

# 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 10 profili. Gdy podany powyżej limit 10 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.