



TeladocTM
HEALTH

Memoria Anual 2024

Agosto 2024

Con objeto de asegurar la más alta calidad de sus servicios y mejorar cada uno de ellos, a partir del segundo semestre de este año, Teladoc Health ha implementado un sistema de gestión de calidad del servicio de teleasistencia bajo norma ISO 179011: 2023 con el siguiente alcance: *prestación de servicio de teleconsulta de orientación médica generalista en España.*

Índice

1. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

1. Pacientes
2. Profesionales

2. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS DE MEJORA Y OTRAS INCIDENCIAS

3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD: ANÁLISIS DE INDICADORES Y OTROS ELEMENTOS

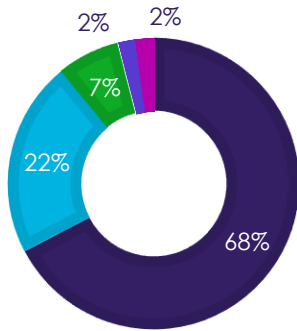
1. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

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

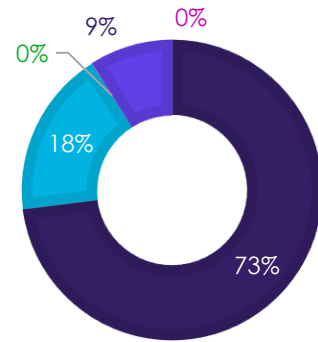
¿Ha sido fácil acceder a nuestro servicio?

LLAMADA



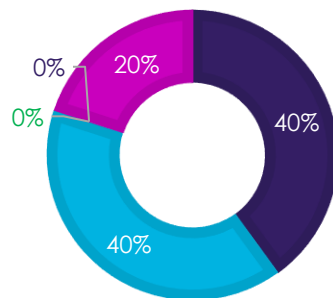
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

VIDEOLLAMADA



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

CHAT

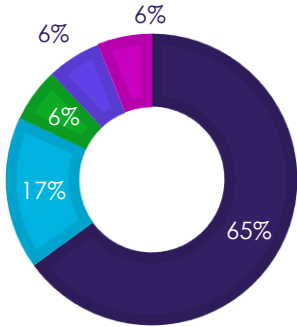


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

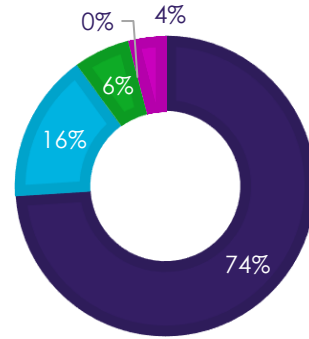
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024

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?:



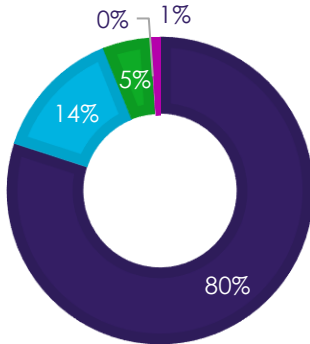
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

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?:



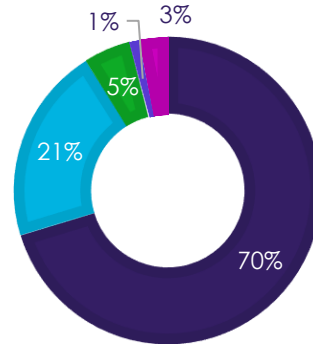
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

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



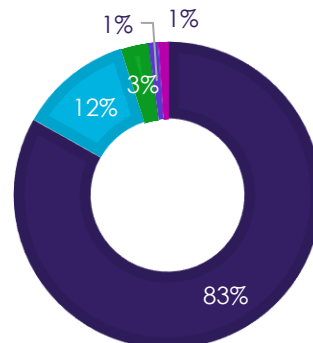
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

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



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

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

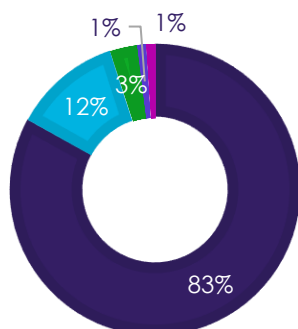


■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

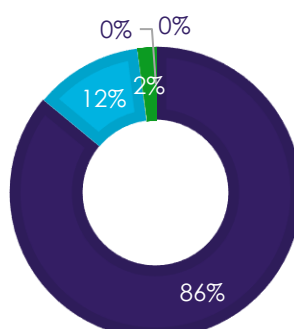
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024

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



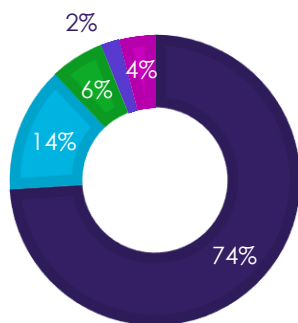
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

¿Cuál ha sido su sensación respecto a su intimidad/confidencialidad durante la consulta médica?



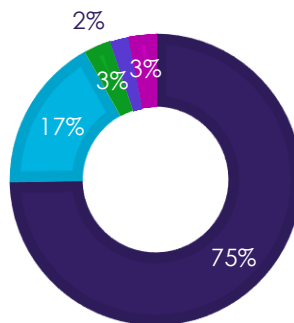
■ Muy satisfecho ■ Satisfecho ■ Neutro
■ Insatisfecho ■ Muy insatisfecho

¿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

METODOLOGÍA: En 2024 se ha realizado una encuesta a los pacientes de Teladoc Health para valorar su satisfacción con nuestro servicio. La encuesta se ha realizado entre los meses de julio, agosto y septiembre a un total de 431 pacientes para lo que se ha tomado una muestra de 1044 pacientes, con una tasa de respuesta del 41,28%.

CONCLUSIONES: En general, el *feedback* y la percepción que tienen nuestros pacientes de nuestro servicio es positiva, siendo la confidencialidad e intimidad durante la consulta médica con un 9,44/10 y el trato recibido por parte del equipo médico (9,32/10) los aspectos más valorados.

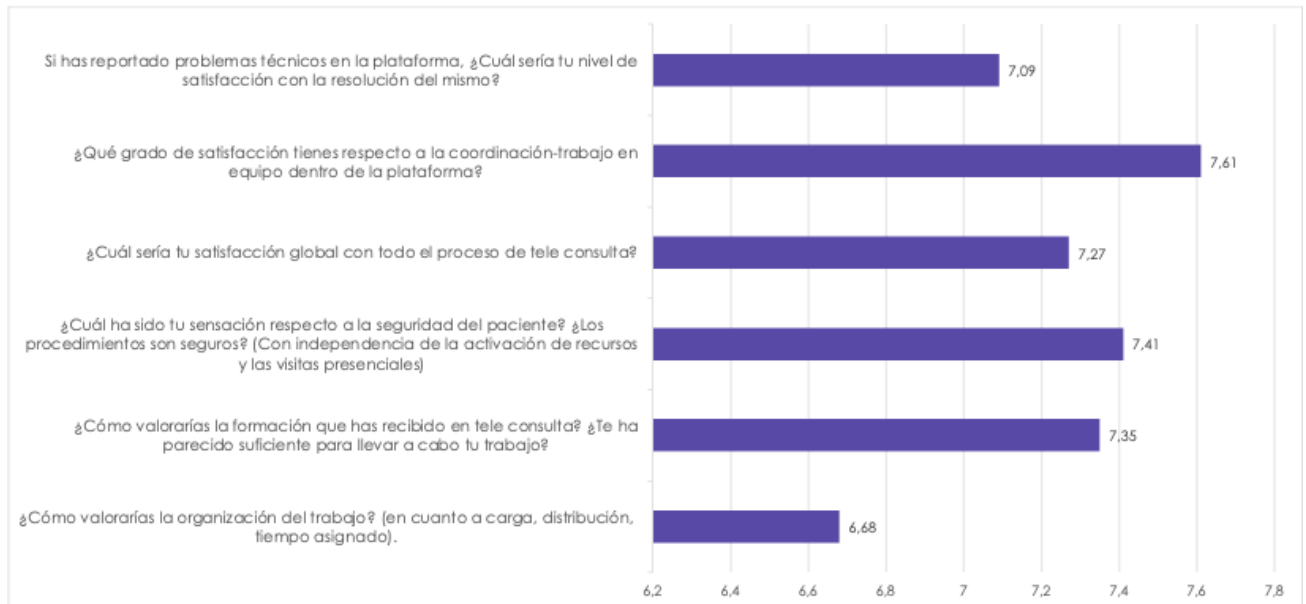
Los pacientes consideran como punto menos satisfactorio con valoración de 7,2/10 el acceso al servicio de atención a través del chat. Es voluntad de Teladoc Health acometer acciones de mejora activa enfocados en este servicio.

ACCIONES: 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.

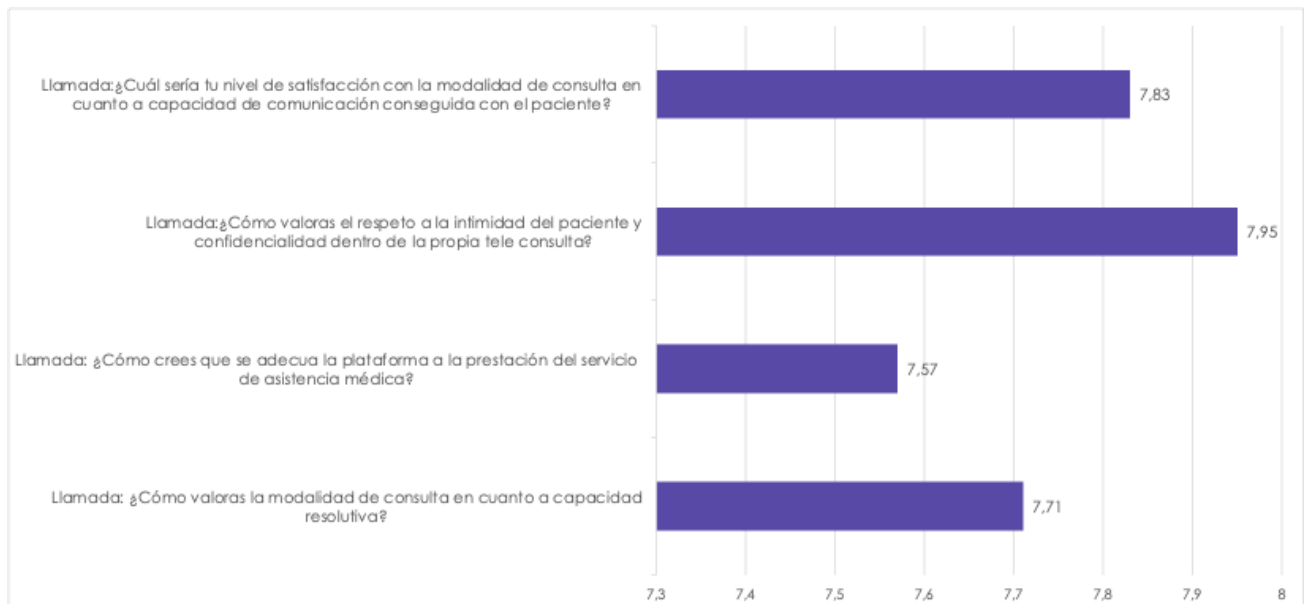
Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

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

General



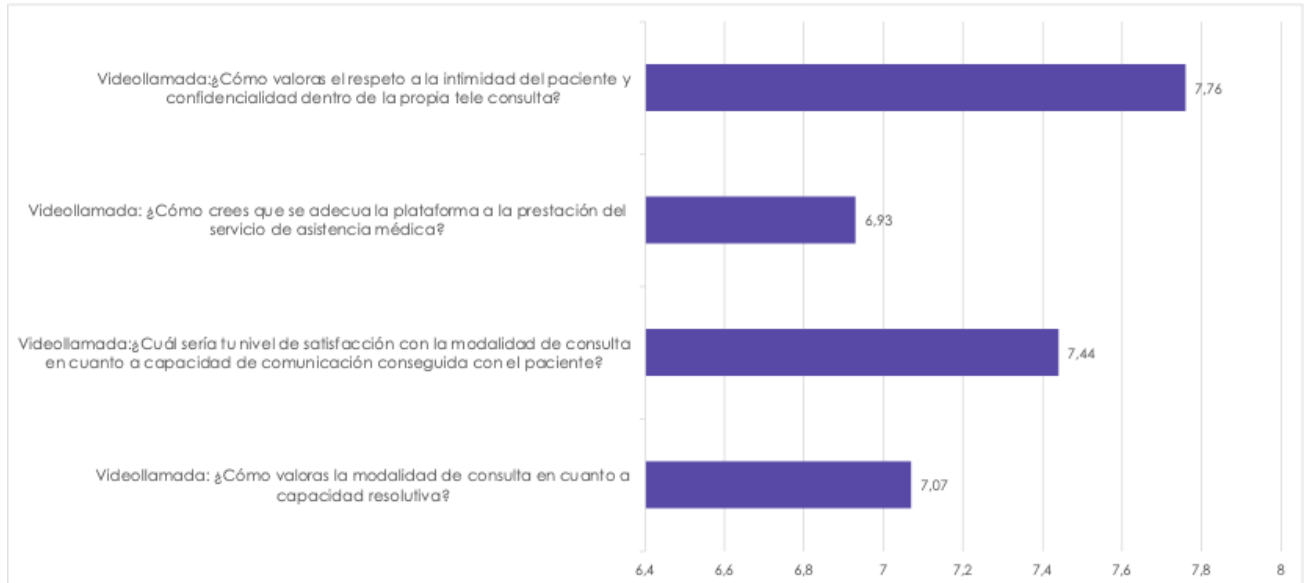
Llamadas



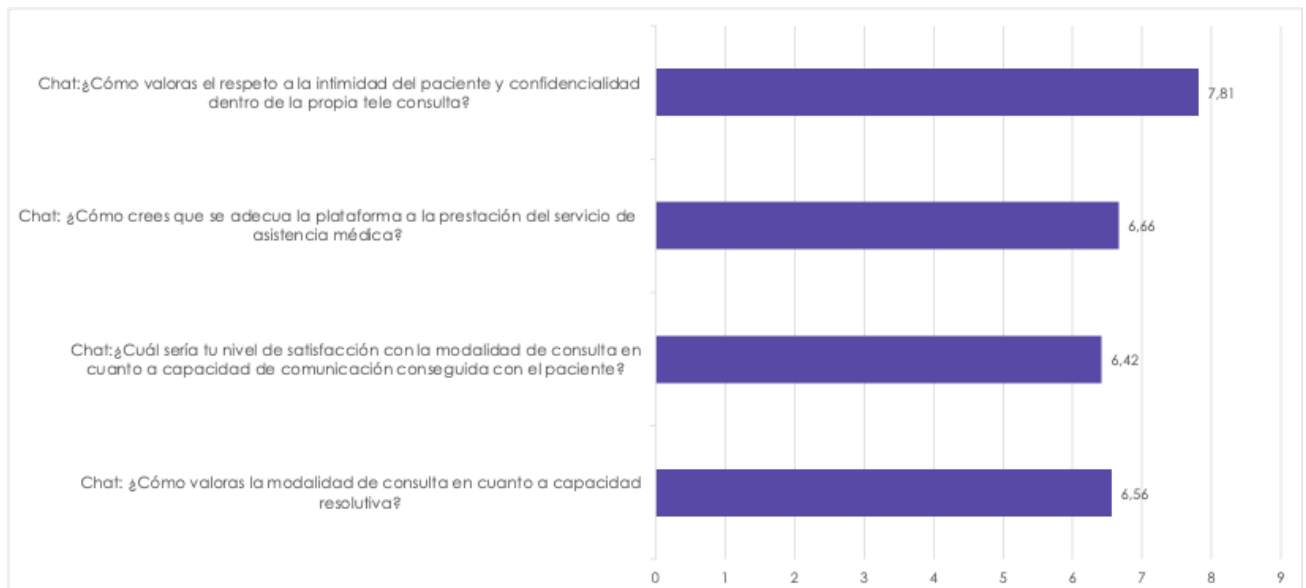
Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

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

Videollamadas



Chat



En Teladoc Health cuidamos de los pacientes y también de los profesionales que forman parte de nuestra plantilla, quienes prestan los servicios. Medimos el nivel de satisfacción que tienen estos profesionales en todo el proceso de consulta incluyendo las herramientas y sistemas con los que trabajan día a día.

METODOLOGÍA: En 2024 se ha realizado una encuesta sobre el conjunto de la plantilla con un ratio de respuesta del 61,62%. En ella, se ha tenido 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*).

CONCLUSIONES: Pese a los buenos resultados de estas encuestas, muy por encima de la media del sector, en Teladoc trabajamos activamente en acciones de mejora continua para atender y tener en cuenta las respuestas de los encuestados.

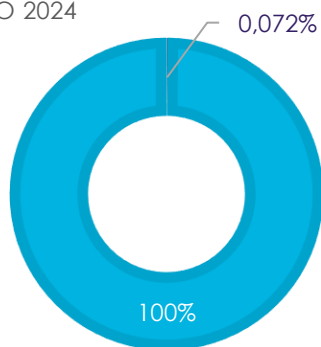
ACCIONES: Se priorizarán aquellos donde hemos detectado puntuaciones más bajas para ejecutar soluciones sostenibles y efectivas.

2. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS DE MEJORA Y OTRAS INCIDENCIAS

Análisis de gestión de quejas, sugerencias de mejora y otras incidencias

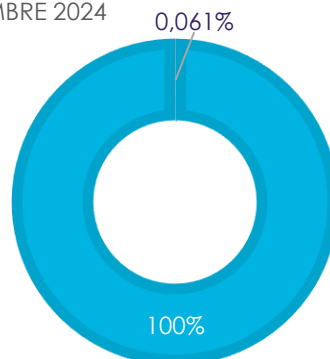
Durante los meses de agosto y septiembre de 2024 el equipo de Coordinación Médica ha recibido un total de 38 incidencias, todas ellas han sido oportunamente tratadas. En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de incidencias, quejas y reclamaciones con relación al total de teleconsultas realizadas:

AGOSTO 2024



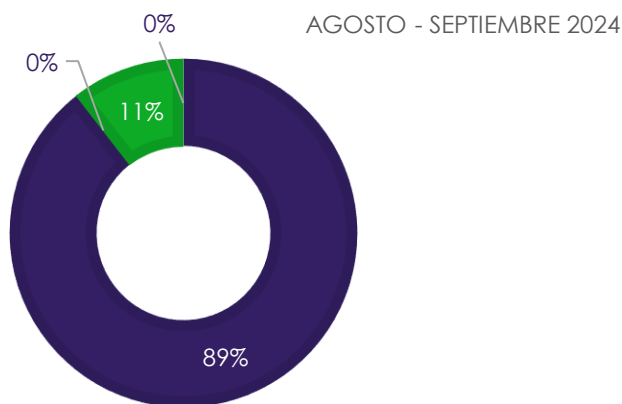
■ Incidencias ■ Total de teleconsultas

SEPTIEMBRE 2024



■ Incidencias ■ Total de teleconsultas

El siguiente gráfico presenta las incidencias por tipologías:



■ Quejas y sugerencias para la mejora
 ■ Solicitud de documentación
 ■ Solicitud de información
 ■ Acceso al dato

Durante estos meses, del total de incidencias registradas, el 11% fueron solicitudes de información, la solicitud de documentación e incidencias de acceso al dato han quedado en un 0%, mientras que el 89% está relacionado con quejas y reclamaciones reportadas por pacientes que han sido debidamente atendidas en pro de garantizar la calidad del servicio.

Durante 2025 Teladoc Health continuará manteniendo un control y monitorización sobre los diferentes *inputs* de nuestras partes interesadas, poniendo especial atención en las posibles demoras en el servicio y el trato del personal médico y administrativo al paciente especialmente, dos puntos donde nos interesa seguir mejorando.

3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD: INDICADORES Y OTROS ELEMENTOS

Seguimiento de calidad: indicadores y otros elementos

Indicadores

Durante 2024, Teladoc Health International ha establecido un sistema de seguimiento del desempeño basado en indicadores donde se evalúan y monitorean aspectos como la fidelidad del servicio, tanto de pacientes como de empleados, demora en la citación, incidencias técnicas propias, tiempo de respuesta, eventos adversos o incidentes relacionados con la teleconsulta, etc.

Algunos de ellos establecidos de forma obligatoria por la norma UNE 179011 y otros propios.

Todos ellos se encuentran dentro del rango considerado como óptimo por la Organización. Adicionalmente, de cara a 2025, consideramos prestar especial atención a ciertos aspectos como la cantidad de días desde la solicitud de cita hasta el día en que se realiza la teleconsulta para mantenerlo por debajo a 2 días.

Consideramos de manera muy positiva el porcentaje de satisfacción y fidelización de pacientes, ambos del 91%. Asimismo, destacamos que porcentaje de incidencias técnicas durante todo el año se han mantenido por debajo del 0,05%.

Otros elementos

Teladoc Health mantiene un seguimiento continuo de las incidencias técnicas que se mantienen en valores por debajo del 0,05%, con porcentajes de resolución del 100%.

La Organización también mantiene un proceso periódico de auditoría interna para asegurar el cumplimiento con los estándares marcados por su sistema de gestión de Teleconsulta acorde a la Norma ISO 179011.