



TeladocTM
HEALTH

Memoria Anual 2024

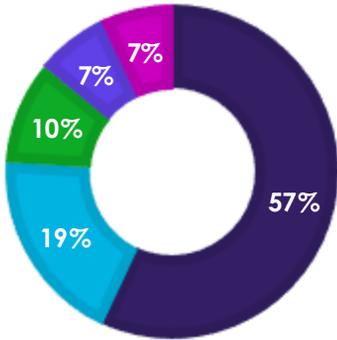
Agosto 2024



Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

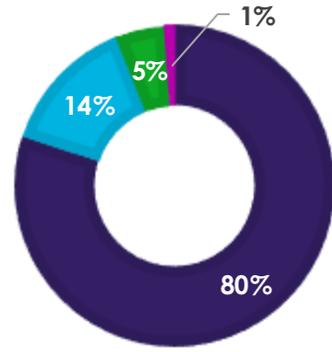
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO DE 2024

Con los tiempos de espera: En caso de que haya tenido que solicitar cita por la app/web para hablar con algún especialista ¿está satisfecho?:



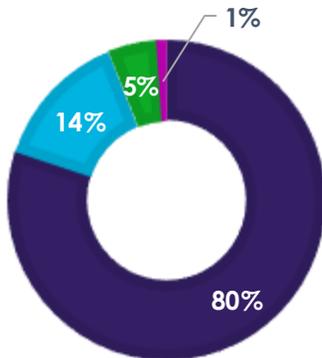
■ Muy Satisfecho 57% ■ Satisfecho 19% ■ Neutro 10%
■ Insatisfecho 7% ■ Muy insatisfecho 7%

Con la facilidad para solicitar servicio: En caso de que haya tenido que solicitar cita por la app/web para hablar con algún especialista ¿está satisfecho?:



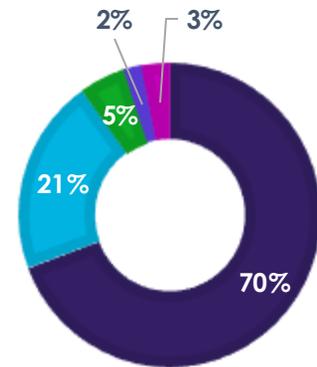
■ Muy Satisfecho 80% ■ Satisfecho 14% ■ Neutro 5%
■ Insatisfecho 1% ■ Muy insatisfecho 1%

¿Le ha sido accesible a nivel: auditivo, visual, cognitivo, motor?:



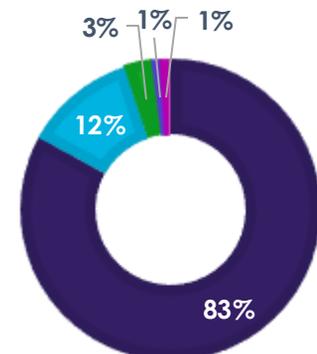
■ Muy Satisfecho 80% ■ Satisfecho 14% ■ Neutro 5%
■ Insatisfecho 1% ■ Muy insatisfecho 1%

¿Cuál sería su valoración global con todo el proceso de orientación médica?:



■ Muy Satisfecho 70% ■ Satisfecho 21% ■ Neutro 5%
■ Insatisfecho 2% ■ Muy insatisfecho 3%

¿Cómo valoraría el trato recibido por parte del equipo médico?:

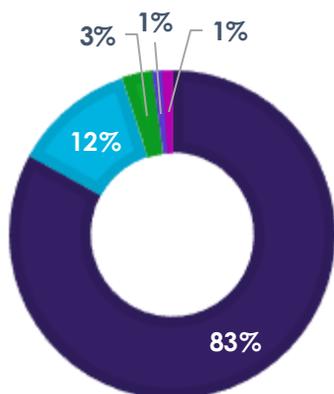


■ Muy Satisfecho 83% ■ Satisfecho 12% ■ Neutro 3%
■ Insatisfecho 1% ■ Muy insatisfecho 1%

Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

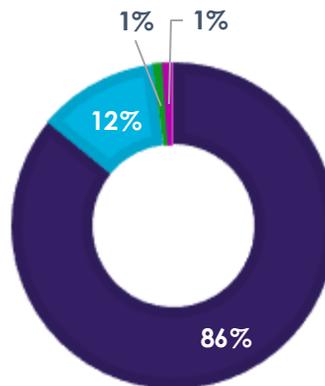
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO DE 2024

¿Se ha sentido escuchado y tomado en cuenta durante la consulta médica?



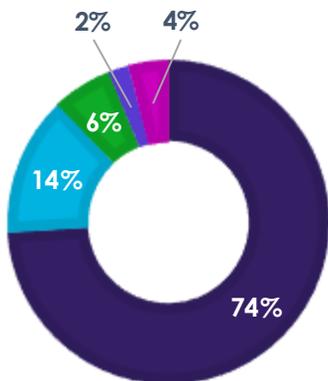
■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

¿Se ha sentido escuchado y tomado en cuenta durante la consulta médica?



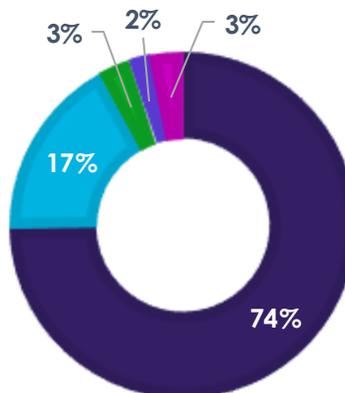
■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

¿Han cumplido con sus expectativas en cuanto a la resolución de la consulta?



■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

¿Recomendaría el servicio a un amigo y/o familiar?



■ Muy Satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

CONCLUSIONES: En 2024 se ha realizado una encuesta a los pacientes de Teladoc Health para valorar su satisfacción. La encuesta se ha realizado durante el mes de junio a un total de 420 pacientes para lo que se han realizado 1200 llamadas.

En general, el feedback y la percepción que tienen nuestros pacientes de nuestro servicio es positiva, siendo los ítems en relación a intimidad/confidencialidad durante la consulta médica con un 9,44/10 y la participación en la toma de decisiones (escucha y toma en cuenta durante la consulta médica) con 9,88/10 los más valorados.

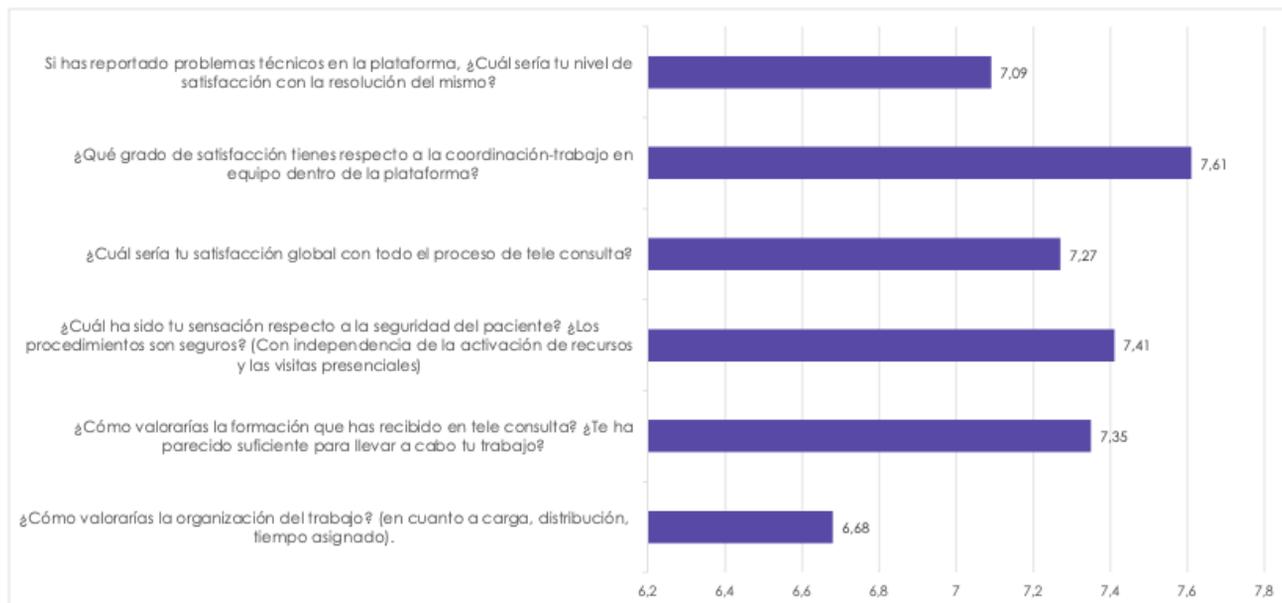
Los pacientes consideran como punto menos satisfactorio con valoración de 3/10 el acceso al servicio. Es voluntad de Teladoc Health acometer acciones para mejorar activamente en este punto.

Estamos comprometidos con la calidad de nuestro servicio y, en consecuencia, tomamos en cuenta los resultados de las encuestas que hacemos mensual y anualmente para detectar y trabajar activamente en puntos de mejora en nuestros servicios.

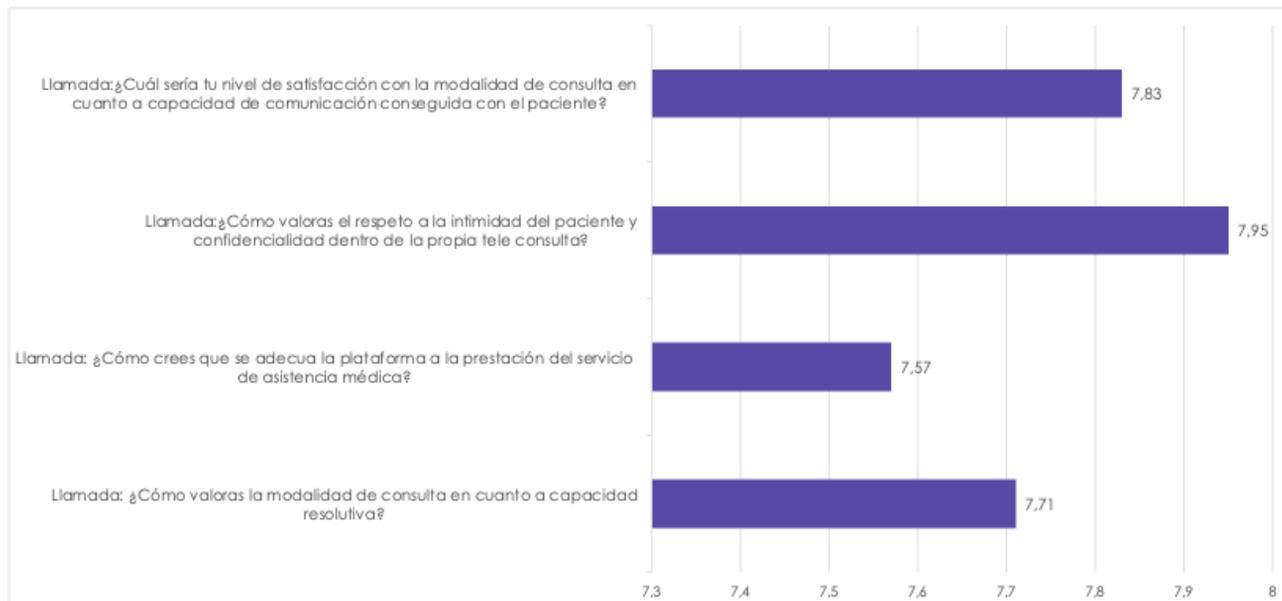
Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO DE 2024

General



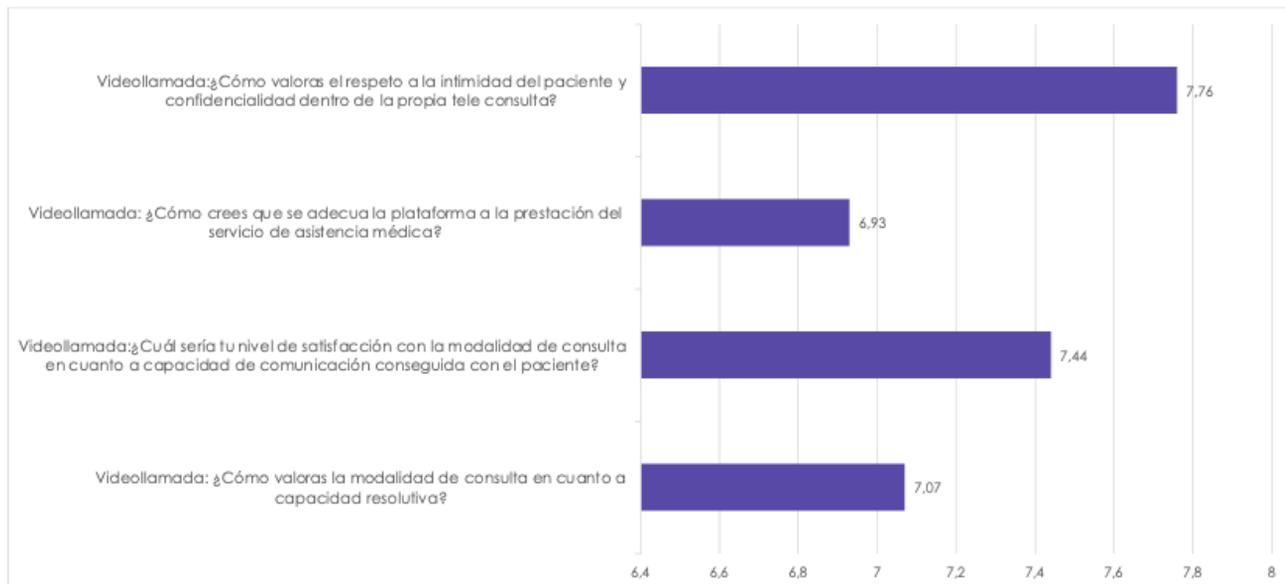
Llamadas



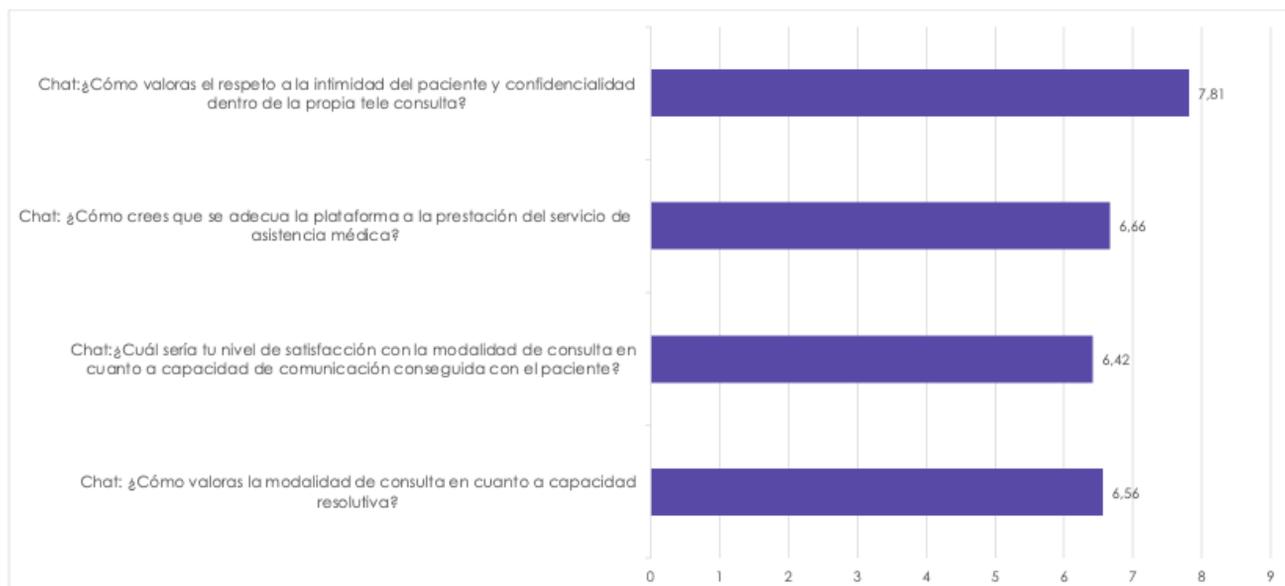
Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO DE 2024

Videollamadas



Chat



CONCLUSIONES: En Teladoc Health no sólo cuidamos de nuestros pacientes sino también de los profesionales que forman parte de nuestra plantilla y que llevan a cabo nuestros servicios. Por eso, medimos también el nivel de satisfacción que tienen con las herramientas y sistemas con los que trabajan día a día.

En 2024 se ha realizado una encuesta sobre el conjunto de la plantilla (unos 114 profesionales entre puestos de gestión y profesionales sanitarios) y teniendo en cuenta aspectos generales de la calidad y organización del servicio y cuestiones específicas sobre las modalidades de la prestación del servicio (call-in, chat, videoconsulta)

Si bien las puntuaciones están encima de la media, en interno estamos activamente considerando acciones oportunas para atender todos los aspectos encuestados, priorizando aquellos donde hemos detectado puntuaciones más bajas para ejecutar soluciones sostenibles y efectivas.