

Jak funguje vyhledávač internetového servisu ZnamyLekar.cz?

Uživatel může na znamylekar.cz využít vyhledávací pole a zadat tam svůj dotaz:

1. příznaky/název nemoci,
2. důvod návštěvy/služby,
3. lékařská kategorie,
4. jméno a příjmení lékaře/specialisty.

Zadané dotazy mohou, ale nemusí být omezeny na město nebo jeho čtvrtí.

Kritérium lokality může být pro pacienty velmi důležité v případě návštěv v ordinaci. Zatímco v případě online konzultací již nehraje takovou roli. Pacient tedy může pohodlně vyhledávat lékaře/specialisty, kteří nabízejí online konzultace, s přihlédnutím, nebo bez ohledu na kritérium lokality.

Uživatel může rovněž omezit výsledky vyhledávání **pomocí doplňkových filtrů**, které se nachází v horní liště stránky, například - **online konzultace, nemoci, služby, pojištění nebo způsob platby**. Pacienti mohou také získat seznam lékařů/specialistů, kteří přijímají jen **děti** nebo pouze těch, kteří mají **aktivní online kalendář s dostupnými termíny**. Seznam výsledků může zahrnovat jak **profily lékařů/specialistů**, tak **profily zdravotních středisek**.

Každý výsledek dotazu, který byl zadán do vyhledávače je přizpůsoben preferencím pacienta. Náš vyhledávač umožňuje uživatelům internetového servisu nezávislý výběr lékaře/specialisty v souladu s jejich výběrovými kritérii. Výsledky vyhledávání a žebříček lékařů/specialistů jsou proto jedinečné pro každého pacienta a pro každý dotaz. Navíc se ještě výsledky vyhledávání a **žebříčky dynamicky mění** spolu se změnami, které provádějí současní lékaři a spolu s nově přidanými lékaři. Naším cílem je vynaložit maximální úsilí, aby každý pacient obdržel výsledky vyhledávání, které odpovídají jeho potřebám.

Jaké faktory ovlivňují pozice profilů lékařů/specialistů a zdravotních středisek v žebříčku?

Bereme v úvahu různé parametry, z nichž každý se zaměřuje na to, aby zkušenost pacientů, kteří hledající lékaře/specialisty na našem internetovém servisu byla co nejlepší. Nejdůležitější faktor je zadaný dotaz - prezentované výsledky jsou založeny na dotazu, který definuje uživatel. **To znamená, že profily lékařů/specialistů umísťujeme na pozicích podle toho, jak jsou atraktivní a relevantní pro pacienty v rámci daného vyhledávání.** Bereme v úvahu také počet doposud objednaných návštěv, abychom pomohli lékařům maximalizovat prospěch z jimi vynaloženého úsilí.

Výsledky se dynamicky mění v souladu se zadaným **dotazem, dostupností konkrétního lékaře/specialisty** a použitými **filtry**.

Potřeby lékařů/specialistů i pacientů jsou různé a mohou se lišit v závislosti na specializaci. Z tohoto důvodu je jedním z mocných pilířů naší firmy tým **Customer Success**, který profesionálně a spolehlivě vede klienty a radí jim, jak díky spolupráci s internetovým servisem **uspět** a dosáhnout svých cílů. Konzultanti pomáhají lékařům/specialistům s aktualizováním profilů, snaží se pochopit jejich potřeby a podporují je během využívání našeho produktu.

Znamylekar.cz identifikoval parametry, které souvisí s uživatelem a nalezením příslušného lékaře/specialisty. Pojďme se na ně podívat!

1. Buďte k dispozici

Uživatelé přicházejí na naše webové stránky, aby našli lékaře/specialistu a zarezervovali si u něho návštěvu online. Právě proto je zásadní mít aktivní kalendář návštěv a uvádět v něm dostupné termíny, která si pacienti budou moci rezervovat. Chceme prezentovat co největší počet lékařů/specialistů, u kterých si uživatelé mohou zarezervovat návštěvu online a zajistit jim široký výběr. Víme, že **kritéria vyhledávání našich uživatelů se liší**: někteří uživatelé přicházejí na naše webové stránky v případě náhlého onemocnění, zatímco jiní si chtějí domluvit návštěvu, která není naléhavá a mohou počkat, aby termín odpovídal jejich soukromým plánům a harmonogramu. V souvislosti s tím tedy doporučujeme našim Klientům zveřejňovat veškeré dostupné termíny (stává se, že pacienti mohou potřebovat lékaře rovněž o víkendu) a neustále aktualizovat své kalendáře na našem internetovém servisu.

2. Buďte atraktivní

Ve fázi „vyhledávání“, během které si uživatelé vybírají lékaře/specialisty a porovnávají si jejich profily, je důležité přilákat pozornost pacientů a v profilu zpřístupnit veškeré potřebné informace,

které potenciálnímu pacientovi pomohou učinit konečné rozhodnutí ohledně domluvení si návštěvy.
Ujistěte se, že je Váš profil atraktivní, důkladně vyplněný a aktuální:

přidejte odpovídající profilovou fotku,

přidejte veškeré služby, které nabízíte spolu s jejich cenami (je méně pravděpodobné, že si pacienti zarezervují návštěvu u lékaře/specialisty, pokud neznají jeho ceník nebo nevědí jestli má podepsanou smlouvu s jejich pojišťovnou),

ujistěte se, že Váš profil je úplný a adekvátní (napište o sobě – popište své zkušenosti a odborné znalosti; nezapomeňte na praktické informace – jaké věkové skupiny pacientů přijímáte, jakými jazyky mluvíte, jak se pacienti mohou dostat do Vaší ordinace, kde lze zaparkovat).

3. Názory pacientů mají význam

Víme, že před rozhodnutím o tom, u koho si domluvit návštěvu, si pacienti čtou názory jiných pacientů. Proto tedy doporučujeme **otevřenost na recenze od pacientů**. Názory jsou nezávislým zdrojem informací a zvyšují atraktivitu Vašeho profilu. Je dobré reagovat na názory, ty pozitivní i ty méně lichotivé, ale konstruktivní. Ukazuje to, že jste zapojen do své práce a vedete otevřenou komunikaci s pacienty, což hraje důležitou roli v rozhodovacím procesu pacienta.

Víme, že názory jsou důležitým faktorem, který ovlivňuje výběr lékaře/specialisty a domluvení si u něho návštěvy. To však neznamená, že bereme v úvahu pouze počet recenzí: důležitá je také jejich kvalita a datum.

4. Vracející se pacienti

Náš přístup k žebříčkům neustále přehodnocujeme, tak aby byla zkušenost pacientů hledajících lékaře/specialisty na našem internetovém servisu co nejlepší. Z tohoto důvodu jsme zavedli další parametr, který ovlivňuje pozici v žebříčku. Kromě recenzí sledujeme i poměr vracejících se pacientů. Vracející se pacienti jsou signálem pro náš algoritmus, že lékaři poskytují dobré služby. Za vracejícího se pacienta považujeme pacienty, kteří si rezervují svou další návštěvu u lékaře prostřednictvím ZnamyLekar. Víme, že poměr vracejících se pacientů se liší podle specializace a náš algoritmus to odráží. Poskytujeme také nástroje, které mohou lékařům pomoci tento ukazatel vylepšit.

Jaké druhy profilů mohou mít lékaři/specialisté nebo kliniky v internetovém servisu ZnamyLekar.cz?

Profesionálové se mohou rozhodnout pro:

1. **Základní balíček** – jedná se o bezplatný účet, který lékařům umožňuje vytvořit si vlastní profil a zadat základní informace o své práci a profesních zkušenostech. Když má lékař/specialista základní balíček, pacienti na něho mohou napsat svůj názor, ale již si u něho nedomluví návštěvu online. Kalendář návštěv a jeho funkce jsou určeny pro konta s Balíčkem Premium.
2. **Balíček Premium** – tato služba je komplexním řešením pro správu ordinace a Vaší image. Poskytuje lékařům/specialistům přístup k většímu počtu funkcí, díky kterým jsou viditelnější v internetovém servisu a díky čemuž si pacienti mohou snadno domluvit návštěvu online. Klienti s Balíčkem Premium mohou na svých profilech pacientům zpřístupnit dostupné ordinační hodiny s možností domluvit si návštěvu online. Mohou také spravovat domluvené návštěvy i návštěvy, které si sami zadávají a rovněž využívat mnoho dalších užitečných funkcí.
3. **Premium Plus** – tato služba je vyhrazena pro klienty, kterým záleží na vyšší pozici v žebříčku v porovnání s jinými profily, včetně profilů s Balíčkem Premium a jsou ochotni za ni dodatečně zaplatit.