

# Raport zaufania

2022

Opinie na [ZnanyLekarz.pl](https://znanylekarz.pl)



# Czy ufasz treściom, które czytasz?

Czy wiesz, że w Internecie możesz spotkać się ze zjawiskiem fałszywych opinii?

Skala tego problemu jest trudna do oszacowania ze względu na jego rozproszenie i trudności w identyfikacji fałszywych opinii.

Zagrożenia związane z fałszywymi opiniami w Internecie mogą w konsekwencji prowadzić do wprowadzania w błąd konsumentów, którzy podejmują decyzje na podstawie opinii.

Na szerszą skalę wpływ fałszywych opinii na opinię publiczną może wpływać nawet na decyzje polityczne i społeczne.

**Platformy internetowe stawiają coraz większy nacisk na wykrywanie i usuwanie fałszywych treści oraz weryfikację tożsamości użytkowników. Wszystko po to, aby opinie były wiarygodne i rzetelne.**

# Mariusz Gralewski

## CEO Docplanner

“ Oddajemy w Wasze ręce pierwszy w historii Grupy Docplanner Raport zaufania, przedstawiający nasze unikalne podejście do publikowania treści w Internecie.

Kiedy w 2010 roku szukałem dobrego lekarza, nie było łatwo znaleźć informacji o najlepszych specjalistach polecanych przez innych pacjentów. Zrozumiałem, jak ważne jest, aby pacjenci mieli łatwy dostęp do wiarygodnych i zaufanych informacji.

Dziś większość z nas szuka lekarza online i umawia wizyty przez Internet, a Docplanner jest liderem na wymagającym rynku cyfrowej opieki zdrowotnej, działając w 13 krajach na czterech kontynentach.

**Misją Docplanner jest czynienie ochrony zdrowia bardziej ludzką.**

Nasze hasło towarzyszy nam od początku podróży, która trwa od ponad 10 lat. Stawiamy na budowanie marki, która jest godna zaufania i odpowiedzialna społecznie na całym świecie. Czujemy się odpowiedzialni za zapewnienie dostępu do prawdziwych i rzetelnych informacji, które pomagają pacjentom podejmować najlepsze decyzje, a także ułatwiają lekarzom i specjalistom zrozumienie potrzeb i oczekiwań pacjentów.



Wierzę, że każda firma powinna rozumieć potrzeby świata i potrafić wyjść im naprzeciw.

Jestem przekonany, że w obliczu galopującej cyfryzacji, dezinformacji czy sprzecznych z moralnością publiczną bądź naruszających dobra osobiste opinii w Internecie, szczególnego znaczenia nabierają takie wartości jak zaufanie, edukacja i wiarygodność firmy i marki.

**Chcemy być centrum zaufania dla wszystkich, na całym świecie.**

Mariusz Gralewski  
CEO Docplanner

# Spis treści

**01** Opinie fundamentem podejmowania świadomych decyzji

**02** Zero tolerancji dla fałszywych opinii

**03** Wykrywanie fałszywych opinii

**04** Polityka zaufania

**05** Jak rzetelnie pisać opinie?

**06** Współpracujmy na rzecz zaufania – napisz o swoich obawach

# 01 Opinie fundamentem podejmowania świadomych decyzji

---

Naszym celem jest zapewnienie każdemu użytkownikowi **dostępu do rzetelnych i wiarygodnych informacji**, które pozwolą na dokonanie świadomego wyboru profesjonalisty.

Autentyczność publikowanych treści jest kluczowa dla zapewnienia transparentności i uczciwości w komunikacji między pacjentami i pracownikami opieki zdrowotnej.

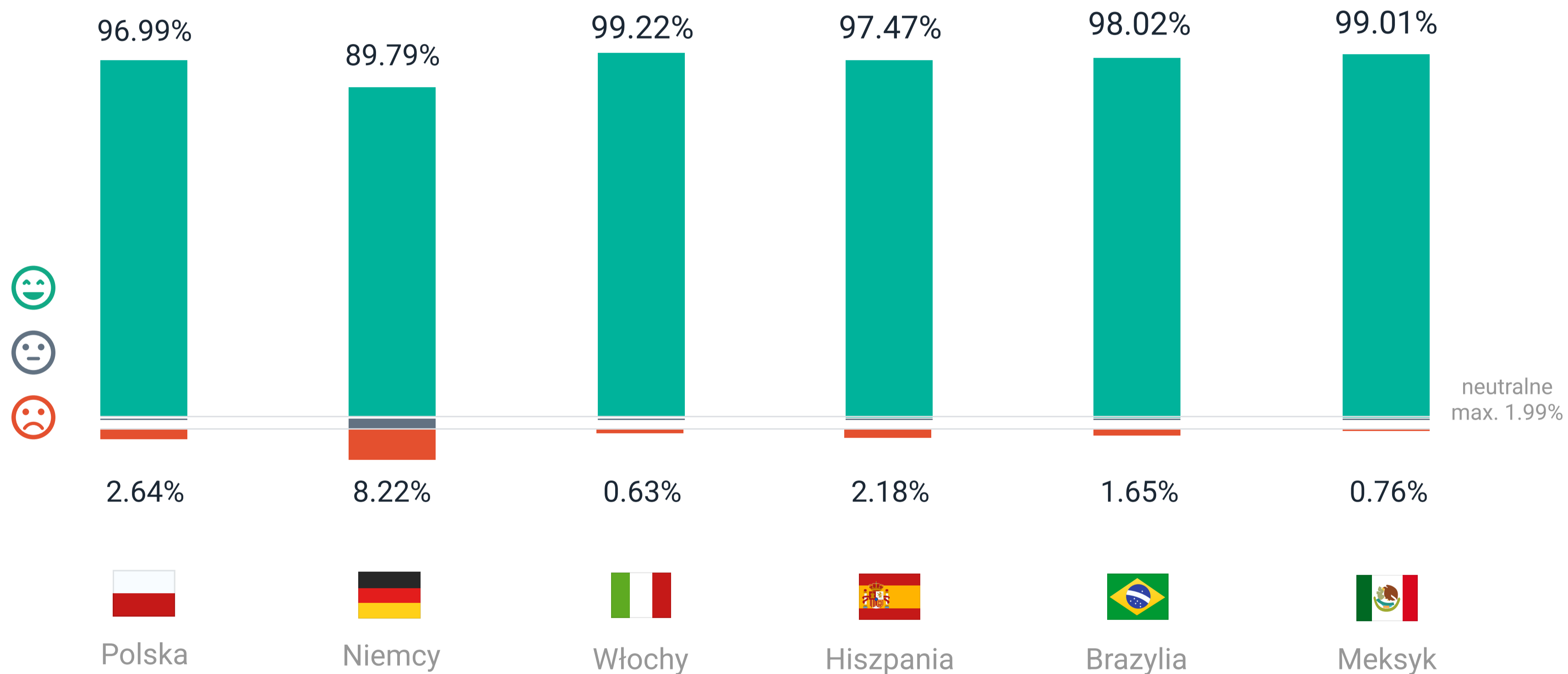
# Wierzymy w siłę opinii pacjentów

**392**  
**tys.**

opinii opublikowanych  
w Polsce w 2022 roku



**Podział opinii na największych rynkach Docplanner ze względu na wystawioną przez pacjenta ocenę**  
Opinie dzielimy na trzy kategorie: pozytywne, neutralne i negatywne.



Stale pracujemy nad tworzeniem środowiska, które zachęca pacjentów do dzielenia się swoimi doświadczeniami z wizyt, zarówno pozytywnymi, jak i negatywnymi.

**Akceptujemy i rozumiemy różnorodne opinie i doświadczenia, jakie mogą pojawić się po wizycie.**

**2 286 604**

**opinie o pracy profesjonalistów  
opublikowanych od 2007 roku  
na polskim rynku**

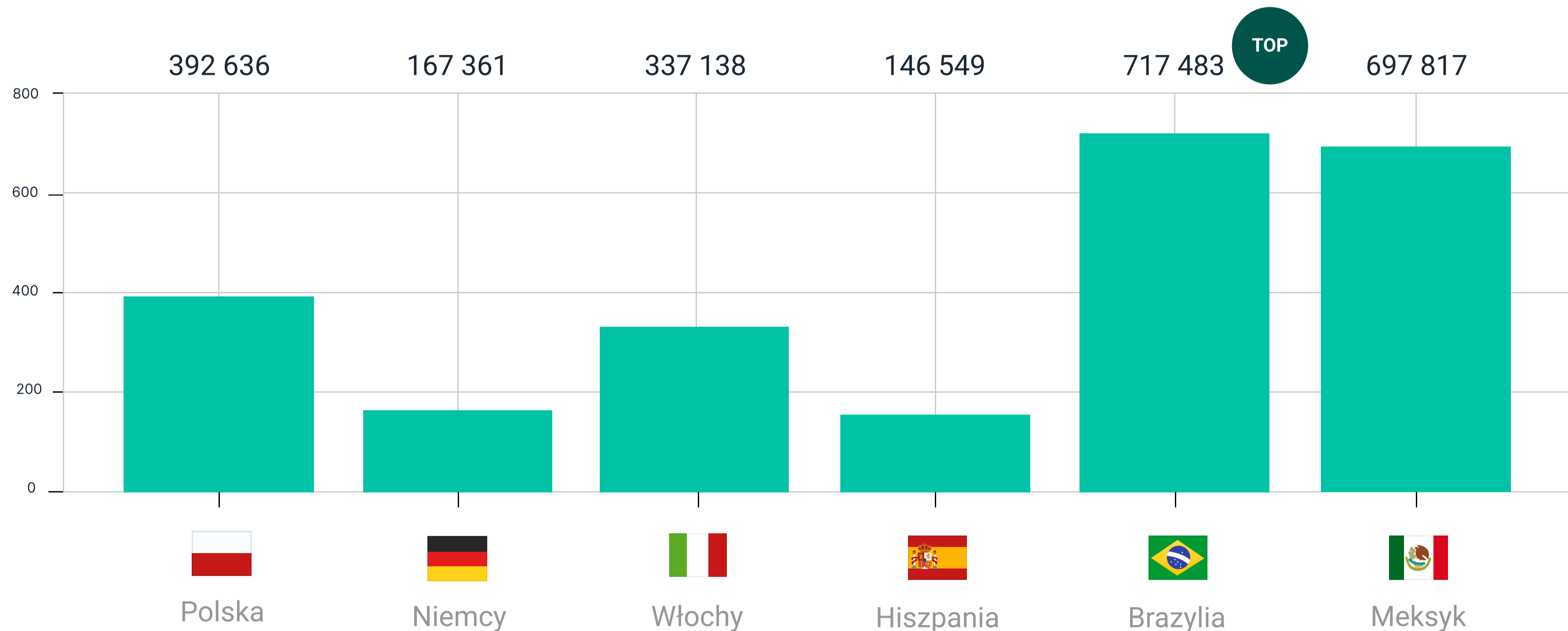
Jako największy polski serwis do rezerwacji konsultacji medycznych i dzielenia się opiniami, dbamy o moderację wszystkich opinii na naszej platformie. Nadrzędnym celem jest zapewnienie bezpieczeństwa i budowanie środowiska pełnego **wzajemnego szacunku** i **empatii** dla wszystkich użytkowników.

Wierzymy, że każdy pacjent zasługuje na pełną transparentność w ocenie pracy profesjonalisty, dzięki czemu będzie mógł podjąć świadomą decyzję w ostatecznym wyborze profesjonalisty.





## Ile opinii opublikowano na największych rynkach Docplanner w 2022 roku?



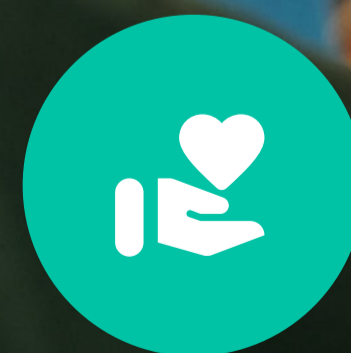
# Filary naszego środowiska

**bezpieczeństwo**

**neutralność**

**wiarygodność**

Priorytetowo chcemy zapewnić zaufane i bezpieczne środowiska oraz markę, zarówno dla pacjentów jak i profesjonalistów.



**ZnanyLekarz**

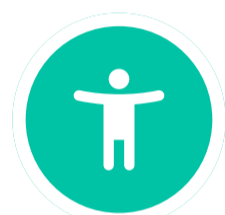
Marka godna zaufania





## bezpieczeństwo

**Naszym priorytetem jest zapewnienie wszystkim użytkownikom naszej platformy bezpiecznego i szanującego się środowiska.** Zapewniamy, że żadna opinia nie narusza prywatności czy dobrego imienia profesjonalisty. Jednocześnie dążymy do tego, aby każdy pacjent miał możliwość swobodnego wyrażenia swojego zdania.



## neutralność

Ułatwiamy proces komunikacji między profesjonalistami a pacjentami. Zależy nam na budowaniu zaufanego środowiska. **Jesteśmy jedyną firmą, która wspiera na tak dużą skalę obie grupy użytkowników – profesjonalistów oraz pacjentów.**



## wiarygodność

Umożliwiając dodawanie opinii na platformie ZnanyLekarz, **jesteśmy częścią ekosystemu, który bezpośrednio przyczynia się do poprawy życia milionów pacjentów.** Zaufanie i autentyczność są kluczowymi wartościami, dlatego poświęcamy szczególną uwagę jakości wszystkich informacji publikowanych na naszej platformie.

# 02 Zero tolerancji dla nierzetelnych opinii

---

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.

**Poniżej znajdują się przykłady typów opinii, które kategorujemy jako nierzetelne.**

## **01 Płatne opinie**

Opinie publikowane w zamian za płatność lub inne korzyści; niestety istnieją osoby i firmy, które prowadzą nielegalne działania w ramach swojego biznesu.

## **02 Opinie nieoparte na prawdziwym doświadczeniu**

Opinia napisana przez osobę, która nigdy nie miała konsultacji ani wcześniejszego doświadczenia z danym profesjonalistą, włączając w to opinie celowo napisane przez konkurencję.

## **03 Wymiana opinii**

Firmy lub osoby, które zgadzają się na wzajemne pisanie fałszywych opinii w swoim imieniu.

## **04 Astroturfing**

Tworzenie fałszywych kont użytkowników w celu publikowania opinii bez wcześniejszej konsultacji lub doświadczenia z danym profesjonalistą.

## **05 Opinie od osób z konfliktem interesów**

Opinie napisane przez osobę związaną z danym profesjonalistą, np. pracowników, przyjaciół lub członków rodziny.

## **06 Przejmowanie kont**

Przejmowanie prawdziwych kont użytkowników w celu publikowania fałszywych opinii.

## 07 Boty do wystawiania opinii

Automatyczne programy publikujące fałszywe opinie.

## 08 “Spam opiniowy”

Publikowanie dużej liczby fałszywych opinii w celu przykrycia prawdziwych opinii.



Opinie na platformie ZnanyLekarz muszą być uczciwym i prawdziwym odzwierciedleniem osobistych doświadczeń z pracownikami opieki zdrowotnej, którzy zostali ocenieni.

## Zaufanie powstaje tam, gdzie obietnica zamienia się w działanie.

Jesteśmy przekonani, że transparentny wizerunek profesjonalisty to kluczowy element pozwalający na budowanie zaufania między profesjonalistą a pacjentem.



## Jakie praktyki stanowią zagrożenie dla zaufania do publikowanych treści?

Fałszywe informacje, dezinformacja i celowe manipulowanie treściami wprowadzają w błąd użytkowników. W ZnanyLekarz nie ma zgody na takie działania.

Jakich praktyk **nie** powinni stosować profesjonaliści bądź osoby trzecie w celu pozyskania opinii?

- 01** Zachęcanie do usuwania lub modyfikowania opinii przez pacjentów.
- 02** Zachęcanie współpracowników, przyjaciół, rodziny oraz osób z konfliktem interesów do pisania fałszywych opinii.
- 03** Proszenie pacjentów o dodanie, usunięcie lub edytowanie opinii w zamian za usługę (np. zwrot pieniędzy), zniżkę lub inne zachęty.
- 04** Proszenie pacjentów o napisanie opinii za pomocą urządzeń świadczeniodawcy opieki zdrowotnej.
- 05** Wszelkie próby manipulacji procesem dodawania opinii w jakikolwiek sposób – wpływanie na opinie pacjentów, aby wydawały się bardziej pozytywne, niż są w rzeczywistości.
- 06** Wpływanie na to, iż negatywne opinie nie będą dodawane.



## Jakie praktyki wpływają dodatkowo na tworzenie nierzetelnych opinii?

- 01** Tworzenie fałszywych profili użytkowników oraz dodawanie opinii z tych właśnie kont z treściami, które nie są rzeczywistymi doświadczeniami.
- 02** Wymiana opinii – umawianie się z innymi firmami lub osobami na wzajemne pozostawianie sobie pozytywnych opinii.

## W tych praktykach wyszczególniamy dwie metody wpływania na rzetelność opinii:

- 01** "*Opinion bombing*", który polega na pozostawieniu dużej liczby fałszywych opinii w krótkim czasie, aby wpłynąć na ogólny wizerunek opinii o profesjonaliście.
- 02** "*Opinion hijacking*", czyli przejęcie kontroli nad istniejącymi opiniami, np. poprzez zmianę treści lub dodawanie fałszywych opinii.

Metody te często zakładają użycie botów, które służą do automatycznego generowania treści opinii i automatycznym pozostawianiu opinii w krótkim czasie. Procesy te mogą być zatem wykonywane bez udziału człowieka, przy zastosowaniu odpowiedniej technologii.



## Zaufania nie można kupić

### Sprzedawcy fałszywych opinii

Na rynku istnieją przedsiębiorstwa oferujące pisanie opinii, pozytywnych oraz negatywnych, nt. doświadczeń z danym profesjonalistą podczas konsultacji, która nigdy nie miała miejsca, w zamian za pieniądze lub inną uzyskaną wartość, tym samym sztucznie podnosząc reputację danego profesjonalisty w Internecie.

Poprzez oferowanie pozytywnych lub negatywnych opinii o nieistniejących wizytach, sprzedawcy opinii naruszają etykę i zasady prawdziwych opinii, a **ich działania mogą prowadzić do szkody dla innych oraz szkodliwego wpływu na rynek usług medycznych i samo środowisko medyczne.**



# 03 Wykrywanie fałszywych opinii

---

Każdy pacjent powinien mieć dostęp do rzetelnych i prawdziwych informacji. Każdy użytkownik powinien być chroniony.

Fałszywe opinie mogą wprowadzać w błąd i ukazywać nieprawdziwy wizerunek.

Stosujemy kilka metod wykrywania fałszywych opinii na naszej platformie.

# Piotr Radecki

## Dyrektor Zarządzający ZnanyLekarz

“ZnanyLekarz, jako największy portal opiniotwórczy w dziedzinie medycyny, szczególną wagę przykładamy do tego, aby zapewnić jak największą rzetelność i autentyczność publikowanych opinii.

Opinie mają stanowić rzeczywistą wartość dla pacjentów, profesjonalistów i klinik, których dotyczą. Tylko takie stanowią nieocenioną pomoc dla pacjentów przy wyborze specjalisty.

Chcemy mieć pewność, że specjaliści na naszej platformie są wiarygodni i godni zaufania oraz budują swoją reputację na uczciwych zasadach.

**ZnanyLekarz to najczęściej używana platforma w Polsce do umawiania wizyt u specjalistów branży medycznej.**

Odpowiedzialnie podchodzimy do kwestii zapewnienia bezpieczeństwa informacji i podejmujemy niezbędne działania, aby ochrona treści była standardem.

Ułatwiamy proces komunikacji między specjalistami a pacjentami, jednak nie zajmujemy stanowiska po żadnej ze stron. W jednakowym stopniu i na równych warunkach wspieramy obydwie grupy naszych odbiorców.



## Jesteśmy neutralni.

Rozpoczynając pracę w ZnanyLekarz uwierzyłem, że nasza firma to więcej niż serwis, w którym możesz znaleźć odpowiedniego lekarza.

Codziennie wspieramy tysiące użytkowników pojawiających się na naszej platformie.

## Pomagamy. Tu i teraz.

Piotr Radecki  
Dyrektor Zarządzający ZnanyLekarz

**Prawie**

**17 tys.**

**niezrzetelnych opinii zostało  
usuniętych z serwisu  
ZnanyLekarz w 2022 roku.**

Nierzetelne opinie stanowiły niecałe 3.70% wszystkich opinii, które do nas trafiły.

Nie chcemy, abyście podejmowali decyzję o wyborze profesjonalisty na ich podstawie.



## Jak wykrywamy nierzetelne opinie?

### 01 Algorytmiczna analiza treści

Nasz zespół analityków opracował program skanowania treści celem wyszukiwania fraz i słów identyfikowanych jako nierzetelne, np. podobne treści oraz oceny ryzyka manipulacji każdej opinii.

### 02 Analiza opinii przez moderatorów przed publikacją

Każda opinia przechodzi przez proces analizy naszych moderatorów, doświadczonych w analizie kontekstowej. Uzupełniamy w ten sposób proces weryfikacji przez algorytm.

### 03 Okresowe audyty narzędzi

Regularnie audytujemy również skuteczność naszych narzędzi, czyli sprawdzamy sprawdzających i wprowadzamy ulepszenia systemowe.

### 04 Analiza opinii przez moderatorów po publikacji

Opinie są przeglądane i analizowane w trybie ciągłym, również po opublikowaniu opinii.

## 05 Zautomatyzowane narzędzie do wykrywania oszustw

Identyfikujemy podejrzanе wzorce, takie jak wielokrotne opinie z tego samego adresu IP czy podobny język używany w wielu opiniach w trakcie i po moderacji.

## 06 Proces ciągłego monitorowania trendów i wahań w opiniach

Wykrywanie zachowań, które mogą wskazywać na koordynowane działania publikowania fałszywych opinii.

## 07 Niezależne narzędzia zewnętrzne

Korzystamy z zewnętrznego rozwiązania służącego wykrywaniu oszustw oraz fałszywych opinii.



## Co robimy, kiedy zidentyfikujemy nierzetelną opinię?

### Nierzetelna opinia pacjenta

- 01** Po pierwsze – działamy prewencyjnie. W przypadku jakichkolwiek podejrzeń manipulacji opiniami bądź wykrycia nierzetelności stosujemy kilkietapowy proces weryfikacji opinii. Oznacza to, że oprócz standardowego procesu recenzent zostaje poproszony o przedstawienie dowodu potwierdzającego realizację wizyty u profesjonalisty, którego opinia dotyczy. Jeżeli potwierdzenie nie zostaje przesłane – opinia nie jest publikowana.
- 02** Jeżeli na etapie moderacji mamy pewność, że opinia jest nierzetelna – opinia nie jest publikowana. Użytkownik jest o tym fakcie informowany.





## Nierzetelna, kupiona opinia profesjonalisty

- 01** Profesjonaliści mogą otrzymać od nas oficjalne pismo informacyjne, w którym sygnalizujemy o detekcji próby manipulacji opiniami.
- 02** W szczególnych przypadkach możemy również zdecydować o usunięciu Certyfikatów Jakości nadawanych przez naszą platformę oraz zablokować ich otrzymywanie w przyszłości. Certyfikaty Jakości świadczą o jakości oferowanych usług i opinii na koncie profesjonalisty, dlatego w sytuacji identyfikacji nierzetelnych opinii, nie ma miejsca na budowanie swojego wizerunku na nieprawdziwych informacjach.
- 03** Dodatkowo możemy usunąć wszystkie opublikowane opinie, które według naszych analiz zakwalifikowaliśmy jako nierzetelne.



LEKARZ PRZYJAZNY PACJENTOM

**2022**

**dr hab. n. med.  
Michalina  
Kowalczyk**

Na podstawie opinii pacjentów w serwisie  
ZnanyLekarz.pl



Mariusz Gralewski  
Prezes ZnanyLekarz.pl

# 04 Polityka zaufania

---

Czyli nasza odpowiedź na potrzebę zapewnienia bezpieczeństwa i wiarygodności opinii.

**Zaufanie jest kluczowe w budowaniu każdej relacji, między lekarzem a pacjentem, a nawet między marką a użytkownikiem. Jako ZnanyLekarz czujemy się odpowiedzialni za zapewnienie zaufanych treści i informacji.**

Każdego dnia zespół Patient Care czyta setki nowych opinii i publikuje je na stronie ZnanyLekarz. W opiniach tych widzimy jak ważne jest budowanie relacji opartych na uważnym wysłuchaniu i zrozumieniu. Chcemy, aby jak najczęściej gościły w nich szacunek, zaufanie, dialog i efektywność.

Zadaniem zespołu Patient Care jest edukacja pacjentów oraz profesjonalistów w tym bardzo ważnym, ale arcywrażliwym obszarze.

## Opinie w Polsce – użyteczne i pomocne? Można im ufać?

# 71.10%

pacjentów uważa opinie za pomocne.

+11.31%



Według pacjentów na przestrzeni roku użyteczność opinii zwiększyła się o 11.31%.

# 82.50%

pacjentów ufa opiniom.

+5.56%

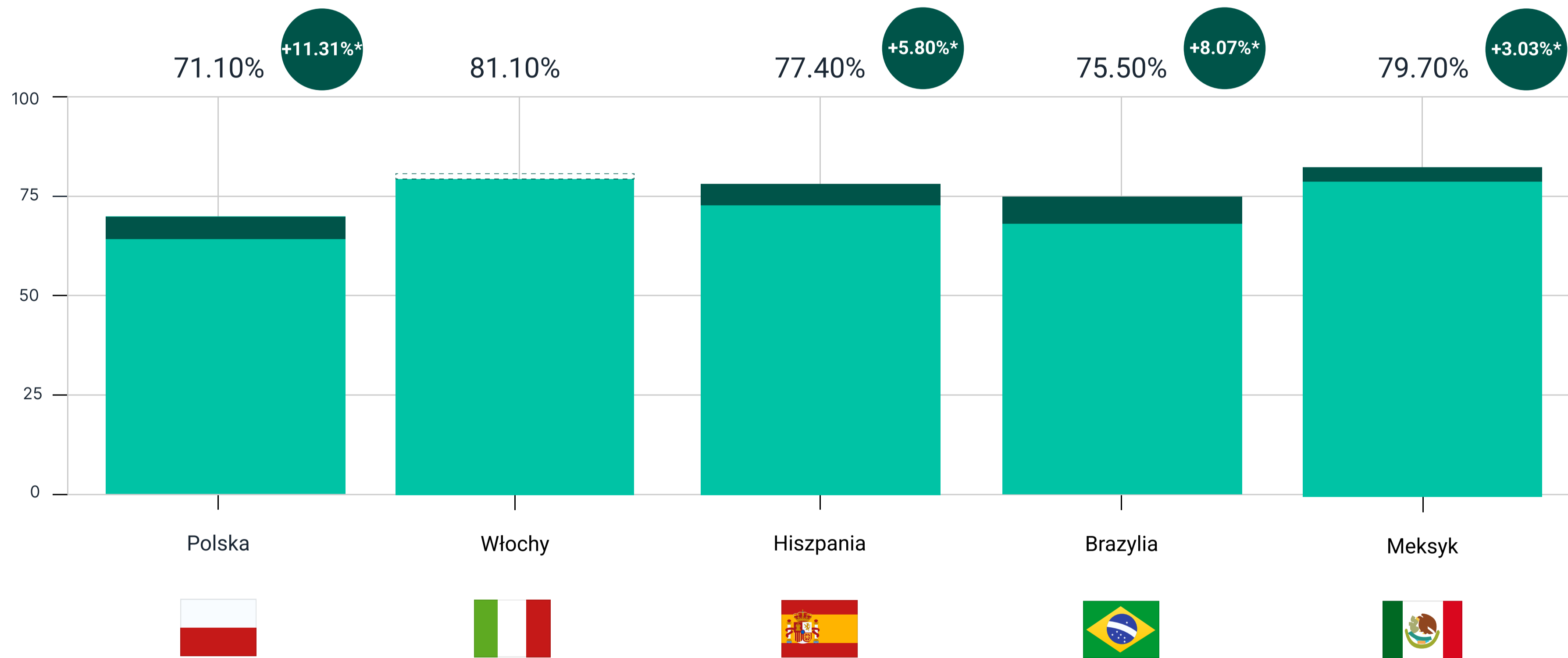


Według pacjentów na przestrzeni roku zaufanie do opinii zwiększyło się o 5.56%.

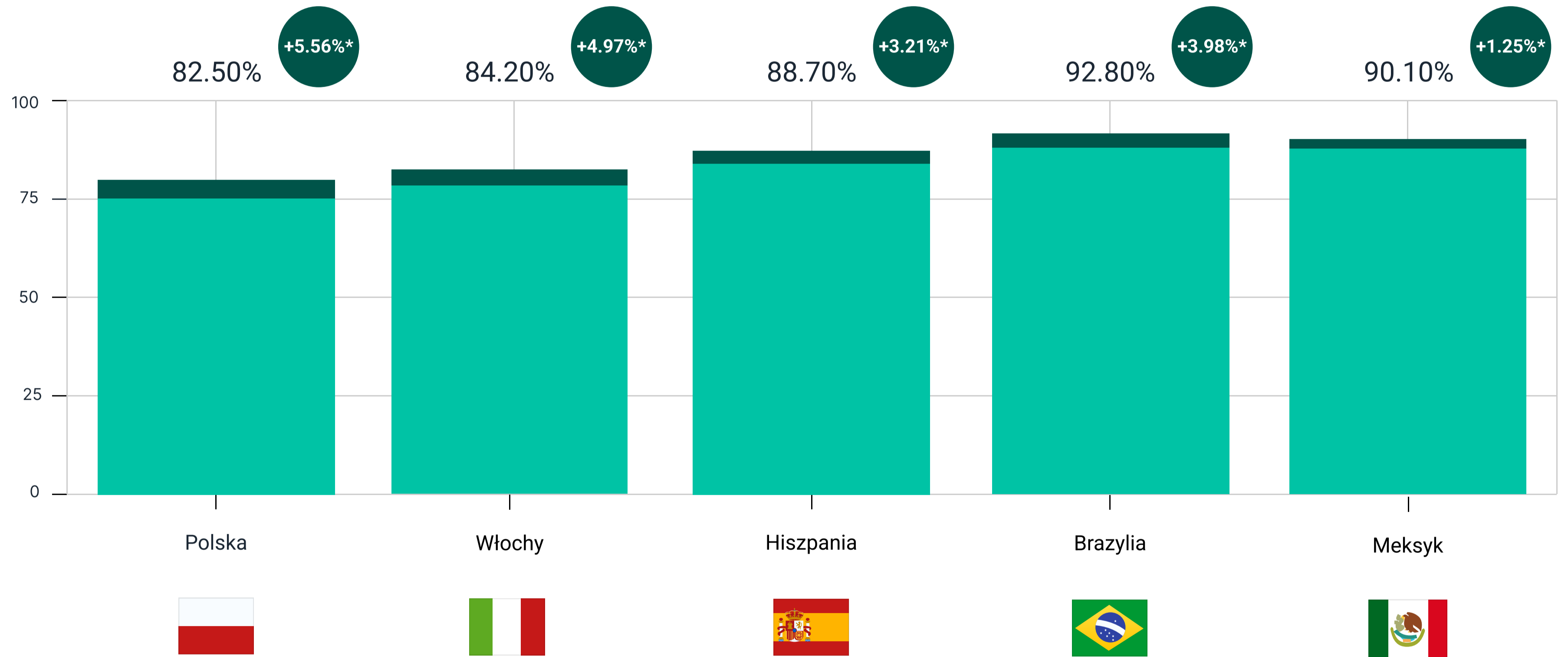


Badania przeprowadzane w pierwszym oraz trzecim kwartale 2022 roku. Próba badana w pierwszym kwartale: 495 pacjentów. Próba badana w trzecim kwartale: 1348 pacjentów.

## Dla jakiej grupy pacjentów opinie są pomocne i użyteczne na największych rynkach Docplanner?



## Dla jakiej grupy pacjentów opinie wzbudzały zaufanie na największych rynkach Docplanner?



## Rola człowieka w ochronie treści

Zespół moderatorów jest niezbędnym ogniwiem zapewniający rzetelność opinii. Aby wzmocnić jego pozycję sporządziliśmy wewnętrzną politykę moderacji opinii, opracowaną przez naszych 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.



### Co jest ważne? ★★★★★

Wszystkie recenzje, zarówno pięciogwiazdkowe, opisujące pozytywne doświadczenia, jak i opinie z jedną gwiazdką, opisujące negatywne doświadczenia, są analizowane w taki sam sposób. Nasza polityka obowiązuje wszystkich profesjonalistów na platformie ZnanyLekarz, zarówno klientów komercyjnych, jak i niekomercyjnych. Każda opinia jest traktowana równo i podlega tym samym procedurom moderacji.

**Zespół stawia na neutralność i bezstronność przy moderowaniu opinii. Jest oddzielony od zespołów sprzedaży i obsługi klienta, co wzmocnia jego niezależność.**

Dzięki współpracy z zespołami Tech oraz Business Intelligence oraz opracowanym algorytmom wykrywania nierzetelnych opinii zespół moderatorów może działać szybciej i bardziej skutecznie, co wzmocnia autentyczność publikowanych opinii.

## Opinie w Polsce w 2022 roku

**36 tys.**

**pojawiających się nowych  
opinii pacjentów każdego  
miesiąca**

**388 tys.**

**pacjentów dodających opinie  
w ciągu całego roku**

**44 tys.**

**profesjonalistów  
otrzymujących opinie**

## Czy zadanie moderatora jest proste?

Poniżej wypowiedź jednego z naszych członków zespołu Patient Care.

“Jako moderatorzy serwisu sprawdzamy tysiące opinii, którymi pacjenci chcą się podzielić z innymi użytkownikami naszego serwisu. Opracowane przez analityków rozwiązania technologiczne pomagają nam w weryfikacji opinii, ale nie ograniczamy się tylko do nich, ponieważ istotną rolę w tym procesie odgrywa człowiek i jego doświadczenie. Pozwala to na jednostkowe rozpatrywanie każdej sytuacji.

Zadanie to jest jednak bardzo wymagające, ponieważ powtarzalność w podejmowanych działaniach utrudnia zachowanie pełnej koncentracji i łatwo wpaść w rutynę. Tak istotnym jest zatem, by cały czas konsekwentnie sprawdzać wszystkie aspekty wymagane do poprawnej weryfikacji. Wytrwałość i skrupulatność są tutaj kluczowe.

**Norbert Ostrowski**  
Patient Care Specialist





## Jakich opinii nie publikujemy

3 najczęstsze charakterystyki opinii, które nie zostały opublikowane.

### 01 nierzetelne 17.57%

zdefiniowane na stronie 13 i 14



Okolo **98.00%** opinii nierzetelnych dotyczyło opinii pozytywnych z najwyższą oceną 5 gwiazdek.

### 02 nieprzyjazne 12.92%

zawierające treści o charakterze wulgarnym, dyskryminującym, nienawistym, brutalnym, obscenicznym, uszczypliwym, znieślawiającym, agresywnym i innego typu nieprzyjazne treści



Aż **83.70%** opinii odrzuconych ze względu na nieprzyjazny, wrogi charakter wypowiedzi było wystawionych z najniższą oceną 1 gwiazdki.

### 03 lakoniczne 12.88%

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



W **43.98%** opinie lakoniczne dotyczyły opinii z najniższą oceną, 1 gwiazdki, zaś w **42.41%** z najwyższą oceną 5 gwiazdek.

## Opinie w Polsce w 2022 roku

Tylko **4.53%**

wszystkich opinii, to opinie które nie zostały opublikowane, ze względu na niezgodność z regulaminem\*.

**90.15%**

opinii, które trafiły do ZnanyLekarz, zostało opublikowanych.

**5.32%**

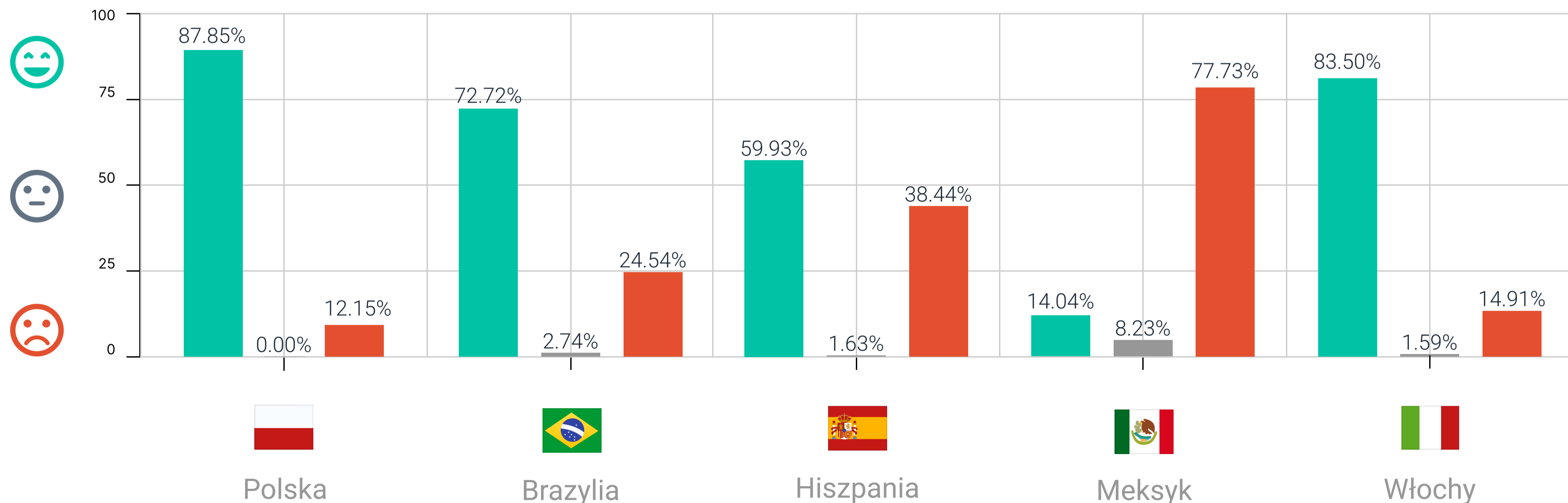
opinii odesłanych pacjentom do zmiany ze względu na niezgodność z regulaminem.

## Wskaźnik odrzuconych opinii - jak wygląda na największych rynkach Docplanner?



## Jak wygląda podział odrzuconych opinii ze względu na wystawioną ocenę?

Opinie dzielimy na 3 kategorie: pozytywne, neutralne, negatywne.



# 05 Jak regulaminowo pisać opinie?

---

Czy wiesz, jakimi zasadami kierować się podczas pisania opinii?

Opinie pomagają w wyborze odpowiedniego lekarza czy placówki medycznej na podstawie doświadczeń innych pacjentów. Często w opiniach szukamy podobnych historii do naszych, aby ocenić, czy dany specjalista jest w stanie odpowiedzieć na nasze potrzeby.

Treści publikowane na naszej platformie powinny dostarczać wiarygodnych i pomocnych informacji dla innych, jednocześnie utrzymując autentyczność i ton pełen szacunku.

## 01 uczciwość i odpowiednia treść

Pacjent powinien opisać swoje bezpośrednie, autentyczne doświadczenia związane z wizytą u profesjonalisty, u którego chce opublikować opinię. Bez uczciwości opinia może stracić na wartości i nie odzwierciedlać rzeczywistości. Warto pamiętać, że opinie, które nie są uczciwe lub zawierają nieprawdziwe informacje, mogą wprowadzić w błąd innych użytkowników, którzy polegają na takich opiniach podczas podejmowania decyzji. Pomagajmy sobie nawzajem.

## 02 konkretne informacje

Opisane doświadczenie powinno klarownie wskazywać na pozytywne lub negatywne aspekty zrealizowanej wizyty. Dzięki temu użytkownicy oraz sam profesjonalista będą mogli dobrze zrozumieć przedstawiane stanowisko, korzyści, jakie przyniosła wizyta bądź problemy, jakie napotkano. Konkretnie informacje pomagają uniknąć nieporozumień i pozwalają innym użytkownikom na dokładne zrozumienie perspektywy pacjenta.

# 96%

**opinii, które do nas trafiają,  
to opinie rzetelne**



### 03 szacunek

Opisując swoje zarówno pozytywne, jak i negatywne doświadczenia, pamiętajmy o szacunku do drugiego człowieka i wyrażaniu swoich wrażeń w sposób konstruktywny, ale taktowny.

Wszyscy mamy prawo do własnego zdania i wyrażania go w sposób, który nie rani ani nie krzywdzi innych.

### 04 ochrona prywatności

Podczas pisania opinii warto pamiętać o tym, że prywatność jest ważną częścią naszej tożsamości. Pamiętajmy, że zdrowie i dobre samopoczucie każdego pacjenta jest bardzo ważne i nie powinno być naruszane w żaden sposób. Aby zachować prywatność i szacunek do innych, warto dokładnie przemyśleć, co i w jaki sposób chcemy napisać. Szczególnie ważne jest, aby być delikatnym i empatycznym, jeśli opinią są objęte dzieci.

**92%** opinii, które do nas trafiają, to opinie pozytywne.



Więcej informacji na temat zasad i treści, których nie publikujemy na ZnanyLekarz, znajduje się na naszej stronie dedykowanej opiniom.

# 06 Współpracujmy na rzecz zaufania – napisz o swoich obawach

---

Czy wiesz co możesz zrobić, gdy widzisz nieprawdziwą opinię?

W sytuacji, gdy profesjonalista lub pacjent uważają, iż opublikowana opinia narusza regulamin, jest nieprawdziwa lub fałszywa, istnieje możliwość zgłoszenia nadużycia do każdej opinii.

### **Zgłaszasz nadużycie – co dzieje się dalej?**

W zależności od typu zgłoszonego nadużycia postępujemy zgodnie z następującymi punktami:

#### **01 zgodność z regulaminem**

Weryfikacja zgodności opinii z naszym regulaminem. Jeżeli opinia narusza jakiś punkt regulaminu – opinia jest usuwana.

Jeżeli prawdziwość opinii zostaje potwierdzona – nadużycie jest odrzucane. Jeżeli pacjent nie jest w stanie przedstawić rzetelnej dokumentacji, na podstawie której możemy stwierdzić rzetelność opinii – nadużycie jest akceptowane, a opinia usuwana.

#### **02 nierzetelna opinia**

Jeżeli występuje ryzyko, iż opinia może być fałszywa kontaktujemy się z użytkownikiem w celu weryfikacji opinii i potwierdzenia jej rzetelności poprzez uzyskanie dowodu realizacji wizyty u danego profesjonalisty.

#### **03 nieprawdziwe informacje**

Jeżeli istnieje ryzyko opublikowania nieprawdziwych informacji kontaktujemy się z pacjentem z prośbą o dostarczenie szczegółowych informacji związanych z wizytą oraz dowodu, który potwierdzi realizację wizyty.





**Procesem zgłoszenia nadużycia nie można usunąć negatywnej opinii**, jeżeli podstawy do jej opublikowania zostały potwierdzone przez pacjenta.

W ZnanyLekarz profesjonalista nie może również samodzielnie usunąć nieprzychylnych komentarzy ani zapłacić za ich usunięcie.

Ślad po każdej usuniętej opinii jest widoczny na profilu profesjonalisty – nie ma jej treści ale jest widoczne okno z informacją o tym, że opinia została tu usunięta.

**Dbamy o transparentność.**

**Rozpatrujemy prawie**

**250**

**zgłoszonych nadużyć  
każdego miesiąca.**

# Zaufanie to wybór

Ufaj świadomie.



# Bądź odpowiedzialny

Świadomie wybieraj rzetelne źródła informacji i bezpieczne marki.

---

## Metodologia

Wyniki przedstawione w niniejszym raporcie to wynik badań jakościowych wewnętrznego zespołu Research grupy Docplanner.

Badanie dotyczące zaufania pacjentów względem opinii oraz użyteczności opinii, zostało przeprowadzone w pierwszym oraz trzecim kwartale 2022 roku na następujących grupach pacjentów:  
próba badawcza w pierwszym kwartale: Polska 495, Włochy 209 , Hiszpania 132, Brazylia 537, Meksyk 497;  
próba badawcza w trzecim kwartale: Polska 1348, Włochy 581, Hiszpania 377, Brazylia 1683, Meksyk 1361.

Dane statystyczne przedstawione w niniejszym raporcie zostały przygotowane przez zespół Business Intelligence grupy Docplanner.

Przedstawione treści merytoryczne zostały opracowane na podstawie wewnętrznej dokumentacji Moderation Guidelines oraz Polityki Zaufania grupy Docplanner, które przedstawiają procedury oraz metody postępowania w konkretnych, reprezentatywnych przypadkach.