

Jak działa wyszukiwarka portalu Znanylekarz.pl?

Na znanylekarz.pl użytkownik może skorzystać z pola wyszukiwania, wprowadzając swoje zapytanie:

- a. objawy/nazwę choroby,
- b. powód wizyty/usługę,
- c. kategorię lekarską,
- d. imię i nazwisko lekarza/specjalisty.

Wprowadzone zapytania mogą, ale nie muszą, być zawężone do miasta lub jego dzielnicy.

Kryterium lokalizacji dla pacjentów może być bardzo istotne w przypadku wizyt odbywających się w gabinecie. Natomiast już w przypadku online konsultacji, ma dużo mniejsze znaczenie. Pacjent może więc dogodnie wyszukiwać lekarzy/specjalistów oferujących konsultacje online, uwzględniając bądź pomijając kryterium lokalizacji.

Użytkownik może także zawęzić wyniki wyszukiwania, **używając dodatkowych filtrów** znajdujących się na górnym pasku strony, takich jak - **konsultacje online, choroby, usługi, ubezpieczenia, czy metody płatności**. Pacjenci mają również możliwość otrzymania listy lekarzy/specjalistów przyjmujących wyłącznie **dzieci** lub posiadających tylko **aktywne kalendarze online z wolnymi terminami**. Lista wyników może obejmować zarówno **profile lekarzy/specjalistów**, jak i **profile centrów medycznych**.

Każdy wynik zapytania wpisanego w wyszukiwarkę jest dopasowany do preferencji pacjenta. Nasza wyszukiwarka daje użytkownikom serwisu możliwość dokonania samodzielnego wyboru lekarza/specjalisty zgodnie z ich kryteriami wyboru. Dlatego wyniki wyszukiwania i rankingi lekarzy/specjalistów są unikalne dla każdego pacjenta i każdego zapytania. Co więcej, wyniki wyszukiwania i **ranking zmieniają się dynamicznie** wraz ze zmianami dokonywanymi przez obecnych lekarzy oraz dołączającymi nowymi lekarzami. Naszym celem jest dołożenie wszelkich starań, aby każdy pacjent otrzymał wyniki wyszukiwania odpowiadające jego potrzebom.

Jakie czynniki wpływają na pozycję profili lekarzy/specjalistów oraz centrów medycznych w rankingu?

Bierzemy pod uwagę różne parametry, które koncentrują się na tym, aby doświadczenie pacjentów poszukujących lekarza/specjalisty w naszym serwisie było jak najlepsze. Najważniejszy czynnik to wprowadzone zapytanie - prezentowane wyniki opierają się na zapytaniu zdefiniowanym przez użytkownika. **Oznacza to, że pozycjonujemy profile lekarzy/specjalistów na podstawie tego, jak atrakcyjne i trafne są dla pacjentów w kontekście danego wyszukiwania.** Pod uwagę bierzemy także liczbę umówionych wizyt dla danego lekarza, tak aby zmaksymalizować efektywność działań dla naszych klientów.

Wyniki zmieniają się dynamicznie zgodnie z wprowadzonym **zapytaniem, dostępnością konkretnego lekarza/specjalisty** oraz zastosowanymi **filtrami**.

Zarówno potrzeby lekarzy/specjalistów, jak i pacjentów są inne i mogą różnić się w zależności od specjalizacji. Dlatego jednym z silnych filarów naszej firmy jest zespół **Customer Success**, który profesjonalnie i rzetelnie prowadzi klientów oraz doradza im, jak dzięki współpracy z portalem mogą odnieść **sukces** i zamierzone cele. Opiekunowie klientów pomagają lekarzom/specjalistom w aktualizowaniu profili, dążą do zrozumienia ich potrzeb i wspierają w korzystaniu z naszego produktu.

Znanylekarz.pl zidentyfikował parametry, które wiążą się ze znalezieniem odpowiedniego lekarza/specjalisty przez użytkownika. Sprawdźmy je!

1. Bądź dostępny

Użytkownicy trafiają na naszą platformę, aby znaleźć lekarza/specjalistę i zarezerwować do niego wizytę drogą online. Właśnie dlatego kluczowe jest posiadanie aktywnego kalendarza wizyt i prezentowanie w nim dostępnych terminów, które pacjenci będą mogli zarezerwować. Chcemy pokazywać możliwie jak największą liczbę lekarzy/specjalistów, do których użytkownicy mogą rezerwować wizytę online, zapewniając im szeroki wybór. Wiemy, że **kryteria wyszukiwania naszych użytkowników różnią się**: niektórzy użytkownicy wchodzi na naszą platformę w nagłych przypadkach zdrowotnych, z kolei inni umawiają wizytę, która nie jest pilna i mogą poczekać, tak, aby dopasować termin do ich prywatnych planów i terminarza. W związku z tym naszym Klientom zalecamy publikowanie wszystkich dostępnych terminów (zdarza się, że pacjenci mogą również potrzebować lekarza w weekend) i stałe aktualizowanie swoich kalendarzy w naszym serwisie.

2. Bądź atrakcyjny

W fazie „poszukiwań”, kiedy to użytkownicy wybierają lekarzy/specjalistów i porównują ich profile, ważne jest, aby przyciągnąć uwagę pacjentów oraz udostępnić na profilu wszystkie potrzebne informacje, które pomogą potencjalnemu pacjentowi podjąć ostateczną decyzję o umówieniu wizyty. **Upewnij się, że Twój profil jest atrakcyjny, dokładnie uzupełniony i zaktualizowany:**

- dodaj odpowiednie zdjęcie profilowe,
- dodaj wszystkie oferowane przez siebie usługi wraz z cenami (pacjenci mogą być mniej skłonni do zarezerwowania wizyty, jeśli nie znają cennika lub nie wiedzą, czy ich rodzaj ubezpieczenia jest przez Ciebie honorowany),
- upewnij się, że Twój Profil jest kompletny i adekwatny (opisz siebie - swoje doświadczenie i wiedzę specjalistyczną; nie zapomnij o praktycznych informacjach - w jakim wieku przyjmujesz pacjentów, w jakich językach mówisz, jak pacjenci mogą dotrzeć do Twojego gabinetu, gdzie można zaparkować).

3. Liczą się opinie pacjentów

Wiemy, że pacjenci przed podjęciem decyzji do kogo umówić wizytę, czytają opinie innych pacjentów. Dlatego zachęcamy, aby **być otwartym na recenzje pacjentów**. Opinie są niezależnym źródłem informacji i zwiększają atrakcyjność Twojego profilu. Dobrze jest odpowiadać na opinie, zarówno te pozytywne, jak i te mniej pochlebne, ale konstruktywne. To pokazuje, że jesteś zaangażowany w swoją pracę i prowadzisz otwartą komunikację z pacjentami, co odgrywa ważną rolę w procesie decyzyjnym pacjenta.

Wiemy, że opinie są ważnym czynnikiem wpływającym na wybór lekarza/specjalisty i umówienie do niego wizyty. Nie oznacza to jednak, że bierzemy pod uwagę tylko liczbę recenzji: ważna jest również jakość oraz czas ich dodania.

4. Powracający pacjenci

Stale ulepszamy nasze podejście do pozycjonowania wyników wyszukiwania w serwisie ZnanyLekarz.pl. Wszystko po to, żeby zapewnić pacjentom jak najszerszy wybór specjalistów i zadbać o ich satysfakcję z wizyt. Również z tego względu do algorytmu pozycjonowania rezultatów wyszukiwań dodaliśmy nowy czynnik dotyczący powracalności pacjentów, tj. wizyt umówionych przez pacjentów na ZnanyLekarz.pl, którzy wcześniej umówili już wizytę u wybranego lekarza. Tak zwany pacjent powracający, zgodny z przedstawioną definicją, to dla nas potwierdzenie wysokiej jakości usług świadczonych przez specjalistę. Jesteśmy świadomi, że powracalność pacjentów może różnić się w zależności od specjalizacji, co odzwierciedlone zostało w działaniu naszego algorytmu. W systemie ZnanyLekarz stworzyliśmy narzędzia, które mogą pomóc w zwiększeniu liczby powracających pacjentów. Więcej przeczytasz [tutaj](#).

Jakiego typu profile mogą mieć lekarze/specjaliści lub kliniki w serwisie ZnanyLekarz.pl?

Profesjoniści mogą zdecydować się na:

1. **Pakiet Podstawowy** - jest to bezpłatne konto umożliwiające lekarzom stworzenie własnego profilu i wprowadzanie podstawowych informacji o swojej pracy i doświadczeniu zawodowym. Mając pakiet podstawowy, pacjenci mogą wystawić lekarzowi/specjaliście opinię, ale nie umówią do niego wizyty drogą online. Kalendarz wizyt i jego funkcjonalności są dedykowane dla kont z Pakietem Premium.
2. **Pakiet Premium** - ta usługa to kompleksowe rozwiązanie do zarządzania gabinetem i swoim wizerunkiem. Daje lekarzom/specjalistom dostęp do większej liczby funkcjonalności, dzięki czemu są oni bardziej widoczni w serwisie, co pozwala pacjentom z łatwością umówić wizyty drogą online. Klienci z Pakietem Premium mogą udostępnić pacjentom wolne godziny przyjęć na swoich profilach, z możliwością umówienia wizyty drogą online. Mogą oni także zarządzać umówionymi oraz dopisanymi przez siebie wizytami, a także korzystać z wielu innych przydatnych funkcjonalności.
3. **Premium Plus** - usługa ta zarezerwowana jest dla klientów, którym zależy na wyższej pozycji w rankingu w porównaniu do innych profili, w tym profili z Pakietem Premium, i są skłonni dodatkowo za to zapłacić. Dla danej kategorii lekarskiej i miasta, usługa Premium Plus może być jednocześnie włączona dla 15 profili. Gdy podany powyżej limit 15 profili jest już wykorzystany, to możemy odmówić aktywacji usługi Premium Plus dla kolejnych klientów.

W każdej liście wyszukiwania pierwsze miejsca zarezerwowane są dla klientów Premium Plus. W przypadku, gdy specjalistów z usługą Premium Plus jest więcej niż zarezerwowanych miejsc w wynikach wyszukiwania, następuje automatyczna rotacja wyświetlanych specjalistów w obrębie zarezerwowanych dla Premium Plus pozycji. Jeśli w danym przypadku specjalista z pakietem Premium Plus nie zostanie wyświetlony na pozycjach zarezerwowanych dla Premium Plus, uplasuje się on w wynikach wyszukiwania według pozostałych czynników.