

4 zasady budowania wizerunku profesjonalisty

Lekarz w Internecie



Spis treści

1.	Wstęp	3
2.	Wizerunek i sposoby jego budowania	4
3.	Widoczność w sieci	6
4.	Publikacje eksperckie	13
5.	Rekomendacje i opinie pacjentów	15
6.	Doświadczenia pacjentów	18
7.	Przydatne narzędzia.	21

Wstęp

Pojęcie wizerunku robi w mediach sporą karierę. Najczęściej używa się go w kontekście celebrytów i polityków. Lekarze zwykle nie zdają sobie sprawy, że problem dbania o wizerunek dotyczy także ich. Obraz, jaki kształtują w oczach pacjentów, jest bardzo istotny – buduje zaufanie, które przekłada się na liczbę wizyt w gabinecie. Pacjenci coraz chętniej korzystają z łatwego dostępu do informacji na temat usług medycznych. Aż 90% polskich internautów regularnie szuka w Internecie wiadomości o zdrowiu oraz informacji i opinii o lekarzach.

Budowanie profesjonalnego wizerunku w Internecie stało się więc jednym z kluczowych pozamedycznych obszarów pracy każdego specjalisty – obok zarządzania gabinetem, komunikacji z pacjentami i działań promocyjnych.

Lekarz nie może zakładać, że nawet najwyższa jakość świadczonych przez niego usług obroni się sama. Obecnie, bez wykorzystania nowoczesnych narzędzi, pozwalających dotrzeć do szerokiego grona pacjentów, informacja o jego wysokich umiejętnościach i profesjonalizmie po prostu przepadnie.

Jakie są najważniejsze elementy wizerunku lekarza i jak o nie dbać – także w Internecie? Odpowiadamy. I zachęcamy – buduj swój wizerunek skutecznie i aktywnie!

 **ZnanyLekarz**

1. Wizerunek i sposoby jego budowania

Zacznijmy od podstaw – czym właściwie jest wizerunek? Zapewne każdy spotkał się z tym określeniem, jednak nie dla każdego jest ono w pełni zrozumiałe.

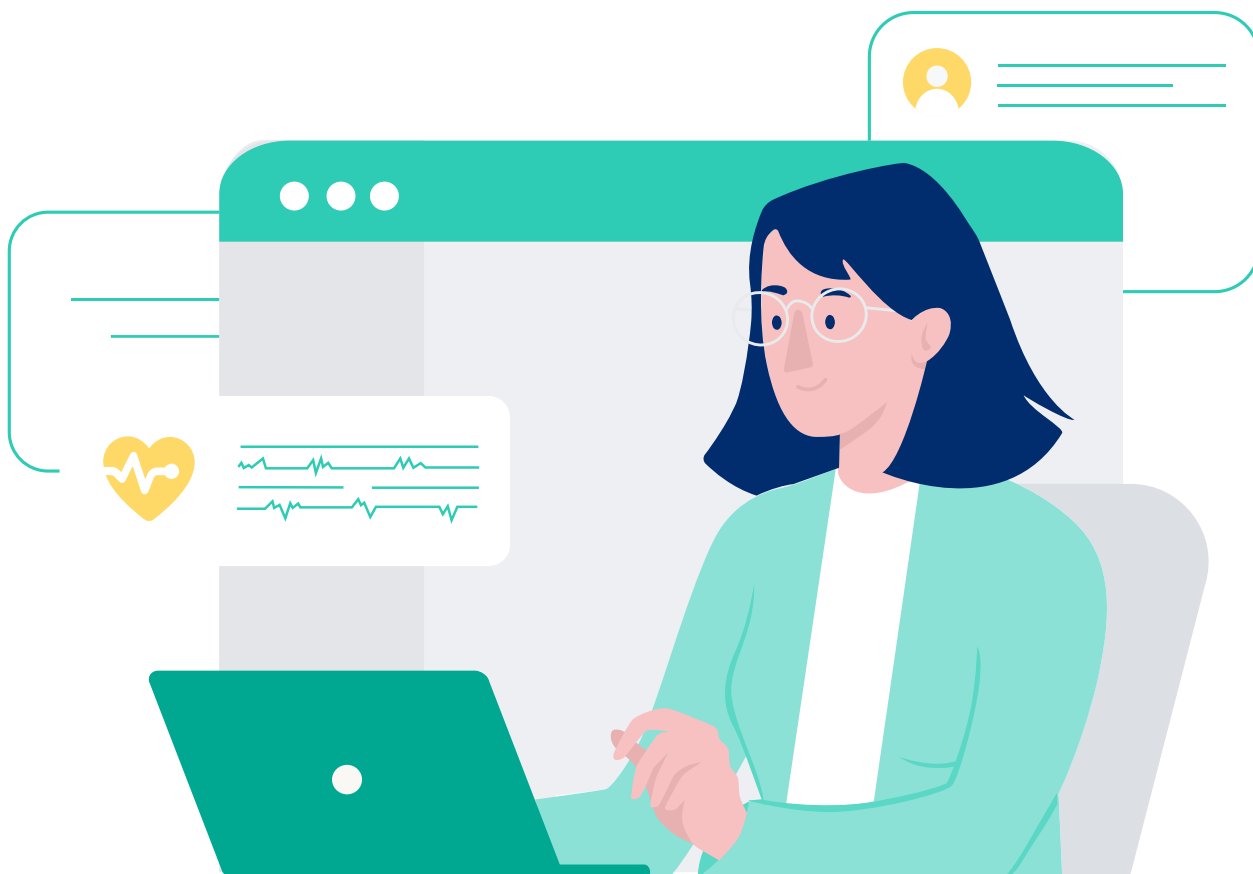
Słowo wizerunek pochodzi od niemieckiego słowa Viserung i oznacza ogólnie „podobiznę, wyobrażenie, obraz”. W interesującym nas tu kontekście wizerunek oznacza „sposób, w jaki dana osoba lub instytucja jest widziana, postrzegana”.

Wizerunkiem lekarza będzie więc sposób, w jaki jest on postrzegany przez pacjentów (obecnych i potencjalnych), współpracowników oraz innych lekarzy. W zależności od osoby czy grupy, która nas postrzega, wizerunek ten może być inny.

Na co warto zwrócić uwagę przy okazji tej definicji? Po pierwsze, **wizerunek nie równa się rzeczywistemu obrazowi**. To subiektywne odczucie, czasem tworzone na podstawie fragmentarycznych informacji, zależne od percepcji innych, ich możliwości postrzegania i oceny oraz ilości i jakości informacji, które do nich dotrą. Po drugie, wizerunek nie jest czymś stałym - ulega zmianom pod wpływem nowych informacji i doświadczeń, jest wielowarstwowy. To bardzo dobra wiadomość, gdyż oznacza, że wizerunek można kształtować i nim zarządzać.

Pozytywny wizerunek przekłada się więc na relacje z pacjentami – a także na pozyskiwanie nowych. Świadomie kształtowany profesjonalny wizerunek to inwestycja, która zaowocuje nie tylko własnym dobrym samopoczuciem (nikt nie lubi być krzywdząco oceniany czy niesłusznie odbierany), ale także większą liczbą pacjentów, którzy będą polecać nasze usługi kolejnym.

Ponadto, ze względu na **prawny zakaz reklamy**, umiejętność budowania wizerunku jest dla lekarzy bardzo ważna w kontekście promowania swojego nazwiska i usług – o wiele bardziej niż w przypadku innych zawodów.



Sposobów budowania wizerunku i dbania o niego jest naprawdę wiele.
Cztery najważniejsze to:

- Zadbanie o widoczność w sieci, np. przez stworzenie „wirtualnych wizytówek” – strony internetowej, profilu w mediach społecznościowych, czy profilu w serwisie ZnanyLekarz.pl – i zarządzanie nimi.
- Publikowanie eksperckich treści, świadczących o profesjonalizmie i doświadczeniu lekarza.
- Monitorowanie opinii zamieszczanych przez pacjentów i reagowanie na nie.
- Zadbanie o doświadczenia pacjentów i wykorzystanie narzędzi do obsługi pacjentów.

2. Widoczność w sieci

Zadbaj o to, aby być tam, gdzie Twoi pacjenci. W jaki sposób? Pacjenci zazwyczaj wybiorą gabinet, który wzbudzi ich zaufanie. Warto przekonać ich do siebie już na etapie poszukiwania informacji w Internecie.



Aż **90%** pacjentów szuka lekarza w Internecie!

Z badań ZnanyLekarz wynika, że pacjenci najczęściej wpisują w wyszukiwarkę objawy, specjalizację lekarską lub nazwisko konkretnego (np. poleconego) lekarza. Dlatego **na tym etapie poszukiwań dobra widoczność online, czyli obecność lekarza wysoko w wynikach wyszukiwarki internetowej, jest kluczowym czynnikiem budowania wizerunku w oczach pacjenta**. Z dużym prawdopodobieństwem kliknie on jeden z linków, które wyświetlają się na górze strony. Może to być odnośnik do mediów społecznościowych, strony www lub profilu na ZnanyLekarz.pl.

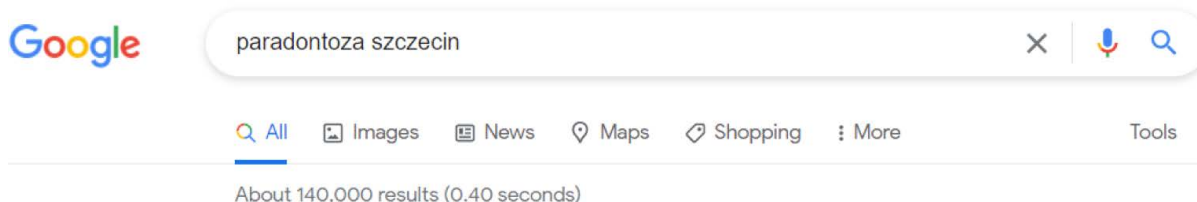
STRONA INTERNETOWA

Budowa wizerunku zaczyna się już od pierwszego kontaktu, często, gdy pacjent poszukuje informacji. Jednym z miejsc, do których może trafić jest strona internetowa gabinetu, specjalisty, czy placówki. Dlatego warto traktować ją jako przedsiónek gabinetu, miejsce, które pacjent niemal na pewno odwiedzi, zanim zapuka do naszych drzwi. Źle zaprojektowana, nieczytelna strona może mocno nadwyrężyć wizerunek lekarza. Z kolei przejrzysta i przyjemna wizualnie strona internetowa sprawi, że już przy pierwszym kontakcie pokażemy swój profesjonalizm i przyjazny stosunek do pacjentów.

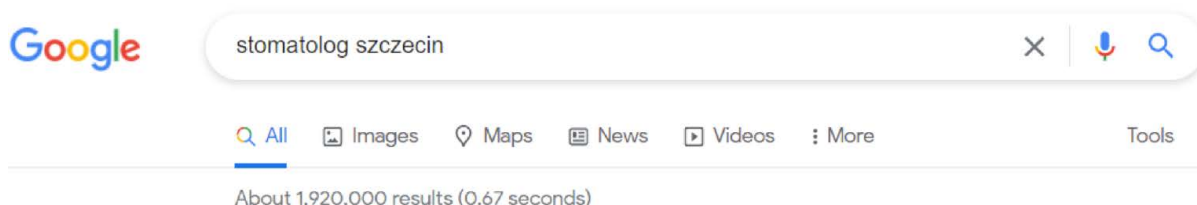
Załóżmy, że masz już swoją stronę. Jednak, czy to wystarczy?

Sprawdź, czy jesteś widoczny w Internecie

Możemy przeprowadzić szybki eksperyment. Wpisz w wyszukiwarce Google hasło *paradontoza Szczecin*. Tak wygląda lista wyników:



A teraz wpisujemy *stomatolog Szczecin* – wyniki wyszukiwania ciągną się przez wiele stron.

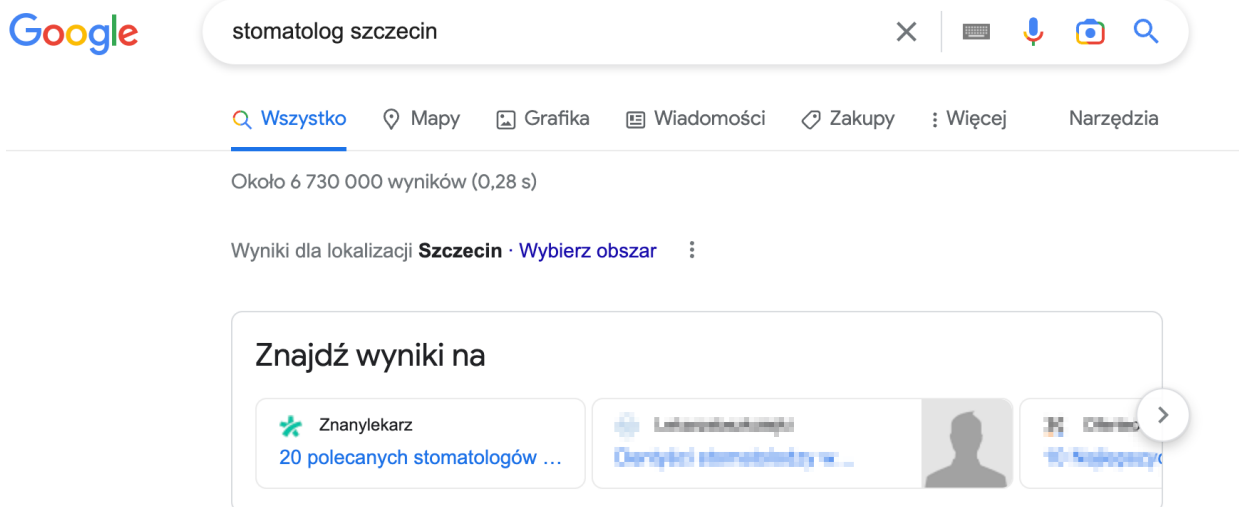


Czy znaczy to, że tylko kilku szczecińskich dentystów potrafi leczyć zapalenie przyzębia? Nie – to znaczy tylko tyle, że niewielu uznało za celowe powiązać swój profil w serwisie – lub własną stronę internetową – z nazwami leczonych chorób. I choć reszta z pewnością również potrafi leczyć paradontozę, istnieje spore prawdopodobieństwo, że pacjenci szukający pomocy przez Google nie będą mieli okazji się o tym przekonać.

Wróćmy do wyników wyszukiwania: wpisaliśmy *stomatolog Szczecin*. Pierwsze wyniki to oczywiście reklamy. Oczywiście możesz w nie zainwestować, jednak dzisiaj chcę pokazać Ci, co możesz zrobić, aby zwiększyć swoją widoczność w organicznych wynikach wyszukiwania. Organicznych, czyli tych naturalnych, nie pochodzących z reklam.



Ponownie... wpisujemy w wyszukiwarkę hasło *stomatolog Szczecin*.
Reklamy... A co dalej?



Dobrze widzisz – ZnanyLekarz i zestawienie 20 polecanych stomatologów w Szczecinie.

Dodatkowo pacjenci traktują je jako rzetelne i wiarygodne źródło informacji oraz doceniają wygodę, jaką daje im zebranie przez ZnanyLekarz.pl informacji w jednym miejscu. I tym samym płynnie przechodzimy do kolejnego narzędzia budowania wizerunku i widoczności, jakim jest Profil na ZnanyLekarz.pl.

PROFIL NA ZnanyLekarz.pl

Każdego miesiąca serwis ZnanyLekarz.pl odwiedza blisko 6,5 miliona użytkowników, co czyni go największym portalem medycznym w Polsce. To właśnie tutaj najczęściej trafiają użytkownicy poszukujący lekarza lub specjalisty.

Założenie profilu w serwisie ZnanyLekarz.pl może z powodzeniem zastąpić stronę internetową gabinetu lekarskiego lub jego oficjalny profil na Facebooku. Dlaczego?

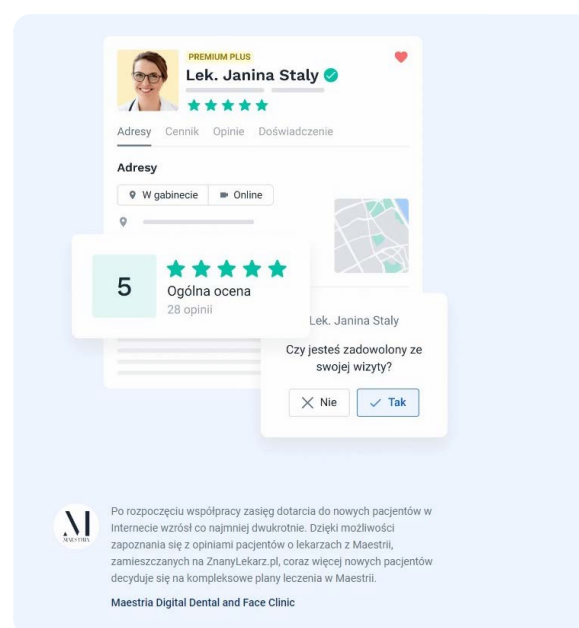
Serwis ZnanyLekarz.pl daje każdemu zweryfikowanemu lekarzowi możliwość uzupełnienia ogólnych informacji o sobie, dodanie listy wykonywanych zabiegów i badań, a także leczonych chorób.

Profil na ZnanyLekarz.pl to najlepsze miejsce do przedstawienia się potencjalnym pacjentom:

- Profile na ZnanyLekarz.pl są pozycjonowane w Google – największej internetowej wyszukiwarce. Jeśli pacjent szuka lekarza i wpisze w Google specjalizację oraz interesujące go miasto np. „dermatolog Kraków” (a to najczęstszy sposób wyszukiwania) – to profile na ZnanyLekarz.pl wyświetlą mu się jako pierwsze, na górze wyników wyszukiwania.
- W darmowej wersji profilu lekarz może przedstawić pacjentom podstawowe dane o sobie i swoim gabinecie, wstawić zdjęcie profilowe i mapkę dojazdu. Może też odpowiadać na opinie pacjentów. O każdej nowej opinii zostanie poinformowany drogą mailową.
- Korzystając z planów, lekarz ma do dyspozycji wiele funkcji, dzięki którym zbuduje wizerunek, zadba o widoczność i doświadczenia pacjentów, jednocześnie ułatwiając swoją pracę.
- Dodatkowo możesz wyróżnić swój profil podając unikalne informacje (odbyte staże, otrzymane nagrody, wyróżnienia i certyfikaty) oraz wstawiając zdjęcia (gabinetu i sprzętu) a także swoje publikacje. Otrzymuje dostęp do wszystkich funkcjonalności systemu gabinetowego m.in. internetowej rejestracji, dzięki czemu może zapewnić pacjentom profesjonalną obsługę, zgodną z najnowszymi trendami.

Psst... Jeśli nie masz jeszcze profilu, możesz założyć go [tutaj](#). Umieszczenie zdjęcia, chociaż może się to wydawać nieprawdopodobne, także wpływa pozytywnie na wartość strony profilu, a dodanie adresu zwiększa trafność wyników wyszukiwania dla pacjentów.

Warto dodać, że lekarze korzystający z płatnych planów mają możliwość umieszczenia bardziej różnorodnych informacji (np. certyfikatów, publikacji naukowych, czy dodatkowych zdjęć), które mogą uatrakcyjnić ich profil.



Wykorzystanie tej możliwości wzbogacenia profilu o unikalne treści, niedostępne dla wszystkich lekarzy, z pewnością zapunktuje wyższą pozycją w wyszukiwarce Google.



Jeśli masz już profil na ZnanyLekarz.pl, w tym artykule sprawdzisz, jak go uzupełnić!

Niezależnie, czy jest to własna strona internetowa, czy (a nawet tym bardziej!) profil na ZnanyLekarz.pl, zadбай o to, aby pacjenci znaleźli komplet informacji, których potrzebują.

JAKIE INFORMACJE WARTO DODAĆ NA PROFILU (LUB STRONIE) I DLACZEGO?

1. Kontakt do Ciebie

Upewnij się, że pacjenci z łatwością znajdą pełne i aktualne adresy wszystkich gabinetów, w których przyjmujesz. Dokładne i poprawne dane adresowe ułatwią pacjentom kontakt z Tobą.

Według pacjentów, **adres**, to druga (po opiniach) kluczowa informacja na profilu lekarza – **wskazało na nią 67% respondentów**. Co ciekawe sama oferta (lista usług) zajęła dopiero czwartą pozycję – jest kluczowa dla 61% pacjentów.

2. Twoje doświadczenie i osiągnięcia

Wśród najważniejszych informacji, na podstawie których pacjenci wybierają lekarza, jest jego doświadczenie – dlatego niezwykle ważne jest, żeby opisać dokładnie swoje osiągnięcia medyczne. Pacjenci chętniej wybiorą tego lekarza, który ma doświadczenie w leczeniu ich przypadłości. Zobacz, jak pacjenci wybierają lekarza: tutaj

3. Leczone choroby i świadczone usługi

To może wydać Ci się oczywiste, ale pamiętaj, że pacjenci często szukają lekarza wpisując do wyszukiwarki nazwę choroby, zabiegu lub badania, które potrzebują wykonać.

Jeżeli uzupełnisz informacje na temat świadczonych usług, pacjenci łatwiej trafią na Twój profil. Miej też na uwadze, że nie wszyscy pacjenci znają specjalistyczną terminologię – np. zamiast „echoskleroterapii” będą szukać „leczenia żylaków”.

4. Twoje specjalizacje

Uzupełnij wszystkie specjalizacje, które posiadasz. Dzięki temu każdy pacjent szukający lekarza w Twojej kategorii znajdzie również Ciebie.

5. Twoje zdjęcie

Jeżeli jeszcze wahasz się, czy umieścić zdjęcie na swoim profilu lub jaką fotografię wybrać, powinieneś wiedzieć, że dla pacjentów jest niezwykle ważne, aby zobaczyć z kim spotkają się w gabinecie. Według badań własnych ZnanyLekarz, to ważne kryterium dla 40% ankietowanych. Koniecznie wybierz zdjęcie, które pokazuje Ciebie jako profesjonalistę.

6. Cennik i sposoby płatności

Pacjenci chcą wiedzieć, ile kosztują Twoje usługi – to kluczowa informacja aż dla 65% z nich. Jeśli nie jesteś w stanie dokładnie wycenić danego zabiegu, podaj chociaż przybliżone widełki.

Aż 39% ankietowanych przez ZnanyLekarz pacjentów oczekuje również informacji o tym, jakie są akceptowane metody płatności (kartą, gotówką, za pośrednictwem ubezpieczyciela).

PROFILE W SOCIAL MEDIACH

Wartościowym uzupełnieniem dla strony internetowej i profilu w ZnanyLekarz może być oficjalny profil w mediach społecznościowych.

W zależności od potrzeb i możliwości może to być profil np. na Facebooku, czy Instagramie.

Zarządzanie profilem jest łatwiejsze od budowy strony, jednak wymaga dużego zaangażowania. **Media społecznościowe zakładają interakcję** – użytkownicy mogą komentować nasze posty i wystawiać nam oceny.

Warto na nie reagować spokojnie i merytorycznie. Dla wizerunku ważne będą reakcje na potencjalne zarzuty. Ignorowanie wpisów rozżalonych pacjentów, czy ich zablokowanie nie stawia nikogo w dobrym świetle.

Ponad wszystko: ważne są treści. Muszą być atrakcyjne dla odbiorców i pracować na Twój wizerunek.

Więcej informacji o tym, jak prowadzić profil w mediach społecznościowych, na co zwracać uwagę oraz gotowych pomysłów na treści znajdziesz w poradniku „**Komunikacja z pacjentem w social mediach**”. [Pobierz go bezpłatnie »](#)



O czym warto pamiętać, tworząc profil w mediach społecznościowych?

- **Zamieść niezbędne informacje o gabinecie** – tak samo jak w przypadku strony internetowej.
- **Nadaj odpowiednią nazwę profilowi** – zawierającą nazwę gabinetu lub imię, nazwisko i specjalizację.
- **Zachowaj profesjonalny charakter profilu** – eleganckie zdjęcia, merytoryczny charakter wpisów, wyważone odpowiedzi na pytania.
- **Zadbaj o komunikacyjną spójność** – między stylem i językiem wypowiedzi na Facebooku a materiałami informacyjnymi w gabinecie, ulotkami czy treściami na blogu nie powinno być rażącej różnicy.
- **Trzymaj rękę na pulsie** – obserwuj wpisy i komentarze pojawiające się na profilu i odpowiadaj na bieżąco. Staraj się regularnie publikować posty.
- **Dbaj o prywatność pacjentów** – nie powinieneś publikować informacji dotyczących konkretnych osób czy opisujących problemy zdrowotne w kompromitujący lub żartobliwy sposób.
- **Unikaj diagnozowania przez Internet** – bez pełnego wywiadu możesz wprowadzić pacjentów w błąd. Lepiej zachęcić do umówienia się na wizytę.

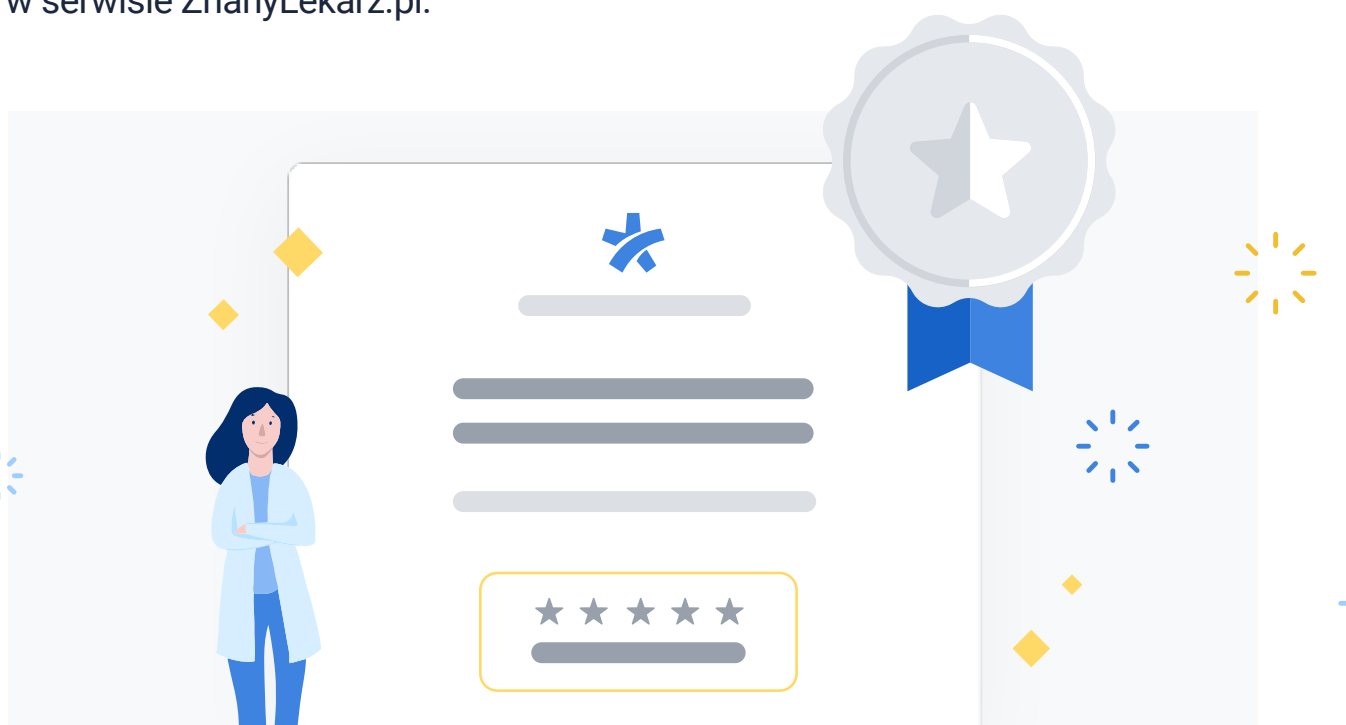
4. Publikacje eksperckie

Doskonałymi sposobami budowania wizerunku lekarza w Internecie są publikacje merytorycznych artykułów i eksperckich wypowiedzi. Dlaczego?

- 1 Po pierwsze, to doskonała okazja na pokazanie się jako autorytet w swojej dziedzinie.
- 2 Po drugie, jest to skuteczne narzędzie promocji gabinetu lekarskiego.
- 3 Po trzecie, nazwisko lekarza będzie kojarzone z wartościowymi treściami; pacjenci chętniej umówią się do specjalisty, którego postrzegają jako eksperta.

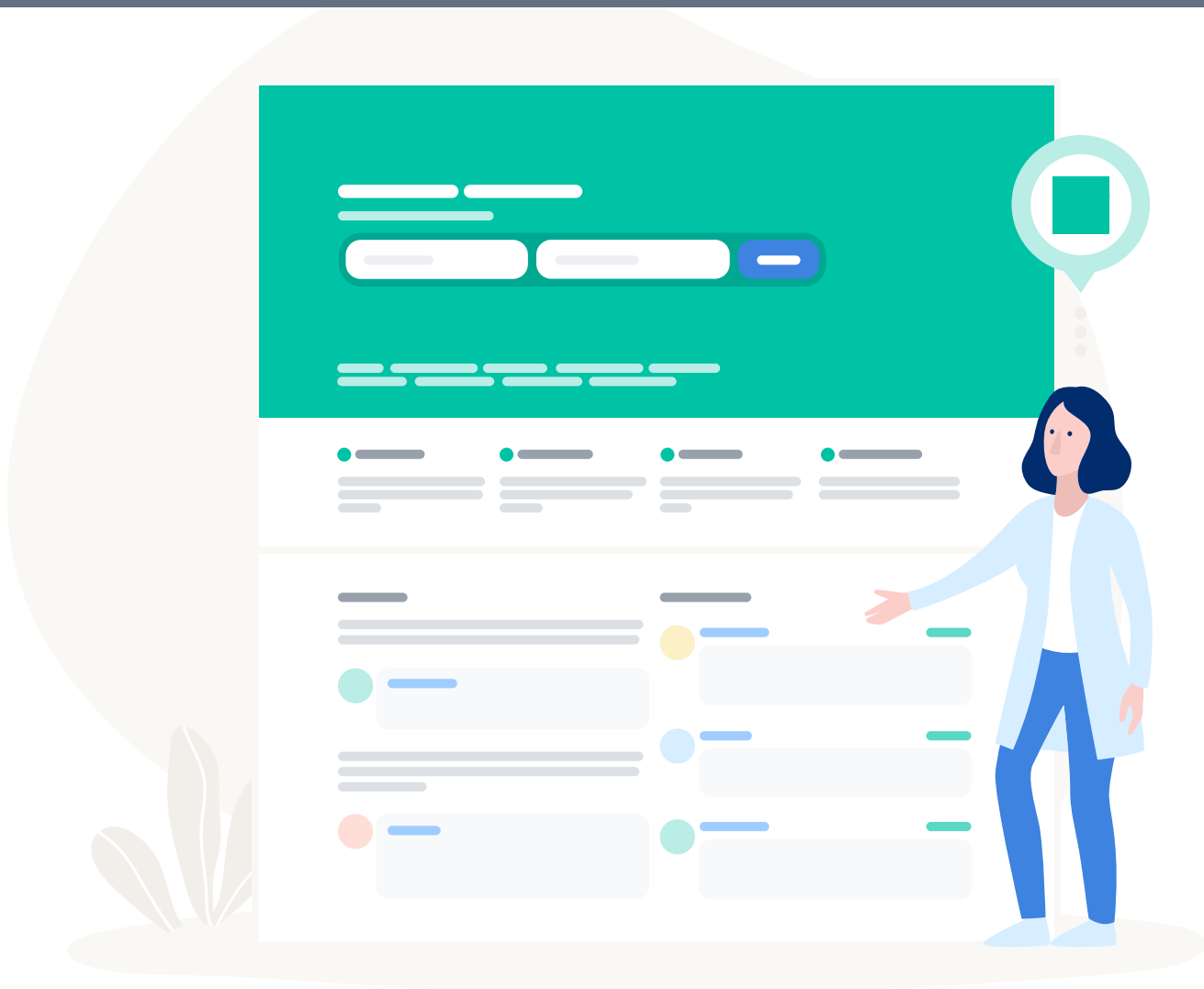
Platformą do publikacji może być własny blog, strona internetowa lub profile w mediach społecznościowych. Warto też udzielać się w serwisach internetowych i lokalnych mediach.

Można, a nawet trzeba, chwalić się publikacjami również na swoim profilu w serwisie [ZnanyLekarz.pl](https://znanylekarz.pl).



Jak i o czym pisać?

- Poruszaj się w obrębie tematów, które dobrze znasz.
- Zawsze bierz pod uwagę, do kogo kierujesz treści – tak, aby język był zrozumiały dla odbiorców.
- Szczególnie cenne będą wszelkiego rodzaju poradniki – np. stomatolog może opisać częste błędy w dbaniu o higienę jamy ustnej i radzić, jak ich unikać.
- Pamiętajmy, że treści z ekranu czyta się inaczej, wzrok szybciej się męczy. Warto przestrzegać kilku zasad:
 - unikaj zwartych bloków tekstu, stosuj przerwy między akapitami,
 - korzystaj z list punktowanych,
 - najważniejsze informacje możesz wyróżnić pogrubioną czcionką,
 - używaj prostych czcionek, które są czytelne – Arial, Calibri, Verdana.



5. Rekomendacje i opinie pacjentów

Warto pamiętać, że wizerunek może być kształtowany nie tylko w bezpośredniej relacji z pacjentem, ale także poprzez informacje ze źródeł „zewnętrznych” – na przykład z opowieści innych pacjentów czy na podstawie publikacji w prasie. A najważniejszym i najłatwiej dostępnym źródłem opinii na temat lekarza jest dziś Internet. Dlatego ważne jest odpowiednie prezentowanie swojego doświadczenia na stronach internetowych, dbanie o komunikację z pacjentami oraz monitorowanie opinii.

ZnanyLekarz w badaniu ankietowym zapytał pacjentów o kluczowy dla nich czynnik, decydujący o wyborze lekarza – **ponad 63% wskazało na opinie zamieszczane przez innych.**

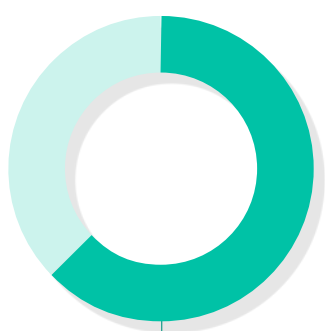
Na opinie pacjentów lekarz nie ma bezpośrednio wpływu, jednak może dołożyć starań, aby były one jak najlepsze – oraz, co bardzo ważne, umiejętnie na nie reagować.

Jakie czynniki wpływają na opinię pacjenta o lekarzu, na które lekarz ma bezpośredni wpływ?

- Komunikacja z pacjentem
- Wiedza i doświadczenie
- Zaangażowanie w pracę
- Atrybuty zewnętrzne np. wygląd lekarza, gabinetu, recepcji lub poczekalni

W dobie zakupów online opinie na temat sklepów, czy usługodawców są normą. Klienci chętnie je wystawiają i czytają przed podjęciem decyzji zakupowej. Dotyczy to także usług medycznych: pacjenci chcą poznać doświadczenia innych osób z wizyty u lekarza. Poznać opinie o procesie leczenia i stosunku do pacjentów.

Choćby lekarz miał najlepszą widoczność w Internecie, to **brak opinii może po prostu wywołać niepewność u potencjalnych pacjentów** – nie będą wiedzieli, kogo spotkają w gabinecie, czy zostaną potraktowani profesjonalnie i uprzejmie.



63%

pacjentów wybiera
lekarzy po opiniach



95%

zadowolonych
pacjentów wraca
do danego specjalisty

Warto zatem prosić pacjentów o wystawianie opinii np. na swoim profilu na ZnanyLekarz.pl. Nawet jeśli kilka z nich będzie negatywnych, nie stanowi to problemu – również negatywne opinie są składową realistycznego wizerunku lekarza. Najważniejszy jest stosunek do takich wpisów – fakt, czy specjalista odniósł się do uwag pacjenta, czy zrobił to kulturalnie i merytorycznie.



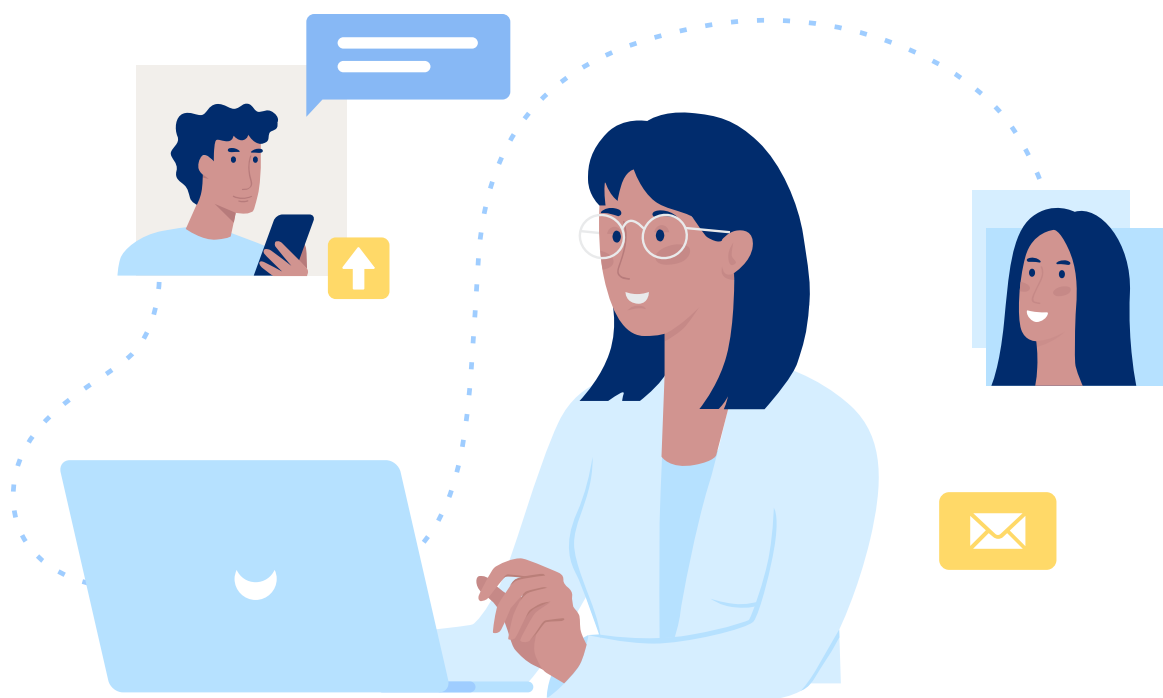
JAK POZYSKAĆ OPINIE OD PACJENTÓW?

Przede wszystkim nie ma nic złego w otwartym poproszeniu pacjenta o wystawienie opinii po wizycie. To standardowa praktyka, którą już od dawna z powodzeniem stosują sklepy internetowe, restauratorzy czy hotelarze.

Jak pozyskać opinie od pacjentów? Możesz:

- poprosić wprost,
- zlecić to pracownikom recepcji lub asystentce,
- zamieścić informację na stronie internetowej, wizytówce lub materiałach przekazywanych pacjentom w gabinecie,
- jeśli komunikujemy się z pacjentami przy pomocy e-maili, można wprost w nich wspomnieć o możliwości dodawania opinii,
- wykorzystać do tego celu SMSy.

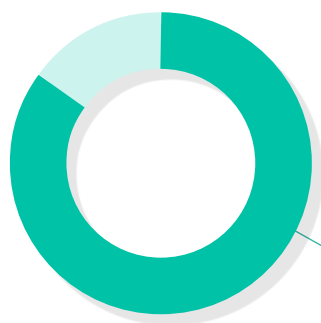
Pacjenci, którzy rejestrują się przez Kalendarz Wizyt na ZnanyLekarz.pl, po odbytej wizycie **otrzymują SMS z zachętą do wystawienia opinii.**



6. Zadbaj o doświadczenia pacjentów

Wyobraź sobie sytuację, w której pacjent – po zrobieniu rozeznania – decyduje się na wybór Twojego gabinetu. Dzwoni, aby się umówić, jednak nikt nie odbiera telefonu. Nie masz też udostępnionego kalendarza do zapisów online lub terminy są bardzo odległe. Brzmi prawdopodobnie? Jeśli pacjent nie jest zdeterminowany, by umówić się właśnie do Ciebie, niewątpliwie wybierze innego specjalistę ze swojej listy.

Dlatego, **poza omówionymi wcześniej widocznością w Internecie i profesjonalnym wizerunkiem, ważna jest także dostępność dla pacjentów:** podany numer telefonu (na który można się dodzwonić!), udostępnione (i nieodległe) terminy w internetowym kalendarzu wizyt.



Z badań przeprowadzonych przez ZnanyLekarz wynika, że aż **85% pacjentów** wyraża chęć rejestracji wizyt online.


Z pomocą w tym zakresie przychodzi ZnanyLekarz, dzięki któremu specjaliści mogą przy pomocy jednego narzędzia zarządzać gabinetem i udostępniać terminy wizyt online. Zaś pacjenci mają wygodny dostęp do procesu wyboru lekarza i rezerwacji wizyty.

Ze ZnanyLekarz kalendarz wizyt oraz możliwość rejestracji online łatwo udostępnisz na swojej stronie korzystając z widgeta.
To jednak nie koniec udogodnień.

Stwórz własny widжет

Połącz profil na ZnanyLekarz z Twoją stroną internetową. Pozwól swoim pacjentom bezpośrednio umawiać wizyty i dzielić się opiniami.

- 1 Wyszukaj swój profil na ZnanyLekarz lub wprowadź link do profilu.
- 2 Wybierz jeden z rekomendowanych typów widжетów.
Z kalendarzem
Z kalendarzem **POLECANE**
Prosty link **POLECANE**
Standardowy
Standardowy z opinią
Przycisk
Pływający przycisk
Certyfikat

 **lek. Martyna Anna Przykładowa**
Internista, Diabetolog
★★★★★ 3 opinie

Adres 1 Adres 2 Adres 3 Onlin

Śródmieście, ul. Nieznana 1, Warszawa • Prywatny Gabinet Maestro

	Dzisiaj 5 Sty	Jutro 6 Sty	Pt, 7 Sty
	16:00	-	16:00
	16:25	-	16:05
	16:50	-	16:10
	17:15	-	16:15

Pokaż więcej godzin

Kliknij w dogodny termin i umów wizytę.
Dostaniesz potwierdzenie na e-mail.

Choć wszystkie dotychczas opisane elementy są ważne w procesie budowania doświadczenia pacjenta i wizerunku profesjonalisty, to największy wpływ na finalną ocenę ma sama wizyta w gabinecie (lub konsultacja online). Pacjent oczekuje, że otrzyma opiekę na najwyższym poziomie.



Dla **35%** pacjentów w Polsce indywidualne podejście lekarza jest aspektem, który najbardziej wpływa na całościową ocenę wizyty.

Pacjenci zwracają uwagę na wiele elementów podczas wizyty, na podstawie których wystawiają następnie opinię w Google lub na ZnanyLekarz.pl.

Najważniejsze z nich to: indywidualne podejście i poświęcanie uwagi pacjentowi, empatia, klarowne przedstawienie diagnozy i procesu leczenia, punktualność, wystrój i czystość w gabinecie.

Z badań ZnanyLekarz wynika, że doświadczenia pacjenta mocno rzutują na jego dalsze decyzje:

aż 95% zadowolonych pacjentów wraca do tego samego specjalisty!

Warto zatem zadbać o profesjonalizm podczas wizyty i zapewnić pacjentowi jak największy komfort. Takie podejście wpłynie korzystnie na Waszą relację i cały proces leczenia.



I tutaj ponownie warto skorzystać z narzędzi ułatwiających profesjonalną obsługę pacjenta takich jak **zarządzanie wizytami, które wchodzi w skład oprogramowania medycznego od ZnanyLekarz**. Dzięki niemu zyskujesz dostęp do karty pacjenta online, wraz z jego historią i elektroniczną dokumentacją medyczną, z którą szybko wystawisz np. e-skierowanie, e-receptę i e-ZLA. Pacjent zaś, na swoim internetowym koncie, ma wgląd we wszystkie dane, które mu udostępnisz. Dzięki temu angażuje się w proces leczenia. Szybkość i wygoda korzystania z narzędzia pozwoli Ci zaoszczędzić czas i poświęcić go pacjentowi.

W dalszej części opracowania znajdziesz listę przydatnych narzędzi, które pomogą zadbać o pozytywne doświadczenia pacjentów i wizerunek nowoczesnego specjalisty w swojej dziedzinie.

7. Przydatne narzędzia

Wizerunek lekarza otwartego na potrzeby współczesnego pacjenta zbudujesz, stawiając na narzędzia ułatwiające umówienie się na wizytę i usprawniające kontakt.

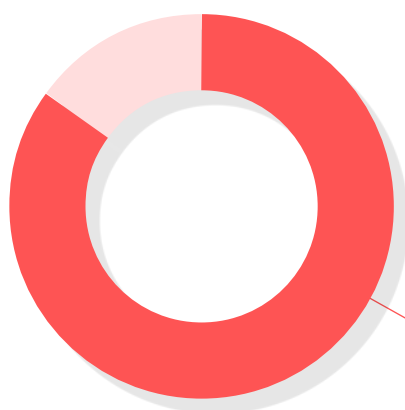
KALENDARZ ONLINE I REJESTRACJA ONLINE



45% wszystkich wizyt zarezerwowanych przez ZnanyLekarz odbywa się poza godzinami pracy gabinetu,



a **30%** pacjentów nie może skontaktować się z Tobą telefonicznie nawet w godzinach pracy – z powodu zajętych linii lub po prostu braku odpowiedzi.



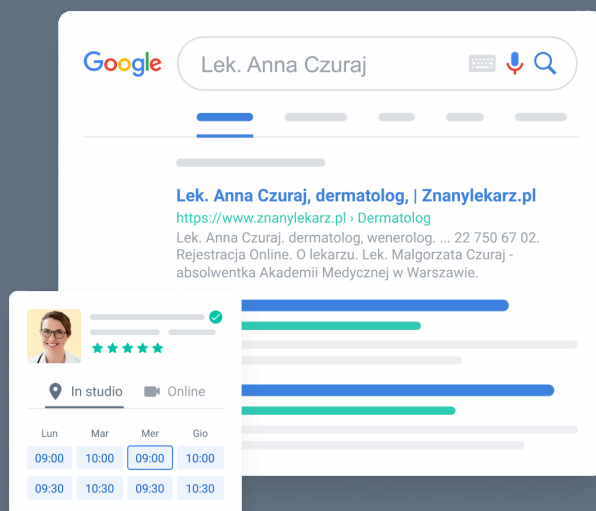
Co więcej, aż **85%** pacjentów woli umawiać się na wizyty online

To już nie innowacja, a konieczność.

Udostępniając kalendarz wizyt online dajesz pacjentom możliwość wygodnego sprawdzenia dostępnych terminów. Dodatkowo, dzięki rejestracji online 24/7 zwiększasz swoją dostępność dla pacjentów, bez konieczności dodatkowego zaangażowania.

Dlaczego warto wykorzystać kalendarz i rejestrację na wizyty online od ZnanyLekarz?

- zarządzasz rejestracjami pacjentów,
- zapewniasz doskonałą obsługę,
- automatycznie przypominasz i potwierdzasz wizyty,
- pobierasz płatności online (także przed wizytą),
- i włączysz konsultacje online,
- oszczędzasz czas,
- zmniejszasz ilość nieobecności pacjentów podczas wizyt,
- **budujesz wizerunek i widoczność.**



DYŻURY TELEFONICZNE ALBO...

Nie każdy gabinet może pozwolić sobie na pełnoetatową recepcję. Rozwiązaniem mogą być dyżury telefoniczne. Sprawdzą się, gdy lekarz zatrudnia pracownika recepcji, który może przez pewien czas skoncentrować się na rozmowach telefonicznych. Ważne, aby godziny dyżurów były podane do wiadomości na stronie internetowej (profilu na Facebooku, profilu w ZnanyLekarz.pl) i bezwzględnie przestrzegane.

Telefoniczną obsługę pacjenta możesz również zlecić, np. korzystając z TeleRejestracji w ramach wybranego planu ZnanyLekarz.

TELEREJESTRACJA = DOSTĘPNOŚĆ DLA PACJENTA

TeleRejestracja to usługa zdalnej recepcji dostępna w ramach planów ZnanyLekarz. Działa w dni robocze od 8 do 20. Dzięki temu pozwala wygodnie zapisać się na wizytę również pacjentom preferującym rozmowę telefoniczną, ale z różnych powodów nie mogących zadzwonić w „biurowych” godzinach. Wirtualna recepcja odbierze Twoje połączenia.

DLACZEGO WARTO KORZYSTAĆ Z USŁUGI TELEREJESTRACJI?

Nawet przy włączonej rejestracji online 24/7, nadal niektórzy pacjenci będą decydować się na telefon. Jak więc zaoszczędzić czas i jednocześnie nie stracić pacjentów przez nieodebrane połączenia? Aktywuj TeleRejestrację:

- otrzymasz unikalny numer telefonu, który możesz udostępnić swoim pacjentom,
- zespół doświadczonych konsultantów, odbierze 99% wszystkich połączeń przychodzących, nawet poza godzinami pracy, i doda zarezerwowane wizyty do twojego kalendarza online.

Ty decydujesz, o czym informować pacjenta (możesz po prostu wpisać wszystkie rzeczy w dedykowane pole w kalendarzu) i kiedy przekierować połączenie do biura.

Połączenie kalendarza z zapisami na wizyty online oraz rejestracji to niezawodny sposób na to, aby nie tracić pacjentów, a jednocześnie budować wizerunek nowoczesnego specjalisty. Usługa dostępna w wybranych planach ZnanyLekarz.


[Sprawdź plany](#)

WIADOMOŚCI SMS I EMAIL Z POWIADOMIENIAMI I PRZYPOMNIENIAMI

Profesjonalny wizerunek gabinetu można też budować dzięki komunikacji SMSowej z pacjentami. Wiadomość z przypomnieniem o wizycie z jednej strony pokazuje pacjentowi, że jest traktowany poważnie, a lekarzowi na nim zależy, z drugiej zaś - w zauważalny sposób redukuje tzw. współczynnik no-show (liczbę pacjentów, którzy nie przychodzą na umówioną wizytę, ale jej wcześniej nie odwołują). Zysk jest więc nie tylko wizerunkowy.

Dlaczego warto wysłać wiadomości do pacjentów?

- wykazujesz troskę o pacjenta,
- możesz zredukować liczbę nieobecności pacjentów podczas wizyt nawet o 65%!,
- budujesz wizerunek.



Jan Kowalewski przypomina, że 28.02 masz wizytę. Potwierdź swoją obecność. Dziękujemy

POJAWIĘ SIĘ!

NIE BĘDZIE MNIE



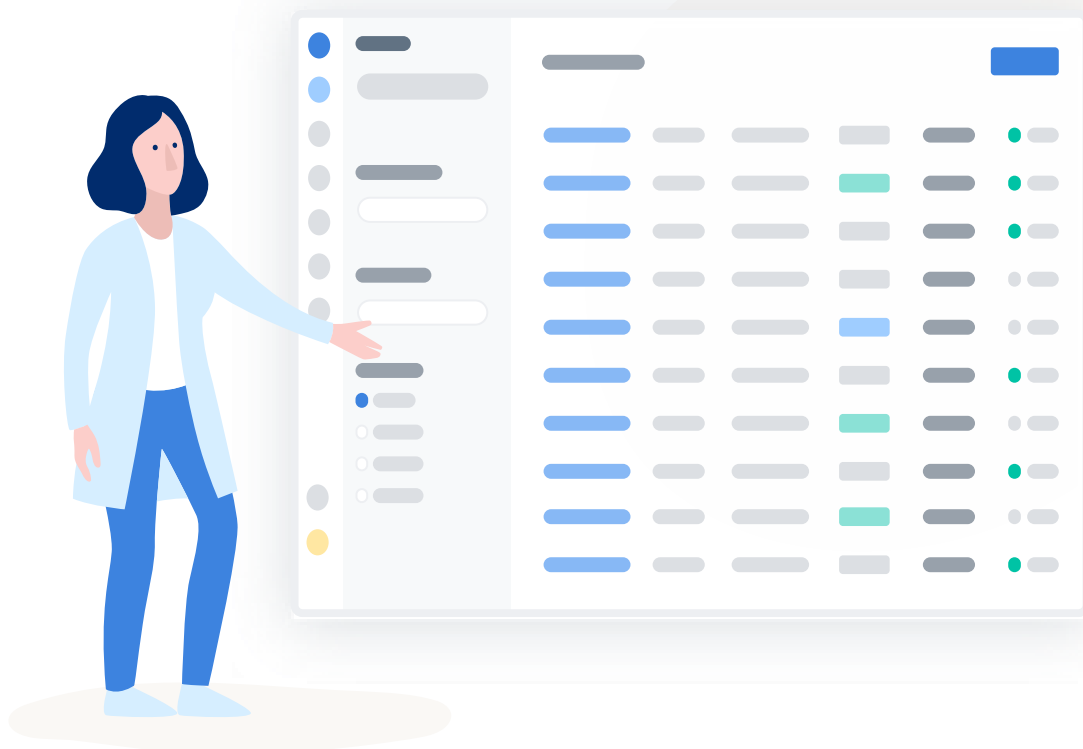
Ręczne wysyłanie SMS-ów jest czasochłonne, dlatego warto zautomatyzować ten proces.

Automatyczne przypomnienia SMS do pacjentów wyślesz, jeśli korzystasz z Kalendarza Wizyt na [ZnanyLekarz.pl](https://znanylekarz.pl).

SYSTEM GABINETOWY: REJESTRACJA ONLINE I ZARZĄDZANIE WIZYTAMI

To z jednej strony narzędzie do umawiania wizyt przez Internet – prosto z profilu lekarza, przy pomocy Kalendarza Wizyt. Stanowi to ukłon w stronę tych pacjentów, którzy z różnych powodów nie chcą lub nie mogą zadzwonić. Lekarz udostępnia listę wolnych terminów. Z drugiej strony **system zarządzania wizytami pozwala wygodnie komunikować się z pacjentami**, gromadząc w jednym miejscu wszystkie wysłane do nich wiadomości – co razem z prostym dostępem do historii leczenia pozwala sprawnie przygotować się do wizyty. A przede wszystkim – jest to kompleksowe narzędzie, dzięki któremu zadbasz o widoczność, doświadczenia pacjentów i zoptymalizuj pracę gabinetu. Jednocześnie. Funkcje systemu ZnanyLekarz, które pomogą Ci osiągnąć te cele to m.in.:

- automatyczne powiadomienia i przypomnienia o wizytach w formie SMS lub e-maila,
- kalendarz wizyt i rejestracja online,
- automatyczne zapytania o opinie po wizycie,
- wygodna i bezpieczna komunikacja dzięki czatowi, SMS-om i wiadomościom.

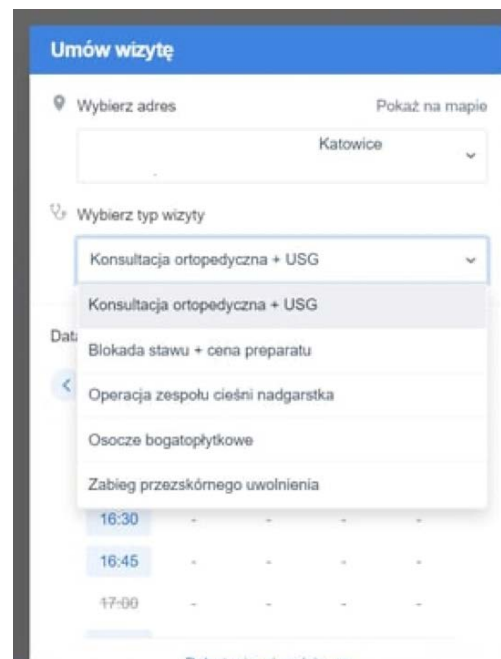


JAK WYGLĄDA REJESTRACJA ONLINE PACJENTÓW ZE ZNANYLEKARZ?

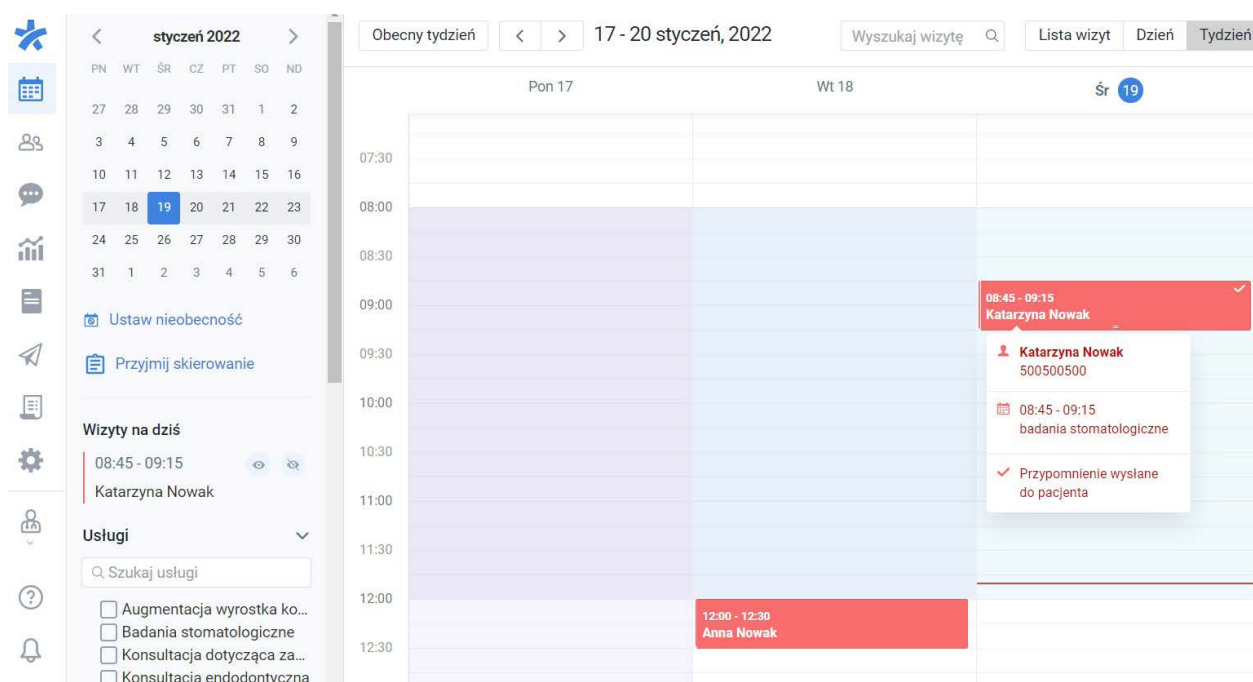
Udostępniasz wolne terminy, najczęściej w postaci kalendarza, a pacjent chcąc zarejestrować się na wizytę wybiera typ wizyty i jej datę, czyli najbardziej odpowiadający mu termin z dostępnej puli .

Następnie podaje wszelkie niezbędne dane i dokonuje rezerwacji. I już.

System ZnanyLekarz, automatycznie wyśle powiadomienie do pacjenta, przypomni mu o wizycie w wiadomości sms i e-mailu. W tej samej wiadomości pacjent będzie miał możliwość potwierdzenia lub odwołania wizyty.



Z kolei w twoim grafiku pojawi się stosowna informacja o samej wizycie (przykład poniżej). Możesz z tego poziomu zarządzać dalszą komunikacją z pacjentem, poprosić o przygotowanie niezbędnych dokumentów, dodać wszelkie informacje – także w trakcie lub po wizycie.



Obecny tydzień < > 17 - 20 styczeń, 2022 Wyszukaj wizytę Lista wizyt Dzień Tydzień

PN WT ŚR CZ PT SO ND

27 28 29 30 31 1 2

3 4 5 6 7 8 9

10 11 12 13 14 15 16

17 18 19 20 21 22 23

24 25 26 27 28 29 30

31 1 2 3 4 5 6

Ustaw nieobecność

Przyjmij skierowanie

Wizyty na dziś

08:45 - 09:15 Katarzyna Nowak

Usługi

Q Szukaj usługi

Augmentacja wyrostka ko...

Badania stomatologiczne

Konsultacja dotycząca za...

Konsultacja endodontyczna

Pon 17 Wt 18 Śr 19

07:30

08:00

08:30

09:00

09:30

10:00

10:30

11:00

11:30

12:00

12:30

08:45 - 09:15 Katarzyna Nowak

Katarzyna Nowak 500500500

08:45 - 09:15 badania stomatologiczne

Przypomnienie wysłane do pacjenta

12:00 - 12:30 Anna Nowak

Reasumując, z systemem ZnanyLekarz dostajesz tak naprawdę możliwość zarządzania wizytami pacjentów. Od momentu pozyskania, przez wszelkie zmiany, po przechowanie dokumentacji medycznej. Twoi Pacjenci z kolei dostają opcję rejestracji online na wizytę, odwołania lub zmiany jej terminu.

A to dopiero początek korzyści, bo każda funkcjonalność systemu ZnanyLekarz odpowiada na konkretne potrzeby nowoczesnego gabinetu lekarskiego.

Poznaj ZnanyLekarz PRO

PYTANIA I ODPOWIEDZI NA ZNANYLEKARZ.PL

W ramach poszukiwań pacjenci również chętnie pytają (anonimowo, za pomocą formularza) lekarzy i specjalistów o porady. Takim przykładem jest sekcja Porady na ZnanyLekarz.pl. Pacjenci mogą zadawać pytania lekarzowi na jego profilu i uzyskać informacje bez konieczności przychodzenia na wizytę lub dzwonienia. Lekarz zaś pokazuje się jako nowoczesny specjalista, dbający o wygodną komunikację z pacjentami. Jednocześnie, jeśli odpowiedzi zostaną upublicznione, lekarz wystąpi w roli eksperta w swojej dziedzinie, który chętnie dzieli się wiedzą z pacjentami. Pytania i odpowiedzi dostępne są również dla lekarzy posiadających bezpłatny zweryfikowany profil na ZnanyLekarz.pl.

Zadaj pytanie naszym lekarzom
Uzyskaj pomoc w wątpliwościach zdrowotnych, korzystając z wiedzy naszych lekarzy i specjalistów.

- Otrzymasz kilka odpowiedzi
- Najczęściej do 48h
- Zupełnie za darmo!

Twoje pytanie
Wpisz treść pytania

- Twoje pytanie zostanie opublikowane anonimowo
- Przejdź, by zadać jedno konkretne pytanie, rozwiąż problem szybko
- Pytanie trafi do specjalistów lub lekarzy z tematu, nie do konkretnego lekarza
- Przejdź, by zadawać pytania nie związane konsultacją z lekarzem czy specjalistą
- Wspieraj nas klikając do opublikowania odpowiedzi czy przebrnięcia się za anonimowego pacjenta
- Z treści o Wasze zdrowie nie publikujemy informacji o dawkowaniu leków

138337 Pytań zadanych przez pacjentów
236267 Odpowiedzi udzielonych przez lekarzy
25564 Lekarzy i specjalistów odpowiadających na pytania

Jak to działa?

- Zadajesz pytanie**
Zadajesz krótkie pytanie dotyczące swoich wątpliwości zdrowotnych.
- Pytanie jest przesyłane do lekarzy**
Pytanie jest weryfikowane przez moderatora, po czym przesyłane do właściwych lekarzy i specjalistów.
- Lekarz odpowiada**
Zwykle na zadane pytanie odpowiada kilku lekarzy i specjalistów.
- Czytasz odpowiedzi**
O odpowiedzi lekarza powiadomimy Cię e-mailem.

Najpopularniejsze pytania z ostatnich 30 dni

Witam odnia lat 20 boli się sama przebiegała w łazience, ubijając pokójki z obawy że czegoś dotknę, a tam są zarazki. Kłam musi jej ktoś odkroplił by umyła ręce, które szoruje aż ma całe czerwone...

mgr Paulina Szymbalska
Psychologia
Psychoterapeuta
5.0

3 odpowiedzi

Mam 30 lat. Od około 12 lat mój staw skroniowo-żuchwowy "strzela" podczas jedzenia. Moje kły są starte. Posiadam szynę relaksacyjną, w której śpię. Nie odczuwam bólu z tego powodu...

mgr Joanna Neja-Marczyńska
Fizjoterapeuta
Fizjoterapeuta
5.0

4 odpowiedzi

Witam mam 30 lat i mój problem polega na wewnętrznej niepokoju. Zaczęło się to 5 dni temu gdy wróciłam od lekarza. Bardzo bałam się tej wizyty ponieważ jestem osobą, która bardzo przeżywa po...

mgr Aneta Banach
Psychologia
Psychoterapeuta
5.0

3 odpowiedzi

Najbardziej aktywni lekarze i specjaliści w ostatnich 30 dniach

Bogumiła Kargankiewicz - Lekarz
Onkologia, Seksuologia
5.0
176 Odpowiedzi udzielonych w ostatnich 30 dniach

Stefan Sobaniec
Stomatolog, Chirurg Stomatologiczny, Proctyk
5.0
59 Odpowiedzi udzielonych w ostatnich 30 dniach

Agnieszka Kalkowska
Psychologia
5.0
43 Odpowiedzi udzielonych w ostatnich 30 dniach

Wszystkie treści, w szczególności pytania i odpowiedzi, dotyczące tematyki medycznej mają charakter informacyjny i w żadnym wypadku nie mogą zastąpić diagnozy medycznej.

DLACZEGO WARTO WYKORZYSTAĆ PYTANIA I ODPOWIEDZI NA ZNANYLEKARZ.PL?

Łączna liczba pytań w sekcji Pytania i odpowiedzi portalu ZnanyLekarz.pl przekroczyła już 35 mln!

Także lekarze i specjaliści coraz chętniej korzystają z tego narzędzia, które obok wspierania pacjentów, pomaga profesjonalistom budować wizerunek eksperta. W samym 2022 r. udzielili ok. 16 000 odpowiedzi na pytania pacjentów (57% zapytań). Dla porównania, dwa lata wcześniej, czyli w 2020 r. Lekarze udzielili odpowiedzi na 47% pytań.

ZnanyLekarz Pro

Rozwiązania ▾ Produkty ▾ Cennik Opinie o ZnanyLekarz Baza wiedzy ▾ [Poproś o demo](#)

ZAREJESTRUJ SIĘ KONTAKT

ZNANYLEKARZ DLA SPECJALISTÓW I LEKARZY

Kompleksowe rozwiązanie, które zadowoli pacjentów i rozwinie Twoją praktykę

Wyjątkowe doświadczenie Twoich pacjentów, a także wygodna praca

- Zmniejsz no-show o 65%
- Zbuduj wizerunek w Internecie 2x szybciej
- Zaoszczędź 2 h dziennie na powtarzalnych czynnościach

E-mail Szukam rozwiązania dla

[Poproś o demo](#)

Wprowadzając dane akceptujesz politykę prywatności i regulamin serwisu ZnanyLekarz.pl [Dowiedz się więcej](#)

20.000
lekarzy i placówek rozwija swój biznes ze ZnanyLekarz

1 million
wizyt umawianych miesięcznie

50.000
opinii od pacjentów wystawianych miesięcznie

Lepsze doświadczenia pacjentów:

Widoczność

90% pacjentów szuka informacji o zdrowiu lub lekarzach online: pokaż im najistotniejsze informacje o Twojej praktyce, aby ułatwić znalezienie szczegółów, których szukają przed zaplanowaniem wizyty.

Dostępność

85% pacjentów chce umawiać wizyty przez Internet. Zapewnij im wygodę łatwych zapisów 24/7 bezpośrednio z Twojej strony internetowej, profilu na ZnanyLekarz, wizytówki Google My Business, WhatsApp lub mediów społecznościowych.

Komunikacja

Spraw, aby Twoi pacjenci byli zadowoleni i skróć czas oczekiwania: zautomatyzuj przypomnienia i potwierdzenia wizyt, uruchom bezpieczny czat, wysyłaj ankiety przed wizytą i kampanie marketingowe, aby zapewnić regularną komunikację z pacjentami.

Zapraszamy do Strefy Lekarza!

 ZnanyLekarz Pro

