



ZnanyLekarz

Raport Zaufania

2025



Zaufanie to fundament

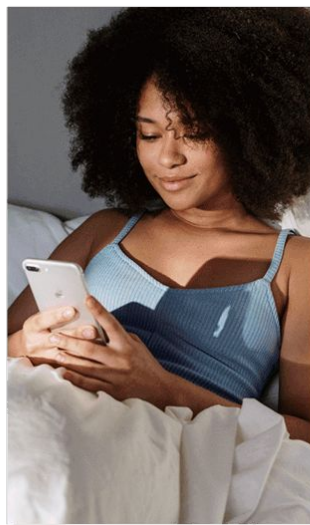
Wiemy, że zaufanie jest fundamentem zdrowych relacji - także tych pomiędzy specjalistami a pacjentami.

Właśnie dlatego we wszystkich naszych działaniach skupiamy się na tym, żeby to zaufanie wzmacniać: dbamy o wiarygodność specjalistów obecnych na naszej stronie, sprawdzamy każdą opinię pojawiającą się na naszych stronach oraz udostępniamy narzędzia ułatwiające sprawną, bezpośrednią komunikację.

Bazując na wzajemnym zaufaniu możemy budować przyszłość medycyny i realnie **pomagać ludziom żyć dłużej i zdrowiej!** A to nasz najważniejszy cel!



Piotr Radecki
CEO ZnanyLekarz



Spis treści

Wartości, które chronimy

6 filarów zaufania

Opinie o specjalistach

Weryfikacja opinii. Od wizyty do publikacji

Zero tolerancji dla nieprawdziwych opinii

Zaufanie oparte o profesjonalizm

Doświadczenie pacjenta

Wartości, które chronimy:



Bezpieczeństwo



Neutralność



Wiarygodność



Bezpieczeństwo użytkowników to dla nas najwyższy priorytet.

Tworzymy przestrzeń, w której pacjenci i specjaliści mogą komunikować się w atmosferze **wzajemnego szacunku oraz zaufania**.

Stale doskonalimy nasze mechanizmy moderacji treści, wdrażamy najnowocześniejsze rozwiązania technologiczne i stosujemy najwyższe standardy ochrony danych, aby zapewnić użytkownikom komfort i pewność, że korzystają z rzetelnej i bezpiecznej platformy.



Budujemy ekosystem oparty na neutralności i równowadze.

Jesteśmy jedyną firmą, która na tak szeroką skalę wspiera zarówno pacjentów, jak i profesjonalistów medycznych, dbając o ich potrzeby i oczekiwania.

Tworzymy przestrzeń do otwartego i konstruktywnego dialogu, w której każdy głos ma znaczenie. Nasza neutralność gwarantuje, że każdy użytkownik może liczyć na rzetelne informacje i uczciwe podejście.



Wiarygodność to fundament naszej działalności.

Nieustannie dbamy o najwyższą jakość publikowanych treści, współpracując z ekspertami i stosując rygorystyczne standardy weryfikacji informacji.

Stawiamy na transparentność i autentyczność, aby każdy użytkownik miał pewność, że podejmowane decyzje są oparte na rzetelnych, sprawdzonych danych.

Dlaczego możesz na nas polegać?

Podstawą naszych działań jest zaufanie. Dążymy do przejrzystości naszych procesów, aby utrzymać zaufanie naszej społeczności podczas umawiania wizyt, wystawiania opinii czy poszukiwania informacji.

Razem z naszymi użytkownikami tworzymy społeczność skoncentrowaną na czynieniu świata zdrowszym, opierając się na 6 filarach.

6 filarów zaufania:

- 1 Prostota
- 2 Wiarygodność
- 3 Użytkownik w centrum
- 4 Dostępność
- 5 Reakcja na potrzeby
- 6 Ochrona prywatności

1

Prostota

Skupiamy się na dostarczaniu narzędzi, które umożliwiają pacjentom łatwe znalezienie i umówienie się na konsultację z lekarzem odpowiadającym ich potrzebom

2

Wiarygodność

Dostęp do rzetelnych informacji na temat pracowników służby zdrowia może znacząco wpłynąć na wybór właściwego specjalisty i umożliwić podejmowanie bardziej stanowczych decyzji.

3

Użytkownik w centrum

Użytkownicy są sercem naszej platformy. Słuchamy opinii, rozumiemy obawy i nieustannie ulepszamy pozytywne doświadczenia z naszą platformą.

4

Dostępność

Potrzeby zdrowotne nie podlegają harmonogramowi. Nasza platforma jest dostępna 24/7, co pozwala każdemu znaleźć pracownika służby zdrowia, kiedykolwiek i gdziekolwiek jest to potrzebne.

5

Reakcja na potrzeby

Dostrzegamy wszystkie potrzeby związane z opieką zdrowotną, w tym planowanie wizyt, telemedycynę, recepty, dzielenie się opiniami i zaleceniami zdrowotnymi.

6

Ochrona prywatności

Prywatność jest naszym najwyższym priorytetem. Dokładamy wszelkich starań, aby zachować poufność i bezpieczeństwo wszystkich danych.

Wiarygodne **opinie** o lekarzach
i specjalistach to podstawa **zaufania**
oraz warunek **świadomego wyboru**.

Opinie na ZnanyLekarz

588 tys.

opinii zostało opublikowanych na portalu ZnanyLekarz.pl w 2024 roku. To aż o 168 tys. więcej niż w roku 2023.

1500

opinii o lekarzach i specjalistach pojawia się na naszej stronie każdego dnia - to mniej więcej 1 opinia co 60 sekund!

12,5 tys.

nierzetelnych opinii zostało usuniętych przez zespół moderacji, co stanowi niecałe 2% wszystkich opinii.

Opinie pozwalają pacjentom dzielić się swoimi doświadczeniami i pomagają innym w podejmowaniu świadomych decyzji.

83%

*pacjentów **ufa** opiniom opublikowanym przez innych użytkowników.*

71%

*odwiedzających portal ZnanyLekarz podkreśla, że opinie są **pomocne** przy wyborze lekarza.*

Każda opinia ma znaczenie

Jako największa polska platforma do rezerwacji wizyt u lekarzy i specjalistów oraz wystawiania opinii, dbamy o transparentność i rzetelność publikowanych opinii. Nasz proces moderacji, o którym opowiemy w dalszej części tego raportu gwarantuje bezpieczeństwo lekarzom i wspiera kulturę wzajemnego szacunku.

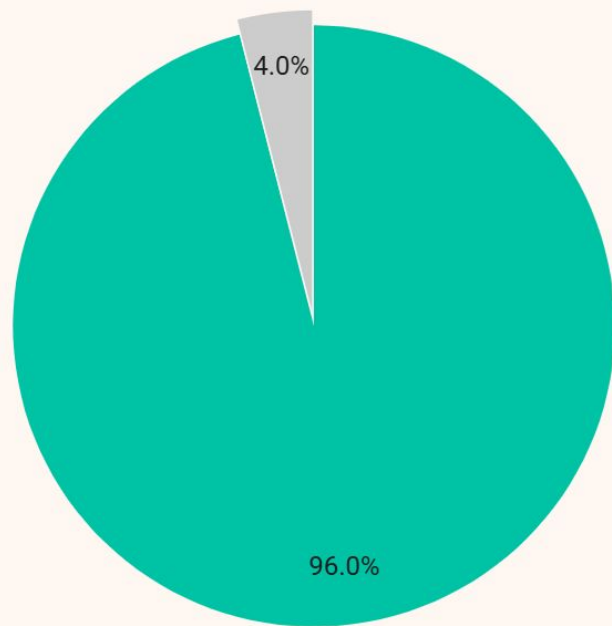
Nieustannie rozwijamy przestrzeń, w której pacjenci mogą swobodnie dzielić się swoimi opiniami o wizytach – zarówno pozytywnymi, jak i tymi trudniejszymi.

Szanujemy i doceniamy różnorodne doświadczenia, wierząc, że każdy głos przyczynia się do podnoszenia jakości usług medycznych.



Konrad Książ
Head of Patient Care
ZnanyLekarz

Podział opinii opublikowanych na ZnanyLekarz w 2024 według sentymentu



● Opinie pozytywne ● Opinie negatywne

Wierzymy, że każdy pacjent powinien mieć możliwość wyrażenia swojej opinii.

Informacje zwrotne ukazują obawy, wątpliwości, historię oraz pozytywne doświadczenia pacjentów z pracownikami służby zdrowia.

Przeważająca większość publikowanych opinii jest pozytywna. Zaledwie 1 na 25 opinii (4%) opublikowanych na ZnanyLekarz w 2024 roku była negatywna.

Opinie
mają moc!

60%

wizyt na portalu ZnanyLekarz.pl
umawianych jest do specjalistów, którzy
mają przynajmniej jedną negatywną opinię.

Proporcja ocen negatywnych i pozytywnych,
jest istotna, ale **dla pacjentów przynajmniej
jedna negatywna opinia to dowód na
autentyczność.**



40%

lekarzy i specjalistów obecnych na
ZnanyLekarz.deklaruje, że chcieliby mieć
więcej opinii na swoich profilach.

Opinia to **cenna informacja zwrotna**,
pozwalająca rozwijać i stale poprawiać
swoje usługi.

Opinie na platformie ZnanyLekarz muszą być uczciwym i prawdziwym odzwierciedleniem osobistych doświadczeń pacjentów z pracownikami opieki medycznej.



Weryfikacja opinii

- od wizyty do publikacji

1

Proces weryfikacji opinii

2

Kluczowa rola moderatorów

3

Jakich opinii nie publikujemy

4

Zakazane praktyki

5

Jak napisać wartościową opinię?

Nasza polityka **obowiązuje wszystkich profesjonalistów** na platformie ZnanyLekarz.
Każda opinia jest traktowana **równo i podlega tym samym procedurom moderacji.**

ZnanyLekarz przeciwdziała procederowi publikacji nierzetelnych opinii poprzez zastosowanie wielopoziomowego systemu weryfikacji, który obejmuje 7 elementów.

1

Zautomatyzowane algorytmy:

Algorytmy analizują dane dotyczące aktywności użytkowników, w tym adresy IP, wzorce logowania i historię rezerwacji, aby wykryć nieprawidłowości i potencjalne fałszywe opinie. Specjalistyczne oprogramowanie o nazwie **TrustScore** ocenia zaufanie, a opinie budzące jakiegokolwiek zastrzeżenia trafiają do szczegółowej analizy, w tym do bezpośredniej oceny przez moderatorów.

2

Manualna weryfikacja:

Doświadczony zespół łączy różne elementy informacji, aby zidentyfikować, czy opinia jest fałszywa. Właściwe analizy pozwalają skutecznie eliminować nieprawdziwe opinie i utrzymać wysoką jakość recenzji.

3

Prośba o dowód wizyty:

W przypadkach wątpliwości, autorzy opinii są proszeni o dostarczenie dowodów na faktyczne odbycie wizyty u specjalisty.

4

Oznaczanie zarezerwowanych wizyt:

Opinie od pacjentów, którzy umówili wizytę za pośrednictwem naszej platformy, są odpowiednio oznaczone.

5

Zgłaszanie nieuczciwych firm do UOKiK:

Firmy, które prowadzą proceder handlu opiniami, zgłaszane są do odpowiednich organów.

6

Ostrzeżenia dla lekarzy i specjalistów:

Specjaliści, u których wykryto podejrzanе działania otrzymują ostrzeżenie. W przypadku powtórzenia się takich działań, wypowiadamy współpracę.

7

Współpraca z firmami zewnętrznymi:

Współpracujemy z firmami, które przeprowadzają przegląd już opublikowanych opinii pod kątem długoterminowych wzorców, które są widoczne dopiero po czasie. Opinie, których nie można potwierdzić jako wiarygodnych, są usuwane.

**Zespół moderatorów jest
niezbędnym ogniwem
zapewniającym rzetelność opinii.**

Praca zespołu moderatorów oparta jest o wewnętrzną politykę moderacji opinii, opracowaną przez menedżerów z zespołu Patient Care w ścisłej współpracy z działem prawnym.

Dokumentacja ta zapewnia rzetelne podejście do każdej opinii, która pojawia się na naszej platformie, a także właściwą reakcję w przypadku podejrzeń manipulacji opiniami. Wszystkie recenzje, zarówno pięciogwiazdkowe, opisujące pozytywne doświadczenia, jak i opinie z jedną gwiazdką, opisujące negatywne doświadczenia, są analizowane w taki sam sposób.



Jakich opinii nie publikujemy?

Trzy przypadki opinii najczęściej
odrzucających przez zespół moderacji

1

Nierzetelne

Opłacone, wystawione przez konkurencję lub z fałszywego konta, poprzez automatyczne programy publikujące fałszywe opinie i wiele innych.

2

Obrażliwe

Zawierające treści o charakterze wulgarnym, dyskryminującym, nienawistnym, brutalnym, obscenicznym, uszczypliwym, zniesławiającym, agresywnym i innego typu nieprzyjemne treści.

3

Niekonkretne

Zawierające treści zbyt ogólne, niewskazujące konkretnie na pozytywne bądź negatywne aspekty doświadczenia; nie są pomocne dla innych pacjentów.

Zakazane praktyki:

-  **Zakup opinii**
Opinie publikowane w zamian za płatność lub inne korzyści: niestety istnieją osoby i firmy, które prowadzą nielegalne działania w ramach swojego biznesu.
-  **Publikowanie nieprawdziwych opinii**
Opinia napisana przez osobę, która nigdy nie miała konsultacji ani wcześniejszego doświadczenia z danym profesjonalistą, włączając w to opinie celowo napisane przez konkurencję
-  **Publikowanie opinii od osób z konfliktem interesów**
Opinie napisane przez osobę związaną z danym profesjonalistą, np. pracowników, przyjaciół lub członków rodziny.
-  **Przejmowanie kont użytkowników**
Przejmowanie prawdziwych kont użytkowników w celu publikowania fałszywych opinii.
-  **Tworzenie fałszywych kont**
Tworzenie fałszywych kont użytkowników w celu publikowania opinii bez wcześniejszej konsultacji lub doświadczenia z danym profesjonalistą.
-  **“Spam opiniowy”**
Publikowanie dużej liczby fałszywych opinii w celu przykrycia prawdziwych opinii.

Jak napisać wartościową opinię?

Opis własnych doświadczeń

Portal ZnanyLekarz.pl akceptuje tylko opinie osób, które rzeczywiście miały kontakt (osobiście lub on-line) z ocenianym specjalistą.

Wyjątkiem jest sytuacja, gdy rodzice publikują opinię dotyczącą konsultacji, w której uczestniczyli z dzieckiem lub gdy komentarz pisze prawny opiekun, lub prawna opiekunka osoby, która nie jest w stanie zrobić tego samodzielnie.

Szacunek

Publikowane są wyłącznie te opinie, które zostały napisane z zachowaniem szacunku do drugiej osoby - nie ma zgody na sformułowania ironiczne, wulgarne, obraźliwe czy przeszycone nienawiścią.

Sprawiedliwe traktowanie

Portal ZnanyLekarz.pl nie dopuszcza opinii, które naruszają dobra osobiste lekarza, podważają zdobyte wykształcenie, czy zawierają nieoparte prawomocnym wyrokiem sądu oskarżenia o poważne zaniedbania lub błąd lekarski.

Zero tolerancji dla nieprawdziwych opinii

Zaufanie to dla nas kluczowa wartość

Zaufanie jest kluczową wartością w sektorze opieki zdrowotnej, dlatego poświęcamy szczególną uwagę jakości wszystkich informacji publikowanych na naszej platformie.

Dbamy nie tylko o weryfikację kwalifikacji pracowników opieki zdrowotnej, ale również o moderowanie opinii, aby zapewnić rzetelność publikowanych treści.

Przeciwdziałamy sprzedawcom fałszywych opinii

Na rynku istnieją firmy, które oferują usługi pisania opinii na zamówienie - zarówno negatywnych jak i pozytywnych. Tym samym próbują sztucznie regulować reputację lekarzy i specjalistów.

ZnanyLekarz całą mocą sprzeciwia się takim procederom.

Uważamy, że podmioty oferujące sprzedaż opinii w oparciu o wizyty, które nigdy się nie wydarzyły naruszają etykę i zasady współżycia społecznego.

Zachowanie uczciwości rynku usług medycznych i samego środowiska medycznego uważamy za najwyższą wartość.

Zaufania nie można kupić

Dziś specjaliści coraz śміielej budują swój wizerunek, opierając go na transparentności, otwartym dialogu z pacjentami i rzetelnych opiniach, które wzmacniają ich autorytet. Takie podejście nie tylko zasługuje na uznanie, ale także procentuje w długoterminowej perspektywie.

Jednocześnie to, co budowane latami, może zostać utracone w jednej chwili. Wystarczy jedna fałszywa opinia lub sytuacja, w której specjalista nie posiada odpowiednich kwalifikacji do świadczenia konkretnej usługi.

Naszym celem jest zapewnienie przestrzeni, w której uczciwi profesjonaliści mogą działać bez obaw, a pacjenci mają pewność, że wybierają sprawdzonych ekspertów.



Konrad Kniż
Head of Patient Care
ZnanyLekarz

Zaufanie oparte o profesjonalizm

1

Bezpieczna przestrzeń dzielenia się wiedzą

Tworzymy przestrzeń, w której zarejestrowani użytkownicy mogą zadawać publiczne pytania, a specjaliści mogą udzielać porad, pokazując swoje doświadczenie i kompetencje.

2

Inspiracje i ciekawostki dla profesjonalistów

Webinary, podcasty, ebooki i obecność na kluczowych wydarzeniach medycznych - wszystko po to, by dzielić się wiedzą i dostarczać wsparcie w optymalizacji gabinetu, budowaniu wizerunku oraz tworzeniu trwałych relacji z pacjentami.

3

Narzędzia wspierające prowadzenie biznesu

Nasza oferta to zestaw produktów, które pozwalają na efektywne zarządzanie gabinetem: od kalendarza wizyt przez prowadzenie dokumentacji medycznej po marketing i komunikację z pacjentem oraz system płatności.

Bezpieczna przestrzeń dzielenia się wiedzą

To sposób na zapewnienie pacjentom dostępu do wiarygodnej wiedzy, nawet w sytuacji ograniczonej dostępności konsultacji lekarskich oraz szansa na dotarcie do nowych pacjentów.

147 364

Pytania zadane
przez pacjentów

248 101

Odpowiedzi
udzielonych przez
lekarzy

27 866

Lekarzy
i specjalistów,
którzy odpowiedzieli
na pytania

Dane za 2024 rok

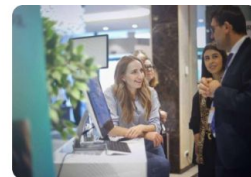
Inspiracje i ciekawostki dla profesjonalistów

Wspólnie zmieniamy opiekę zdrowotną, wdrażamy nowe pomysły, łączymy wizje i działamy na rzecz zdrowszego jutra.

Wspieramy lekarzy i managerów placówek w zakresie zarządzania podmiotami medycznymi, personelem medycznym i kontaktem z pacjentami.

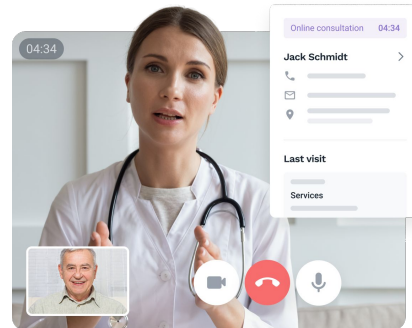
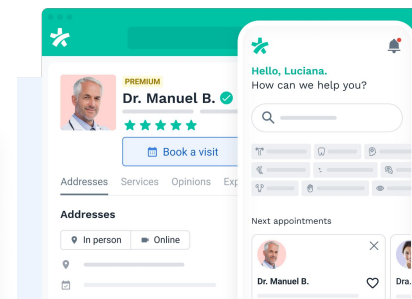
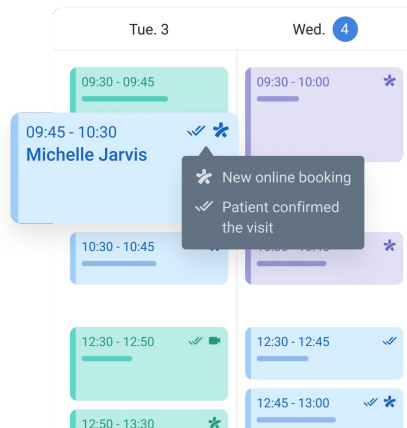
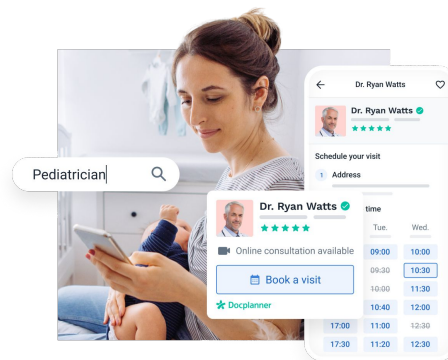


ZnanyLekarz Connect



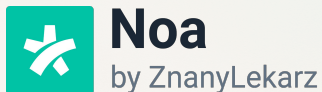
Narzędzia wspierające prowadzenie biznesu

Nasza oferta to zestaw produktów, które pozwalają na efektywne zarządzanie gabinetem: od kalendarza wizyt przez prowadzenie dokumentacji medycznej po marketing i komunikację z pacjentem oraz system płatności.



Noa Notes

lekarz leczy, AI robi notatki



Co według lekarzy daje używanie Noa Notes?

- Oszczędność nawet do 30% czasu podczas/po wizycie.
- Możliwość pełnego skupienia się na pacjencie, lepsze doświadczenie.
- Bardziej szczegółowa i zorganizowana dokumentacja.
- Stałe wsparcie przez cały dzień – asystent się nie męczy.

Dowiedz się więcej: www.noa.ai

Doświadczenie pacjenta

1

Zweryfikowani specjaliści

2

Wiarygodne opinie

3

“Niewidzialna technologia”
wspierająca relacje

1

Zweryfikowani specjaliści

Dbamy, aby każdy profil specjalisty na ZnanyLekarz był zweryfikowany oraz wymagamy potwierdzenia każdej specjalizacji, która do danego profilu jest przypisana. Na bieżąco monitorujemy też zmieniające się regulacje oraz nowo powstające specjalizacje.

Dzięki temu pacjent może mieć pewność, że wybierając eksperta za naszym pośrednictwem trafia do osoby, której kwalifikacje są potwierdzone wymaganymi dokumentami.

2

Wiarygodne opinie

Dbamy, aby wszystkie opinie pochodziły od pacjentów, którzy faktycznie mieli kontakt z ocenianym ekspertem.

Nasz zespół 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 - mieszanki wiedzy, empatii i doświadczenia.

3

"Niewidzialna technologia" wspierająca relacje

"Niewidoczna technologia" zapewnia bezpieczną przestrzeń dialogu pomiędzy pacjentem a lekarzem.

Udostępniamy pacjentom narzędzia i rozwiązania, które pozwalają poczuć się równorzędnym partnerem w procesie terapeutycznym - od łatwego i wygodnego umówienia wizyty, przez elastyczne możliwości odwołania, po łatwe płatności czy przestrzeń do zadawania pytań specjalistom.

