywających potencjalnie fałszywe opinie oraz - niemożliwej do zastąpienia przez technologie - mie- szanki wiedzy, empatii i doświadczenia.

I “niewidoczna technologia”.

Tak, zapewniająca bezpieczną przestrzeń dialogu pomiędzy pacjentem a lekarzem. Udostępniamy pacjentom narzędzia i rozwiązania które pozwalają poczuć się równorzędnym part- nerem w procesie terapeutycznym - od łatwego i wygodnego umówienia wizyty przez elastyczne możliwości odwołania po łatwe płatności czy przestrzeń do zadawania pytań specjalistom. To dla nas bardzo ważne, żeby doświadczenia które oferujemy w obszarze opieki medycznej były dla pacjenta tak samo komfor- towe i naturalne jak te, do których przyzwyczajają nas platformy zakupowe, przewozowe czy oferujące rezerwację hoteli on-line. I dbamy o to, żeby nasze narzędzia - choć technologicznie najbardziej zaawansowane - były super proste w obsłudze, intu- icyjne i dostępne dla każdego.

Jakie widzicie największe wyzwania związane z utrzymaniem wysokiego poziomu doświadczeń pacjentów w Polsce?

Podstawą doświadczenia pacjenta jest zaufanie. W opiece medycznej, gdzie mówimy o najbardziej wrażliwych danych i decyzjach mających kluczowe znaczenie dla zdrowia, zaufa- nie jest absolutnie fundamentalne. To jednocześnie ogromna szansa i wyzwanie. Z jednej strony widzimy coraz większą grupę specjalistów, którzy chcą aktywnie angażować się w budowanie swojego wizerunku. Szukają oni informacji zwrotnej w postaci rzetelnych opinii pacjentów, angażują się w dialog z nimi i krok

po kroku budują kapitał zaufania. Takie podejście jest nie tylko godne podziwu, ale także niezwykle skuteczne w długotermino- wej perspektywie.

A z drugiej strony?

Z drugiej strony zaufanie, które buduje się długo, można bardzo szybko stracić. Wystarczy jedna fałszywa opinia lub jeden przy- padek, w którym specjalista nie posiada odpowiednich kwalifi- kacji do świadczenia konkretnej usługi. To właśnie największe wyzwanie – zapewnienie, że pacjenci trafiają wyłącznie do kom- petentnych i godnych zaufania specjalistów, a proces weryfikacji i ochrony tego zaufania jest na najwyższym poziomie. Nasza rola polega na tym, aby z jednej strony tworzyć komfortową i bezpieczną przestrzeń dla uczciwych specjalistów, a z drugiej – skutecznie eliminować przypadki nadużyć. Stale doskonalimy nasze mechanizmy weryfikacji i wdrażamy nowe technologie, aby zapewnić najwyższą jakość opinii i ochronę przed manipu- lacjami. To swego rodzaju wyścig, w którym musimy stale przy- spieszać, ponieważ metody obchodzenia zabezpieczeń stają się coraz bardziej zaawansowane. Jednak robimy to z pełnym przekonaniem, że warto – zarówno dla dobra pacjentów, jak i dla uczciwych specjalistów, którzy na co dzień budują swój wizeru- nek i zaufanie swoich pacjentów.

Kto lub co Twoim zdaniem ma największy wpływ na Patient Experience?

Odpowiedź jest prosta – lekarze i specjaliści. Jednak wszyscy uczestnicy procesu opieki zdrowotnej, w tym firmy takie jak ZnanyLekarz, mogą aktywnie wspierać ich w tym zadaniu.

A jakiś przykład takiego wsparcia?

Na przykład nasze najnowsze innowacyjne rozwiązanie – Noa Notes. Noa to wirtualny asystent, który pomaga specjalistom w tworzeniu dokumentacji medycznej. Narzędzie to analizuje rozmowę z pacjentem, identyfikuje kluczowe informacje, takie jak objawy, czas ich występowania, opis badania, zalecenia czy przepisane leki, a następnie przygotowuje notatkę zgodną z pre- ferowanym szablonem lekarza. Specjalista musi jedynie przei- rzeć i zaakceptować przygotowaną dokumentację. Z rozmów z lekarzami korzystającymi z Noa Notes wynika, że to rozwiązanie to prawdziwa rewolucja. Dzięki niemu specjaliści oszczędzają na- wet 30 proc. czasu podczas każdej wizyty, ponieważ nie muszą już samodzielnie wpisywać danych do systemu.

A co z reakcjami pacjentów?

Są pozytywnie zaskoczeni i zachwyceni, że lekarz podczas wizyty poświęca im pełną uwagę, patrząc w oczy i prowadząc rozmowę, zamiast odwracać się, by notować informacje na kom- puterze. To ma ogromny wpływ na jakość relacji lekarz-pacjent i wzmacnia poczucie, że opieka medyczna staje się bardziej ludzka.

Wróćmy jeszcze do lekarzy... Jak dokładnie działa proces weryfikacji opinii na Waszej platformie?

Tylko w 2024 roku na ZnanyLekarz pojawiło się już ponad 560 tysięcy opinii – to więcej niż liczba mieszkańców Poznania, który jest piątym co do wielkości miastem w Polsce! Nowa opinia poja- wia się na naszej stronie średnio co 60 sekund. Doskonale zda- jemy sobie sprawę, że każda opinia ma znaczenie. Każda z nich może wpłynąć na decyzję o wyborze konkretnego specjalisty. Z badań przeprowadzonych na zlecenie ZnanyLekarz wynika,

”

Nasza rola polega na tym, aby z jednej strony tworzyć komfortową i bezpieczną przestrzeń dla uczciwych specjalistów, a z drugiej – skutecznie eliminować przypadki nadużyć. Stale doskonalimy nasze mechanizmy weryfikacji i wdrażamy nowe technologie



Zespół Patient Care w ZnanyLekarz. Od lewej: Jakub Smęt, Marlena Tang, Anna Mączyńska, Yohana Sawanaka, Konrad Książ, Norbert Ostrowski, Marta Szenk, Aleksandra Borek i Marta Woźniak.

”

Nasz zespół składa się z doświadczonych pracowników, o których czasem mówimy, że pełnią rolę detektywów. Ich zadaniem jest analizowanie wielu źródeł informacji, aby wykrywać fałszywe opinie

że 8 na 10 użytkowników ufa opiniom innych pacjentów, 63 proc. ankietowanych podejmuje decyzje o wyborze specjalisty właśnie na podstawie opinii, a także 71 proc. badanych uważa, że opinie pacjentów są bardzo przydatne. Jako lider w swojej kategorii, zdajemy sobie sprawę, że musimy również stawiać czoła nieuczciwym praktykom, takim jak nielegalny handel opiniami. Dlatego prowadzimy rygorystyczną politykę „Zero tolerancji dla fałszywych opinii”. Każda przesłana opinia podlega weryfikacji za pomocą narzędzi opartych na zaawansowanym algorytmie TrustScore oraz rozwiązaniach bazujących na sztucznej inteligencji. Jeśli opinia budzi jakiekolwiek zastrzeżenia, przekazywana jest do szczegółowej analizy przez doświadczonych konsultantów. Do tego wszystkiego od 2023 roku publikujemy „Raport Zaufania”, w którym szczegółowo opisujemy nasze procedury weryfikacji opinii oraz osiągnięte rezultaty. Raport dostępny jest dla wszystkich na stronie www.raportzaufania.pl.

Wiarygodne opinie odgrywają kluczową rolę w budowaniu reputacji lekarza lub specjalisty?

Powiem tak - rzetelność opinii nie zależy od tego, czy jest ona pozytywna, czy negatywna. Konstruktywne opinie, które zwracają uwagę na obszary do poprawy, są równie ważne. Co więcej, kiedy specjalista odpowiada na taką opinię w sposób profesjonalny i wyważony, wzmacnia swoją wiarygodność i buduje zaufanie pacjentów.

Co robicie, gdy wykryjecie nieuczciwe opinie lub próby manipulacji?

Nasz zespół składa się z doświadczonych pracowników, o których czasem mówimy, że pełnią rolę detektywów. Ich zadaniem jest analizowanie wielu źródeł informacji, aby wykrywać fałszywe opinie. Przeprowadzają szczegółowe analizy i weryfikacje, co pozwala nam skutecznie eliminować nieprawdziwe recenzje i utrzymywać wysoki poziom jakości treści na naszej platformie. W przypadku wątpliwości użytkownicy są proszeni o dostarczenie dowodów potwierdzających faktyczne odbycie wizyty u specjalisty. **Opinie, których autentyczności nie możemy potwierdzić, są usuwane z serwisu. Szczególne zaufanie budzą opinie pacjentów, którzy umówili wizytę i zapłacili za nią za pośrednictwem naszej platformy – są one odpowiednio oznaczone jako pochodzące od rzeczywistych użytkowników.** Co ważne, regularnie analizujemy również opinie już opublikowane, sprawdzając je pod kątem pojawiających się w dłuższym okresie wzorców, które mogłyby wskazywać na potencjalną manipulację. Takie działania pozwalają nam na bieżąco monitorować wiarygodność treści dostępnych na naszej platformie. Jeśli wykryjemy działalność firm prowadzących proceder handlu opiniami zgłaszamy to do odpowiednich organów, takich jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta (UOKiK), a jeżeli zauważymy takie działania na profilach lekarzy i specjalistów, wysyłamy ostrzeżenie. W przypadku powtórzenia się naruszeń podejmujemy decyzję o wypowiedzeniu umowy.

Jak różnicujecie proces weryfikacji w zależności od specjalizacji, np. lekarzy, fizjoterapeutów czy psychologów? I czy planujecie dalsze usprawnienia w procesie weryfikacji, na przykład większą automatyzację?

Proces weryfikacji specjalistów na ZnanyLekarz jest zróżnicowany w zależności od specjalizacji i związanych z nią regulacji prawnych. Uwzględniamy specyfikę polskiego prawa, które precyzuje wymagania niezbędne do wykonywania danego zawodu lub używania konkretnego tytułu. W momencie, gdy nowy specjalista tworzy profil na ZnanyLekarz lub, gdy osoba posiadająca

już profil chce wprowadzić zmiany dotyczące posiadanych kwalifikacji - przechodzi ściśle określoną ścieżkę weryfikacji.

Opiszesz ją tak w skrócie?

W przypadku lekarzy i lekarzy dentystów - nasi eksperci sprawdzają numer prawa wykonywania zawodu oraz konkretną specjalizację w centralnej bazie lekarzy Naczelnej Izby Lekarskiej. W przypadku fizjoterapeutów - sprawdzany jest numer prawa wykonywania zawodu w rejestrze fizjoterapeutów prowadzonej przez Krajową Izbę Fizjoterapeutów; w przypadku innych zawodów, co do których prawo wykonywania zawodu jest regulowane - sprawdzamy dane przedstawione przez takich profesjonalistów we właściwych rejestrach, zaś w przypadku zawodów, które nie są regulowane, np. psycholodzy i psychoterapeuci - wymagamy od profesjonalistów przedstawienia dokumentów potwierdzających uzyskanie wykształcenie np. skany dyplomów uczelni wyższych, skany dyplomów z ukończonych kursów itp.

I ta weryfikacja profesjonalistów jest prowadzona na bieżąco?

Tak. Co jakiś czas prowadzimy także - w sposób częściowo zautomatyzowany - wyrywkowe kontrole istniejących profili oraz monitorujemy zgłoszenia, które docierają do nas np: od pacjentów czy placówek związanych z danym specjalistą. W przypadku wątpliwości przeprowadzamy ponowną weryfikację obejmującą: poproszenie specjalisty o ponowne przesłanie dokumentów potwierdzających kwalifikacje i uprawnienia; ponowną weryfikację prawa do wykonywania zawodu w odpowiednich rejestrach lub bezpośredni kontakt z jednostką, która wystawiła przedstawione przez specjalistę dokumenty w celu weryfikacji ich prawdziwości i aktualności.

Podobno na czas wyjaśniania wątpliwości profil specjalisty może zostać ukryty?

Owszem, ale wyłącznie w uzasadnionych przypadkach. Jeśli mamy brak potwierdzenia lub zmiany sytuacji, np. utraty prawa wykonywania zawodu, ZnanyLekarz kończy współpracę z profesjonalistą i usuwa jego profil z serwisu. Z drugiej zaś strony - dbamy o docenianie specjalistów, którzy konsekwentnie zbierają dobre opinie i wobec których nie mamy żadnych niepokojących sygnałów. Takie osoby otrzymują od nas certyfikaty jakości, a na ich profilach można znaleźć znak potwierdzający ich dobre opinie.

Wydajecie też certyfikaty jakości. Jak one wpływają na ostrzeżenie specjalistów przez pacjentów?

Certyfikat jakości to symbol zaufania – zarówno ze strony ZnanyLekarz, jak i samych pacjentów. Stanowi potwierdzenie, że dany specjalista przeszedł najbardziej zaawansowaną ścieżkę weryfikacji, obejmującą zarówno sprawdzenie jego kwalifikacji przez naszych ekspertów, jak i pozytywne oceny od odpowiedniej liczby pacjentów. Taki certyfikat wzmacnia wizerunek specjalisty jako osoby godnej zaufania, kompetentnej i profesjonalnej. Naszym zdaniem Pacjenci chętniej wybierają specjalistów oznaczonych certyfikatem.

Możesz jeszcze uściślić, czym dokładnie są te certyfikaty i jakie kryteria należy spełnić, aby je otrzymać?

Kryteria przyznawania certyfikatów jakości są bezpośrednio powiązane z tym, co wpływa na satysfakcję i zaufanie pacjentów. Po pierwsze zwracamy uwagę na liczbę pozyskanych opinii w mijającym roku oraz średnią liczbą opinii we wcześniejszych

latach, o ile specjalista ma profil dłuższy niż rok. Bierzemy pod uwagę także średnią ocenę wystawioną przez pacjenta, jednak - co ważne - do otrzymania certyfikatu nie wymagamy średniej 5.0, czyli najwyższej możliwej oceny, ponieważ wiemy, że czasem zdarzają się też negatywne lub krytyczne opinie i jest to normalne w pracy z ludźmi. W zamian analizujemy liczbę odpowiedzi na komentarze pacjentów, która pokazuje gotowość specjalisty do prowadzenia transparentnej komunikacji i przyjmowania feedbacku. Na koniec analizujemy także dostępność rozwiązań ułatwiających pacjentowi kontakt z lekarzem lub placówką, np. aktywny kalendarz oraz poziom uzupełnienia profilu - im więcej informacji i im bardziej są one kompleksowe - tym pełniejsza informacja dla pacjenta i łatwiejsze podjęcie decyzji o wyborze specjalisty. Szczegółowe kryteria w tym konkretna liczba opinii czy ich średnia etc. są ustalane każdego roku i przekazywane klientom. Te kryteria są zmienne, ponieważ ustalamy ja na podstawie analizy zachowań i oczekiwań pacjentów za miniony rok, jednak zawsze są transparentnie komunikowane i dostępne dla wszystkich zainteresowanych. Warto podkreślić, że regulamin określa także warunki, które uniemożliwiają przyznanie certyfikatu. Osoba, u której wykryte zostały nieuczciwe opinie lub wobec której pojawiły się wątpliwości związane z posiadanymi uprawnieniami - jest automatycznie wyłączana z puli osób branych pod uwagę przy przyznawaniu certyfikatu.

Czy posiadanie certyfikatu jakości przekłada się na większą liczbę umówionych wizyt przez Waszą platformę?

Nie prowadzimy analiz dotyczących liczby umówionych wizyt - jednak zdecydowanie certyfikat jest już rozpoznawalnym znakiem podkreślającym wiarygodność specjalisty, co przekłada się na zaufanie pacjentów. Nasi klienci chętnie chwalać się otrzymanymi znakami jakości - zarówno na swoich profilach ZnanyLekarz, jak również w placówkach czy mediach społecznościowych. A stale rosnąca grupa specjalistów i placówek ubiegających się o certyfikat jest najlepszym dowodem na to, że jest to wartościowe i uznane odznaczenie.

Zdradzisz, jak edukujecie pacjentów w zakresie znaczenia certyfikowanych specjalistów?

Certyfikaty jakości mają już swoją markę i rozpoznawalność, mamy klientów którzy otrzymują je regularnie od kilku lat i stale umieszczają na swoim profilu. To dla nas powód do dumy i satysfakcji. Oczywiście informujemy o nowej edycji i nowych certyfikatach poprzez nasze strony, a od niedawna także poprzez zewnętrzne media i media społecznościowe. Robimy to konsekwentnie, jednak też z dużą ostrożnością i uważnością. Naszym celem jest wspieranie i docenianie specjalistów, ale z zachowaniem szacunku i bezpiecznej przestrzeni dla rozwoju biznesu dla wszystkich: także tych, którzy dopiero są na początku drogi zawodowej, nie mają jeszcze zbyt wielu pacjentów i tym samym zbyt wielu opinii ani wymaganej liczby odpowiedzi na komentarze. Mamy pełną świadomość, że w tej grupie także są bardzo dobrzy specjaliści! Certyfikaty traktujemy więc jako dowód uznania i podziękowania za wysoką jakość, a nie jedyne kryterium potwierdzające kompetencje specjalisty!

To na koniec zapytam o plany na przyszłość w kontekście udoskonalania doświadczenia pacjentów i weryfikacji specjalistów. Pochwalisz się nimi?

Naszym priorytetem na przyszłość jest dalsze zwiększanie użyteczności opinii, tak aby pacjenci mogli szybciej i łatwiej znaleźć odpowiedniego specjalistę. Chcemy, aby zamiast przeglądania setek opinii, użytkownicy otrzymywali gotowe podsumowania,

które w przejrzysty sposób pokażą kluczowe informacje o specjalistach – jego mocne strony, jakość komunikacji czy zaangażowanie w relacje z pacjentami. W czasach kryzysu zaufania i anonimowości w internecie chcemy, aby przestrzeń opinii na ZnanyLekarz była wiarygodna, pełna szacunku i oparta na dialogu. To nieustający proces, w którym konsekwentnie dbamy o jakość treści i budowanie zaufania zarówno pacjentów, jak i specjalistów.

A co z ze sztuczną inteligencją? Widzisz potencjał w zastosowaniu AI w procesach moderacji opinii lub weryfikacji specjalistów i budowania PX?

W naszej branży często rozmawiamy o roli i znaczeniu sztucznej inteligencji w medycynie. I zawsze na koniec rozmowy pada zdanie, że 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. Jednak dzięki temu, że tworzymy narzędzia, które uwalniają czas lekarzy, specjaliści mogą skupić się na tym, co najważniejsze: na leczeniu i kontakcie z pacjentem. Bo technologia jest po to, żeby wspierać człowieka, a nie go zastępować. Wierzę, że jest to uniwersalna prawda, która pasuje nie tylko do roli AI w pracy lekarza, ale także w szeroko pojętym budowaniu doświadczenia pacjenta, weryfikacji specjalistów czy analizie opinii. Technologia jest wspaniałym wsparciem z którego już teraz chętnie i często korzystamy. Ale - zwłaszcza w tak delikatnej materii jak zaufanie i relacje międzyludzkie - kompetencje doświadczonych konsultantów pozostaną niezastąpione. I dlatego dziś, występuję tu z całym moim zespołem (rozmówca przyjechał na wywiad i sesję z całym zespołem - red.) - bo to dzięki nim każdego dnia możemy poprawiać doświadczenie tysięcy pacjentów i specjalistów w Polsce i sprawiać, że opieka medyczna w naszym kraju zyskuje ludzką twarz! 

Konrad Książ

Head of Patient Care w DocPlanner (ZnanyLekarz)

Ekspert w przekształcaniu obszarów operacji, sprzedaży i obsługi klienta, z głębokim zrozumieniem procesów Customer Experience - z 15-letnim doświadczeniem w branży bankowej i medycznej. Jego sukcesy obejmują m.in. transformację Customer Experience, która skutkowałą wzrostem NPS o 32, kierowanie pionierskim projektem pierwszego Wirtualnego Oddziału w polskiej bankowości – uznawanego za lidera w rankingu jakości **Forbes** w 2017 roku oraz zredukowanie kosztów operacyjnych departamentu o połowę. Absolwent Executive MBA na **SGH**, z umiejętnościami zarządzania zespołami i projektami, które przynoszą realną wartość i innowację.



ODBIERZ RABAT NA PRENUMERATĘ MA- GAZYNU!

Wejdź na stronę www.cxstore.pl i w pole „Mam kupon rabatowy” wpisz kod: **ZNANYLEKARZ** a otrzymasz 30% rabat na prenumeratę PREMIUM magazynu „Patient Experience Manager”!

