

NOWE TECHNOLOGIE

ZnanyLekarz – jak polski start-up stał się jednorożcem i jak wspiera pracę lekarzy przy wykorzystaniu AI

Firma rozpoznawana w Polsce pod nazwą ZnanyLekarz, a poza jej granicami Docplanner, stała się dowodem na to, że Polacy też potrafią. Przez kilkanaście lat mały start-up, w który jego pomysłodawcy zaangażowali własne pieniądze, przekształcił się w marzenie wszystkich stawiających pierwsze kroki w biznesie – jednorożca o szacowanej wartości ponad miliard dolarów. O początkach firmy, jej ekspansji w świecie i projektach realizowanych z wykorzystaniem AI rozmawiamy z Karolem Traczykowskim, VP New Ventures, odpowiedzialnym za rozwój AI/ML w Docplanner.

Dżentelmeni o pieniądzech nie rozmawiają, ale sukces firmy ZnanyLekarz, która uzyskała status jednorożca, jak na rodzime warunki jest czymś wyjątkowym i nie sposób go pominąć.

Nigdy oficjalnie nie potwierdziliśmy tej informacji, ale rzeczywiście dane o rundach inwestycyjnych są bardzo głośne i medialne. Dla nas każda kolejna runda to oczywiście powód do dumy, ale przede wszystkim moment uświadomienia sobie, że nadal musimy ciężko pracować nad rozwojem firmy i wyznaczaniem kolejnych ambitnych celów, bo uważamy, że warto twardo stąpać po ziemi i sumiennie wykonywać swoją pracę.

To jednak był swojego rodzaju cud z udziałem technologicznego start-upu – od pomysłu do biznesowej potęgi.

Rzeczywiście ZnanyLekarz to przedsięwzięcie budowane dzięki pieniądzą założycieli firmy. Potrzeba było wiele pracy i niezwykłego zaangażowania, aby system zaczął działać, żeby zbudować pierwszą technologię i serwis razem z lekarzami, zgodnie z ich sugestiami i opiniami. Aby pójść dalej w rozwoju firmy i technologii, potrzebne były pieniądze inwestorów. Mielśmy to szczęście, że na wczesnym etapie, kiedy jeszcze w Polsce rynek *venture capital* raczkował, trafiliśmy na dobrych inwestorów, którzy zrobili z nami zdrowy biznes, a później pozostawili nam otwartą furtkę do kontaktu z innymi inwestorami, poruszającymi się na wyższym pułapie.

Jak powstał pomysł na serwis ZnanyLekarz?

Serwis był odpowiedzią na potrzebę pacjentów w Polsce, którą – przy okazji poszukiwania lekarza dla siebie – zauważył Mariusz Gralewski, nasz szef i prezes firmy. W tamtym czasie można było już znaleźć w internecie na przykład hotel w wybranej miejscowości, sprawdzić jego lokalizację i zarezerwować pokój. W przypadku poszukiwania lekarza konkretnej specjalności takiej możliwości nie było. I to była myśl założycielska serwisu ZnanyLekarz. Na początku w serwisie można było poszukać dobrych lekarzy w okolicy i przeczytać opinie o nich. Później pojawiła się opcja umawiania i od-

”

AI Asystent generuje notatkę obejmującą wyłącznie medyczne aspekty wizyty, uwzględniając zarówno wypowiedzi pacjenta (na przykład objawy), jak i lekarza (na przykład zalecenia, plan leczenia czy dawkowanie leków



woływania wizyty online. W tamtym czasie było to rewolucyjne rozwiązanie i ogromne ułatwienie dla pacjentów, pozwalające nie tylko znaleźć lekarza, lecz także łatwo umówić wizytę. Stopniowo dodawaliśmy też rozwiązania wspierające pracę gabinetu lekarskiego czy placówki medycznej, aby usprawnić pewne procesy i znacząco ułatwić kontakt z pacjentami. W końcu doszliśmy do tego, że proces umawiania wizyt i zapełniania kalendarza specjalisty stał się praktycznie bezobsługowy: od wyboru terminu poprzez przypomnienie o wizycie i możliwość jej odwołania po wyszukanie osoby, która zajmie zwolniony termin – wszystko odbywa się automatycznie, aby lekarz czy specjalista mógł całą uwagę poświęcić pacjentom. Dzisiaj dzięki naszym systemom ograniczamy wszystkie te administracyjne czynności. Jeśli lekarz pracuje sam, to może przyjmować pacjentów, a nie odbierać telefony i zarządzać swoim kalendarzem. Jeżeli mowa o osobach pracujących w rejestracji placówek, to mogą się one zajmować pacjentami, a nie obsługiwać zgłoszeń telefonicznych.

”

Oprogramowanie dla lekarzy i klinik wykorzystuje codziennie w swojej pracy ok. 250 tys. lekarzy na całym świecie. W Polsce ich liczba to ok. 60 tys. W sumie miesięcznie z pomocą naszych systemów realizowanych jest 25 mln wizyt lekarskich

Ilu pacjentów i ilu lekarzy dzisiaj korzysta z waszych serwisów?

Ze wszystkich naszych serwisów na świecie korzysta miesięcznie ok. 100 mln użytkowników. Tyłu pacjentów odwiedza je każdego miesiąca. Jesteśmy największym graczem w tej dziedzi-



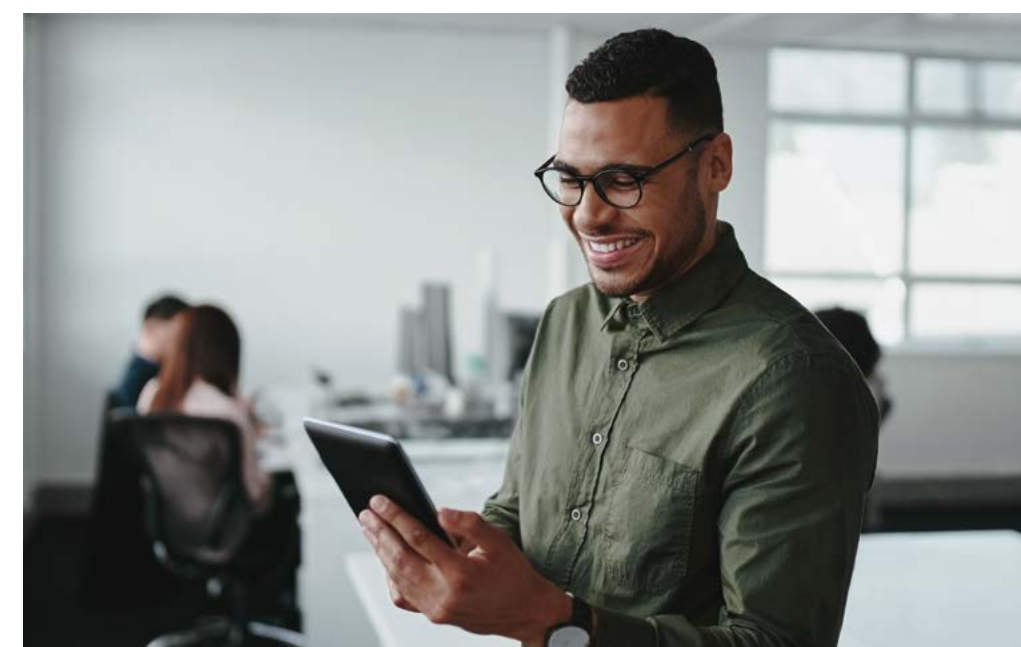
nie na świecie, jeśli połączymy wszystkie kraje, w których prowadzimy działalność. Nasz największy konkurent – obecny we Francji, Niemczech i Włoszech – ma ok. 60 mln użytkowników miesięcznie. Oprogramowanie dla lekarzy i klinik – mowa o kalendarzu oraz o systemie z dokumentacją medyczną – wykorzystuje codziennie w swo-

Jesteśmy w 13 krajach, z czego 6 największych serwisów znajduje się w Polsce, Włoszech, Hiszpanii i Niemczech. Do tego trzeba dodać także Turcję, Meksyk i Brazylię. To są dzisiaj nasze kluczowe rynki.

Oczywiście nie było tak od razu. Początkowo ekspansję poza granice wyznaczyliśmy w kierunkach, które uznaliśmy za bliższe i bardziej

Oprogramowanie Docplannera obejmuje nie tylko administracyjną część działalności lekarzy, czyli umawianie i odwoływanie wizyt itp., ale przynosi im także inne korzyści...

Efektywność pracy lekarzy jest bardzo ważnym elementem naszych rozwiązań. Staramy się, aby dzięki naszemu oprogramowaniu mogli zautomatyzować czy wręcz wyeliminować część swoich co-



jej pracy ok. 250 tys. lekarzy na całym świecie. W Polsce ich liczba to ok. 60 tys. W sumie miesięcznie z pomocą naszych systemów realizowanych jest 25 mln wizyt lekarskich – zarówno tych, na które pacjenci umawiają się sami, jak i tych, które umawia przez rejestrację lekarz.

Jak to się stało, że działający na polskim rynku ZnanyLekarz stał się globalną firmą Docplanner? Co było przyczynkiem jej ekspansji w świecie?

Mamy w Polsce tzw. pułapkę rynku średniego. Panuje przekonanie, że jesteśmy krajem wystarczająco dużym dla biznesów technologicznych w przeciwieństwie choćby do państw bałtyckich czy nordyckich, które są małe i od początku zakładają międzynarodową ekspansję. Dlatego na przykład odniósł sukces skandynawski Skype. Wcześniej czy później okazuje się jednak, że w Polsce również trzeba myśleć o rozwoju biznesowym, aby być dostępnym także w innych krajach.

naturalne. Myśleliśmy, bardzo naiwnie, że najprościej będzie zaistnieć w Czechach – kraju bliższym i podobnym do Polski. Okazało się jednak, że rynek zdrowotny działa tam zupełnie inaczej niż u nas. Inna jest rola lekarza rodzinnego, inny system płatności za opiekę zdrowotną. Po drodze odnotowaliśmy sporo potknięć operacyjnych. Wydawało nam się na przykład, że wszystko da się zrobić z Polski, bez bliskiego kontaktu. Dużo uczyliśmy się na własnych błędach. O wiele korzystniejsze było wejście Docplannera do Turcji, gdzie dokonaliśmy akwizycji, oraz do Włoch, gdzie startowaliśmy od małego serwisu, który podobnie jak ZnanyLekarz w Polsce musiał praktycznie zaczynać od zera. W tym czasie rozpoczęliśmy rozmowy z hiszpańską Doctoralią, z którą doszliśmy do porozumienia. Stała się ona przyczółkiem do wejścia na rynki Meksyku i Brazylii. Wszystko to wymagało ciężkiej pracy, przede wszystkim nad tym, aby zrozumieć tamtejsze uwarunkowania rynku ochrony zdrowia i potrzeby lekarzy.

”

Pacjent może w miarę łatwo zrezygnować z wizyty, a nasz system informuje o tym lekarza i innych pacjentów. Dzięki temu algorytmowi naszym klientom udaje się zmniejszyć liczbę niewykorzystanych wizyt nawet o 60 proc.

Dla czytelników „Kuriera Medycznego” przygotowaliśmy możliwość udziału w bezpłatnych, zamkniętych testach AI Asystent.

Można z nich skorzystać niezależnie od używanego systemu EDM. Aby się przekonać, jak działa AI Asystent, wystarczy wysłać zgłoszenie na adres: katarzyna.kaplyczna@docplanner.com do 20 czerwca 2024 r.

NOWE TECHNOLOGIE

dziennych zadań, takich jak praca administracyjna, umawianie wizyt, potwierdzanie obecności na wizycie, przekładanie terminów, aby móc w pełni skupić się na pacjencie i poświęcić więcej czasu i uwagi na przykład na przeprowadzenie wywiadu. Z licznych rozmów z lekarzami wiemy, że przeprowadzanie dobrego wywiadu z pacjentem bywa bardzo trudne, zwłaszcza pozyskanie informacji od osób starszych, z wieloma dolegliwościami. Niestety demografia jest nieubłagana, społeczeństwo się starzeje i będzie to coraz większym problemem.

Dlatego już dziś nasze oprogramowanie umożliwia uwolnienie nawet do 30 proc. czasu pracy lekarza poświęcanego dotychczas na kwestie organizacyjno-administracyjne. Tym samym pozwala na zwiększenie skupienia. Wierzę, że dzięki temu lekarze mogą skoncentrować się na tym, co przynosi największą korzyść.

Portal ciekaweliczby.pl przeanalizował dane NFZ i wyliczył, że w ubiegłym roku Polacy odwołali prawie 1,3 mln umówionych wcześniej wizyt u specjalistów, marnując czas lekarzy i blokując dostęp do świadczeń innym pacjentom. Centrum e-Zdrowia nie potrafi uporać się z systemem e-skierowań, systemem umawiania i odwoływania automatycznie wizyt u specjalistów, systemem powiadomień. Słowem – z tym, co wam udało się skutecznie wdrożyć. Nikt nie chce skorzystać z waszych doświadczeń?

Obawiam się, że liczba nieodwołanych wizyt jest jeszcze większa, zwłaszcza jeśli dodamy do tego dane z sektora prywatnego. To rzeczywiście poważny, wielowymiarowy problem – poczynając od kwestii dostępności specjalistów, a kończąc na ogromnych kosztach związanych na przykład z przygotowaniem preparatów czy sprzętu do zabiegów, które się nie odbywają. Jesteśmy oczywiście otwarci na rozmowy i deklarujemy pełną współpracę w tym zakresie.

Sprawa odwoływania wizyt jest ogromnym kłopotem dla lekarzy, dlatego doceniają oni nasze systemy i powiadomienia, które są wysyłane do pacjentów i odbierane od nich. Pacjent może w miarę łatwo zrezygnować z wizyty, a nasz system informuje o tym lekarza i innych pacjentów. Dane pokazują, że dzięki temu algorytmowi naszym klientom udaje się zmniejszyć liczbę niewykorzystanych wizyt nawet o 60 proc.!

W tym kontekście warto wspomnieć też o trwającej już kolejny rok kampanii społecznej „Odwołuję, nie blokuję”, której częścią jest ZnanyLekarz. To inicjatywa łącząca sektor prywatny i publiczny na rzecz wymiany doświadczeń i dobrych praktyk, wypracowywania standardów oraz podnoszenia świadomości wśród pacjentów właśnie wokół problemu, jakim jest nieodwoływanie wizyt.

Sztuczna inteligencja coraz śmielej wkracza w realny świat. Niektórzy nawet przewidują, że w przyszłości AI może w pewnych dziedzinach nas zastąpić.

Z pewnością AI nas nie zastąpi, ale umiejętnie wykorzystana będzie nam efektywnie pomagać. Rozwiązania sztucznej inteligencji nie są rzeczą nową, stało się o nich głośno wraz z powszechnym dostępem do Chata GPT. My o wiele wcześniej korzystaliśmy z AI w swoich wewnętrznych syste-

”

Już dziś nasze oprogramowanie umożliwia uwolnienie nawet do 30 proc. czasu pracy lekarza poświęcanego dotychczas na kwestie organizacyjno-administracyjne



Fot. archiwum ZnanyLekarz

mach w zakresie analityki. Kiedy stała się dostępna technologia, która pozwala korzystać z analizy języka mówionego i pisanego, zaczęliśmy jej używać, bazując na doświadczeniach i wiedzy lekarzy, w dwóch zasadniczych obszarach.

Pierwszy kierunek to wykorzystanie AI do zwiększenia efektywności pracy lekarza, aby w większym stopniu mógł się skupić na pacjencie, na jego badaniu i leczeniu. Aby mógł szybciej i lepiej przeprowadzić wywiad z pacjentem i postawić diagnozę. Drugi obszar to usprawnienie wszystkich kanałów dostępu pacjentów do lekarza. Ma to na przykład znaczenie w Meksyku czy Brazylii, gdzie do tego celu wykorzystywane są komunikatory internetowe, zupełnie inaczej niż w Polsce.

Te rozwiązania, które stworzyliśmy wspólnie z lekarzami, są dostępne i wykorzystywane. Ciągłe jednak zbieramy informacje i uwagi, co należałoby w naszych programach zmodyfikować, aby w jeszcze większym stopniu poprawiały ergonomię działania i efektywność systemu. W zasadzie jest to ciągły proces.

Już teraz umożliwiamy skorzystanie z rozwiązań AI pomagających usprawnić przygotowywanie przez lekarza dokumentacji medycznej. AI Asystent towarzyszy lekarzowi i pozwala rozmawiać z pacjentem twarzą w twarz, skupić się na jego przypadku. Następnie generuje notatkę obejmującą wyłącznie medyczne aspekty wizyty (pomija dygresje), uwzględniając zarówno wypowiedzi pacjenta (na przykład objawy), jak i lekarza (na przykład zalecenia, plan leczenia czy dawkowanie leków). Co ważne, podsumowanie można dopasować do własnego szablonu opisu wizyty. Oczywiście ostateczną wersję dokumentacji medycznej musi przejrzeć i zatwierdzić lekarz, bo to on podejmuje decyzje, ale AI może pomóc w tworzeniu dokumentacji. Lekarze mówią nam, że dzięki temu oszczędzają nawet 20–30 proc. czasu wizyty.

To narzędzie spowoduje rewolucję w gabinetach. Dzisiaj zamiast na pacjenta lekarz zazwyczaj patrzy w monitor i pisze na klawiaturze...

Lekarzom testującym to rozwiązanie tłumaczymy, żeby wyobrazili sobie, że mają asystenta czy asy-

stentkę, którzy zapisują wszystko, co oni powiedzą w trakcie wizyty. Zachęcamy, żeby analizowali przypadek pacjenta bardziej wokalnie, więcej mówili o tym, co robią, jakie obserwują objawy, jakie mają spostrzeżenia. Rzeczywiście wymaga to pewnych zmian w postępowaniu lekarza. Niektórzy już dzisiaj mówią głośno, co robią, co widzą i obserwują. Inni będą musieli się tego po prostu nauczyć, tak aby stało się to nawykiem. Zwróćmy uwagę, że takie tłumaczenie, co się dzieje, i parafrazowanie w pozytywny sposób wpływa także na pacjenta, który lepiej rozumie lekarza i od razu ma możliwość zadania pytania.

Chcemy także, aby AI Asystent pomagał w przygotowaniu dwóch rodzajów dokumentacji: jednej profesjonalnej dla lekarza i drugiej dla pacjenta, który będzie mógł ją zabrać do domu. Notatka z wizyty będzie w pełni zrozumiała, bez medycznego żargonu, z jasnymi wytycznymi odnośnie do dalszego postępowania czy dawkowania leków. To może dodatkowo podnieść efektywność pracy lekarza i wpłynąć na skuteczność terapii, bo często się zdarza, że pacjent w gabinecie, będąc w stresie, nie rozumie, co mówi do niego specjalista, a później nie pamięta o zaleceniach.

Już teraz wasze programy oszczędzają 30 proc. czasu pracy lekarza. Co będzie w przyszłości, przy coraz doskonalszej AI?

Powiem ogólnie – przyszłość jest świetlana. Mamy wiele pomysłów na wykorzystanie sztucznej inteligencji, którymi jak najszybciej chcemy się zająć. Nie zdradzę jednak na razie, nad czym będziemy pracować.

Wykorzystujemy w medycynie bardzo dużo nowoczesnych technologii, ale poza diagnostyką i lekami bezpośrednio do lekarzy docierają one często w postaci kolejnych obowiązków sprawozdawczych i administracyjnych. Dlatego tak wiele wysiłku wkładamy w to, aby odciążyć lekarzy od biurokracji. Stąd systemy zbierające wywiad od pacjenta przed wizytą, tworzące dokumentację medyczną tak ustrukturyzowaną, aby analiza historii pacjenta była szybka i dokładna. Wszystko to chcemy robić z lekarzami i dla lekarzy.

Rozmawiał Jacek Janik