Teladoc HEALTH

Memoria Anual 2024

Enero, 2025

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 b*ajo norma ISO 179011: 2023 con el siguiente alcance: prestación de servicio de telec*onsulta 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

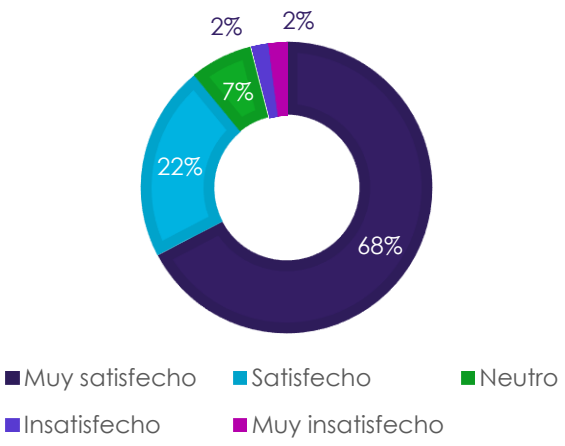
1. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

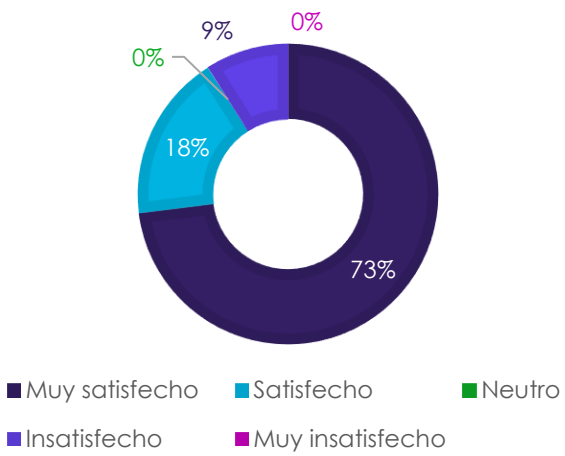
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO-AGOSTO DE 2024

¿Ha sido fácil acceder a nuestro servicio?

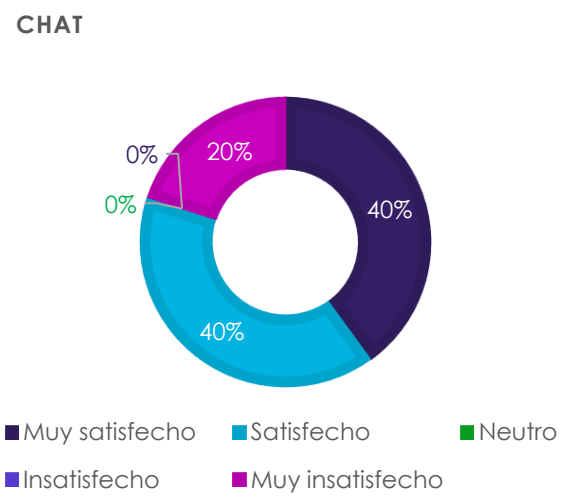
LLAMADA



VIDEOLLAMADA



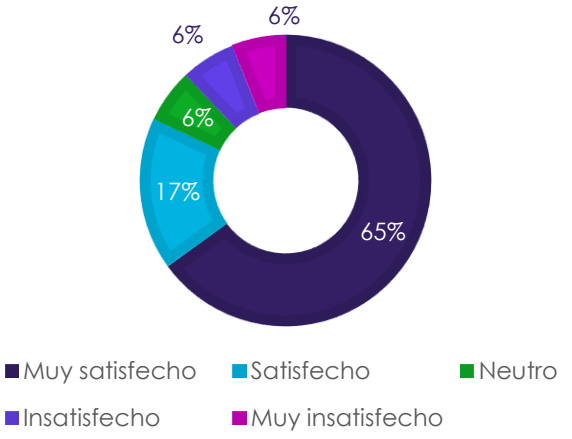
CHAT



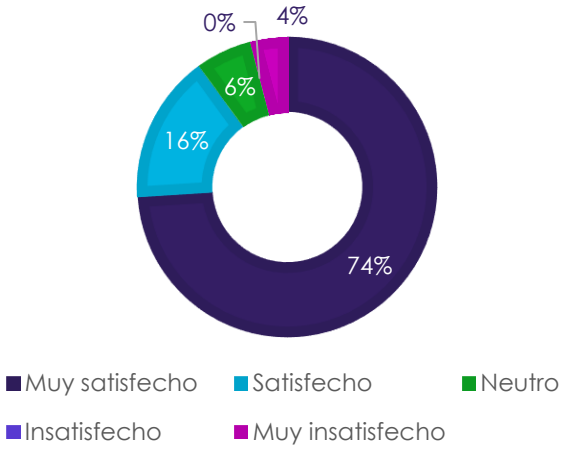
Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

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

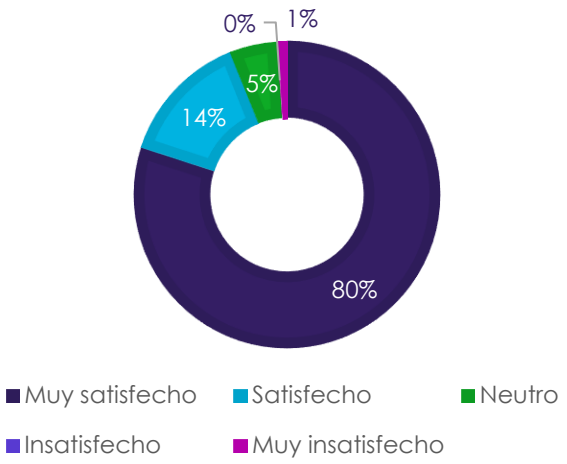
Con los tiempos de espera: en caso de que haya tenido que solicitar cita por la app/web para hablar con algún especialista ¿está satisfecho?:



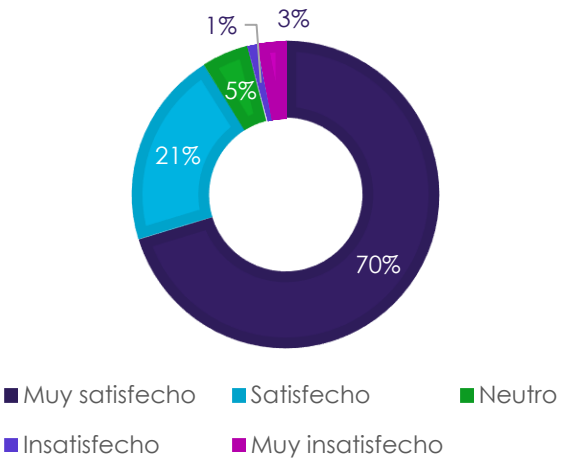
Con la facilidad para solicitar servicio: en caso de que haya tenido que solicitar cita por la app/web para hablar con algún especialista ¿está satisfecho?:



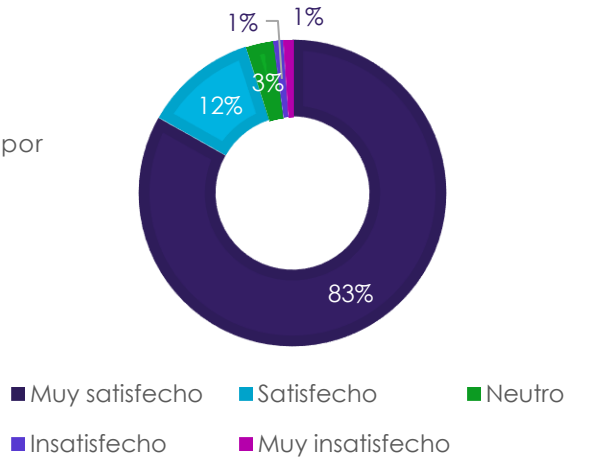
¿Le ha sido accesible a nivel: auditivo, visual, cognitivo, motor?



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



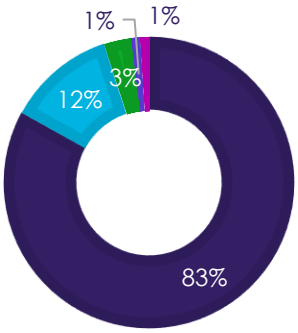
¿Cómo valoraría el trato recibido por parte del equipo médico?



Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

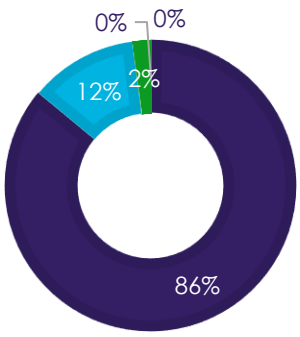
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024

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



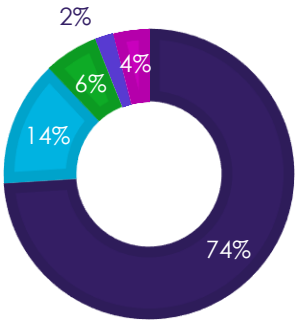
Muy satisfecho Satisfecho Neutro
Insatisfecho Muy insatisfecho

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



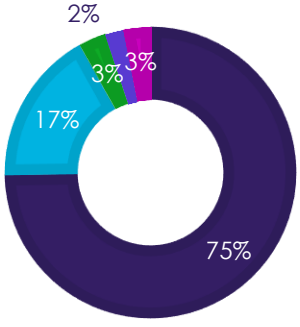
Muy satisfecho Satisfecho Neutro
Insatisfecho Muy insatisfecho

¿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?



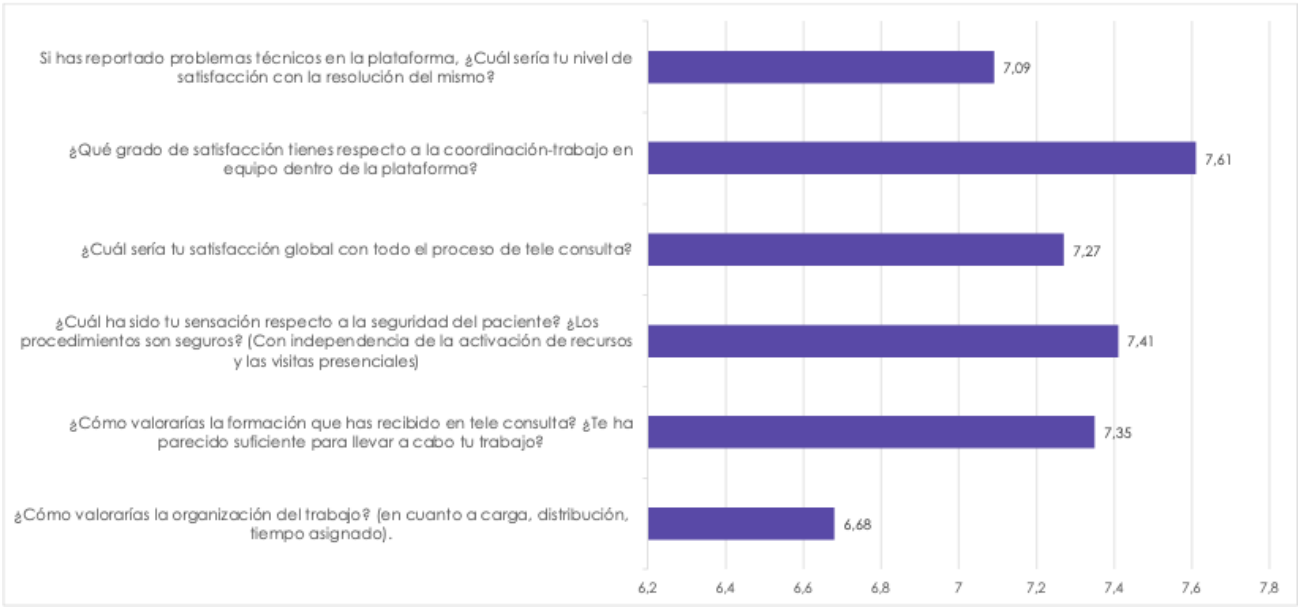
Muy satisfecho Satisfecho Neutro
Insatisfecho Muy insatisfecho

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.

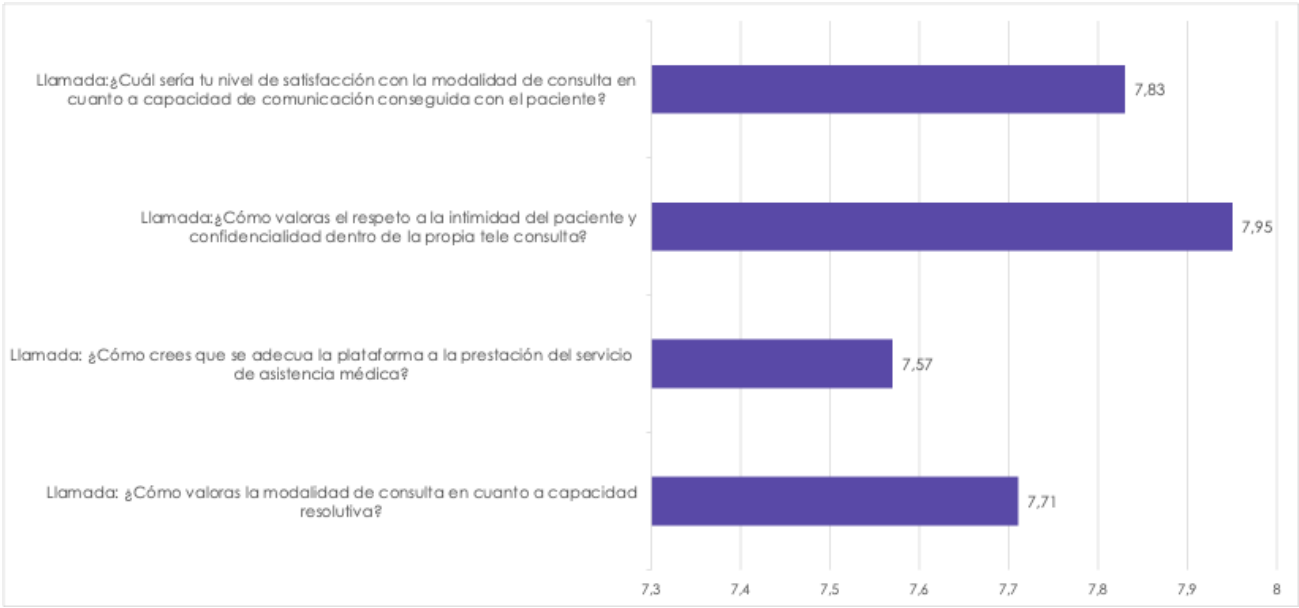
Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

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

General



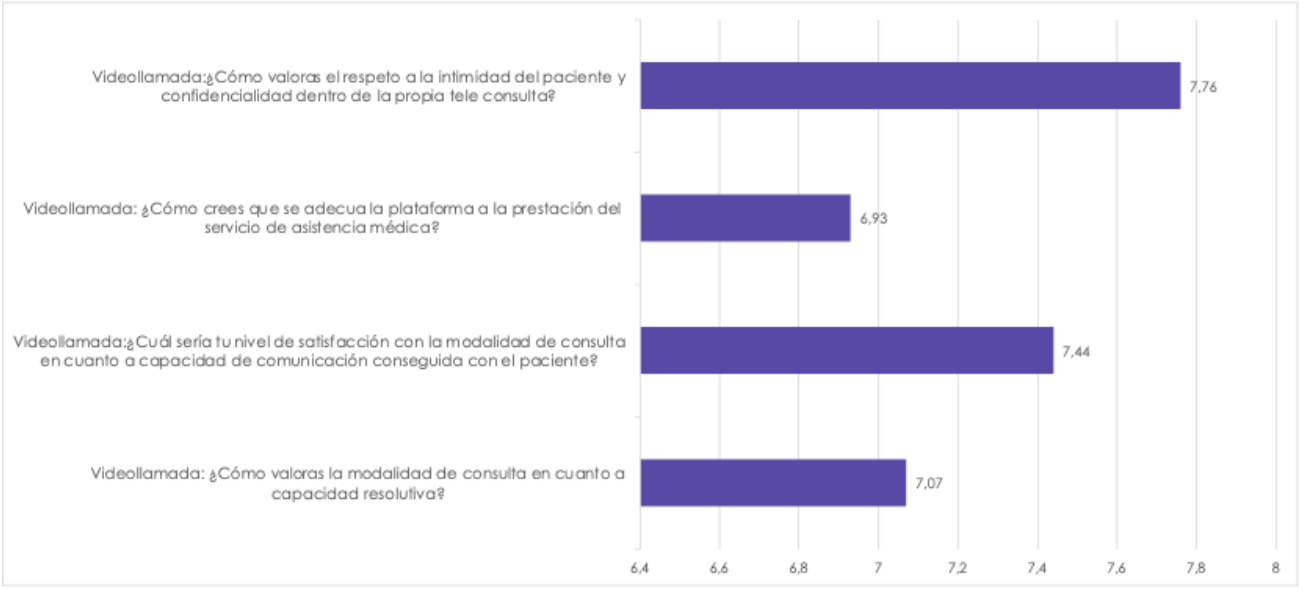
Llamadas



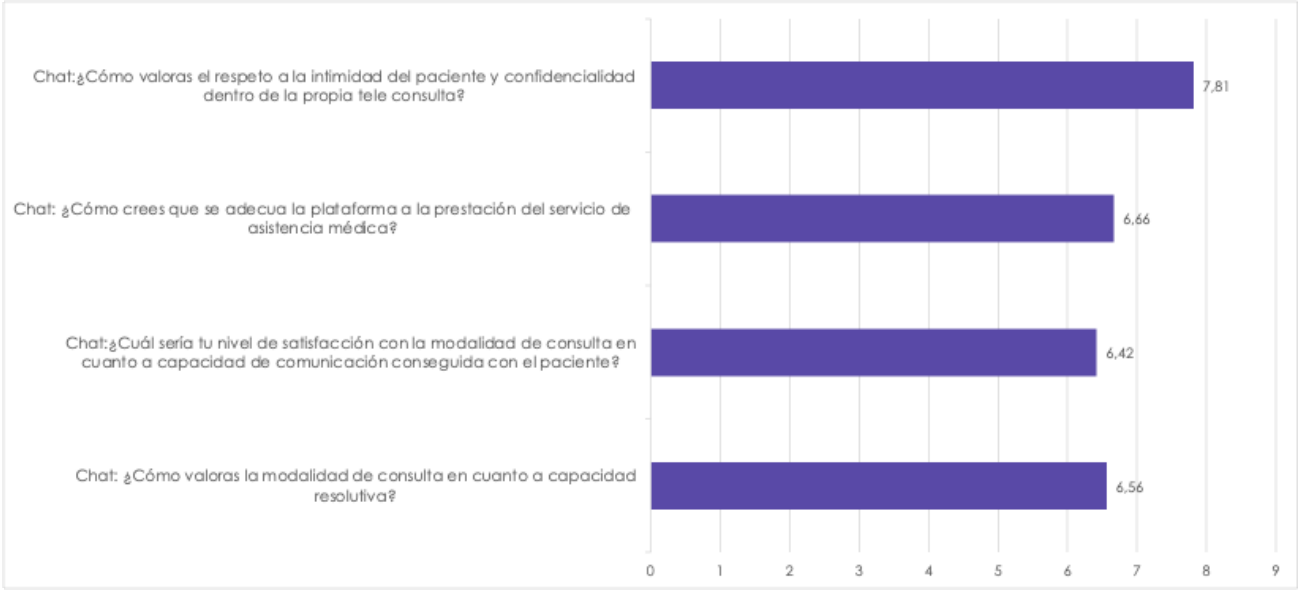
Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

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 par 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 una 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)*.

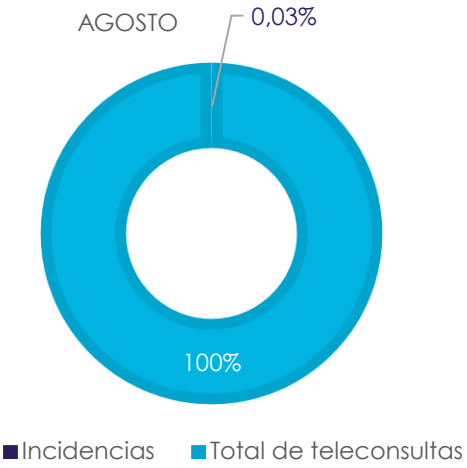
CONCLUSIONES: Pese a los buenos resultados de estas encuestas, en Teladoc trabajamos activamente en acciones de mejora continua para atender y tener en cuenta las respuestas de los encuestados.

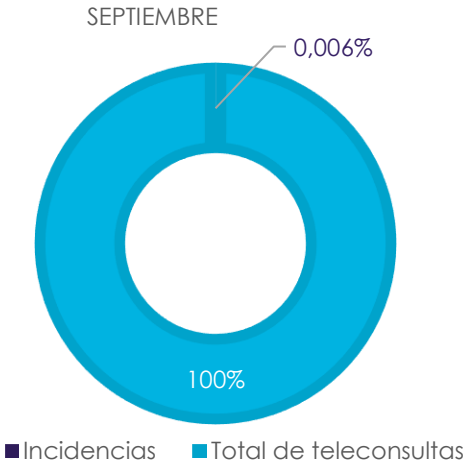
ACCIONES: Se priorizarán aquellos donde hemos detectado puntuaciones más bajas para ejecutar soluciones sostenibles y efectivas.

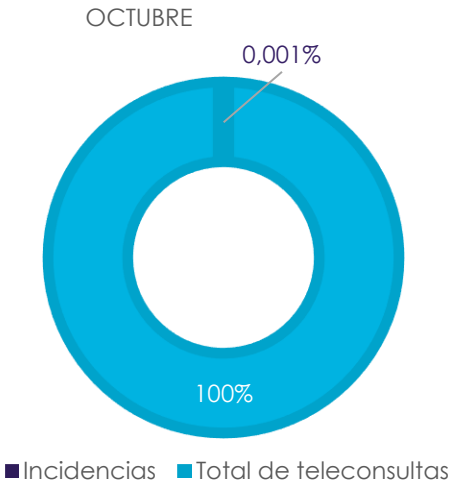
2. ANÁLISIS DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS DE MEJORA Y OTRAS INCIDENCIAS

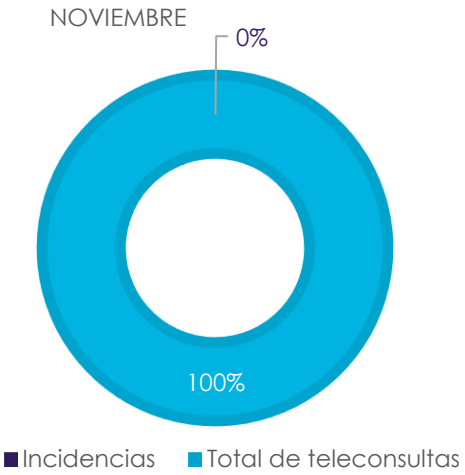
Análisis de gestión de quejas, sugerencias de mejora y otras incidencias

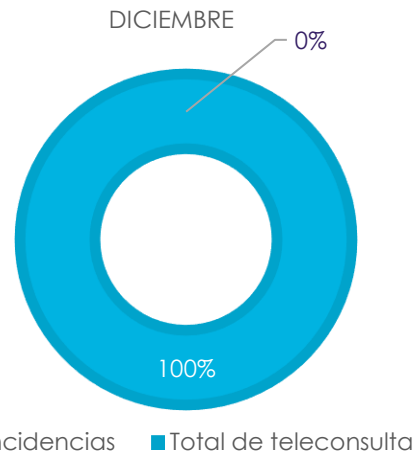
Desde agosto a diciembre de 2024, el equipo de Coordinación Médica ha identificado un total de 17 incidencias, sobre un total de 289.506 consultas durante el periodo antes indicado, todas ellas han sido oportunamente tratadas.
En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de incidencias, quejas y reclamaciones con relación al total de teleconsultas realizadas:









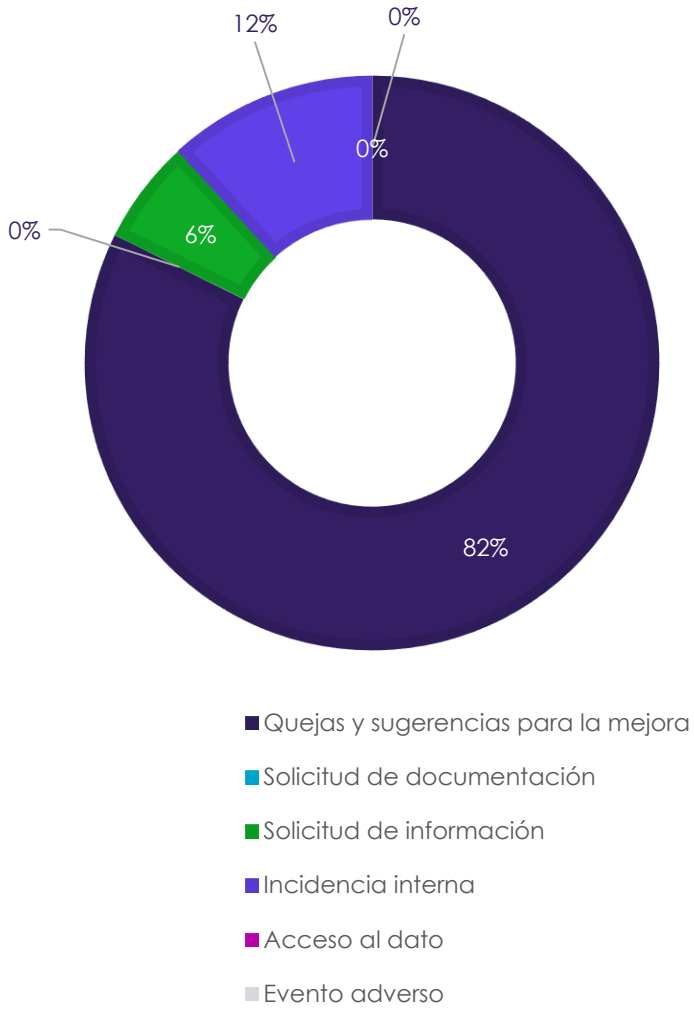


Análisis de gestión de quejas, sugerencias de mejora y otras incidencias

Durante estos meses, del total de incidencias evidenciadas en el registro de Info_Casos y en las encuestas anuales a pacientes, el 12% fueron incidencias internas, el 6% solicitudes de información, mientras que la solicitud de documentación, acceso al dato y eventos adversos han quedado en un 0%. El 82% 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 en los que nos interesa seguir mejorando.

El siguiente gráfico presenta las incidencias por tipologías:
- Agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024.

AÑO 2024



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 normal 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 0,07%.

Otros elementos

Teladoc Health mantiene un seguimiento continuo de las incidencias técnicas que se mantienen en valores por debajo del 0,07%, 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.

Concretamente, durante el 2024, se llevaron a cabo tres: una en el mes de junio, otra en julio y una en septiembre.

Adicionalmente, a finales de septiembre del mismo año, se realizó auditoría externa con la entidad certificadora AENOR, siendo el sistema de la organización conforme.