

Teladoc[®]
HEALTH

Memoria Anual 2025

Enero 2026

Con objeto de asegurar la más alta calidad de sus servicios y mejorar cada uno de ellos, a partir del segundo semestre de 2024 Teladoc Health ha implementado un sistema de gestión de Calidad del servicio de Teleasistencia bajo *Norma UNE 179011: 2023* con el siguiente alcance: prestación del servicio de teleconsulta de orientación médica generalista en España.

En el marco de este sistema, se registran y se analizan todas las comunicaciones recibidas relacionadas con el servicio de orientación médica, identificando y documentando aquellas que requieren la definición e implementación de planes de acción según su ámbito de actuación. Quedan excluidos del alcance los servicios vinculados a la activación de recursos asistenciales (entre otros, servicios de atención domiciliaria, ambulancias de urgencias y traslados interhospitalarios).

Durante el ejercicio 2025, se ha reforzado la infraestructura y se ha avanzado en la consolidación del ecosistema CRM, logrando mejoras significativas en la integración de procesos y en el desarrollo de capacidades analíticas. Estos progresos permiten una visión más holística del servicio y de la experiencia del usuario.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de Teladoc Health con la excelencia operativa y la mejora continua en la prestación de servicios de salud digital.

ÍNDICE

1. ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

1. Pacientes
2. Profesionales

2. ANÁLISIS DE ENTRADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA TELECONSULTA

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

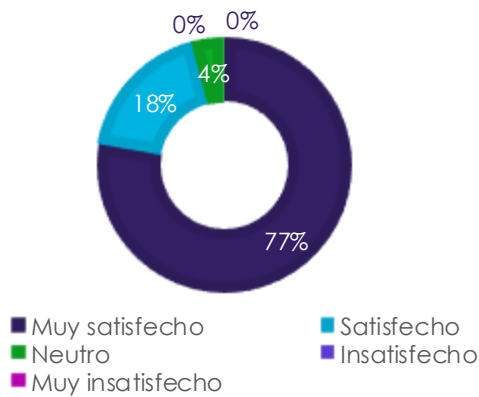
1. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN

Resultados de la encuesta de satisfacción de pacientes

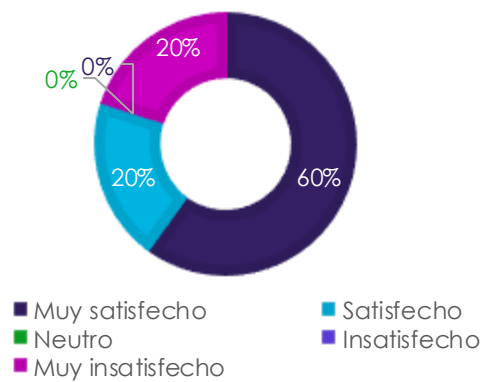
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2025

¿Ha sido fácil acceder a nuestro servicio?

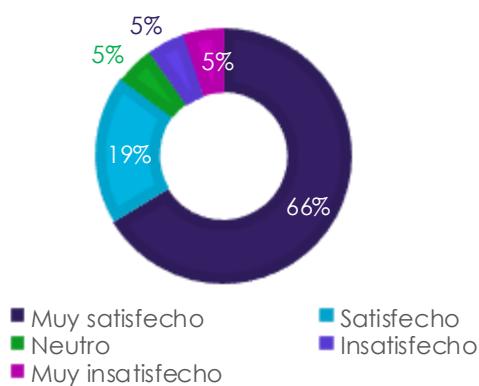
LLAMADA



VIDEOLLAMADA



CHAT

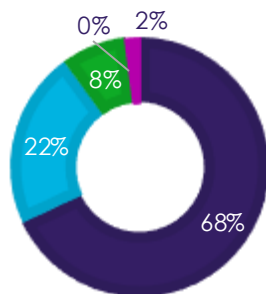


Resultados de la encuesta de satisfacción de pacientes

DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2025.

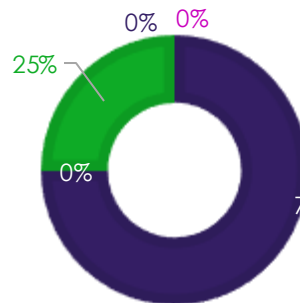
¿Está satisfecho con el tiempo de espera y con la facilidad para solicitar el servicio?

LLAMADA



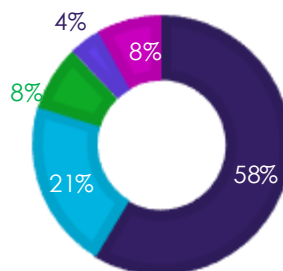
■ Muy satisfecho
■ Satisfecho
■ Neutro
■ Muy insatisfecho
■ Insatisfecho

VIDEOLLAMADA



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

CHAT

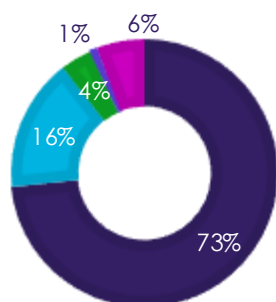


■ Muy satisfecho
■ Satisfecho
■ Neutro
■ Muy insatisfecho
■ Insatisfecho

Resultados de la encuesta de satisfacción de pacientes

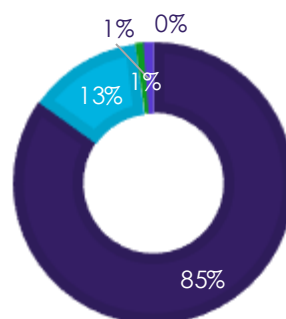
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2025

¿Ha tenido información suficiente para acceder? (horario del servicio, nº de teléfono, URL)



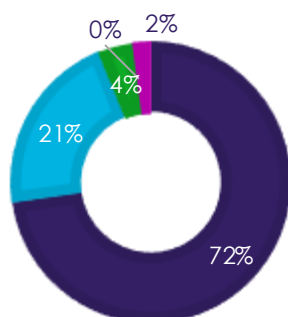
■ Muy satisfecho
■ Satisfecho
■ Neutro
■ Insatisfecho
■ Muy insatisfecho

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



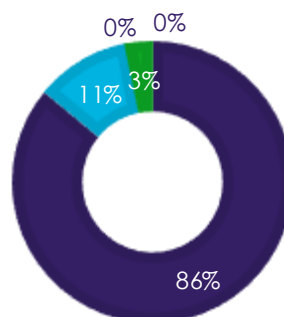
■ Muy satisfecho
■ Satisfecho
■ Neutro
■ Insatisfecho
■ Muy insatisfecho

¿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?

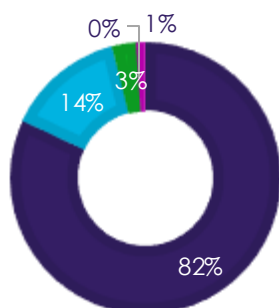


■ Muy satisfecho
■ Satisfecho
■ Neutro
■ Insatisfecho
■ Muy insatisfecho

Resultados de la encuesta de satisfacción de pacientes

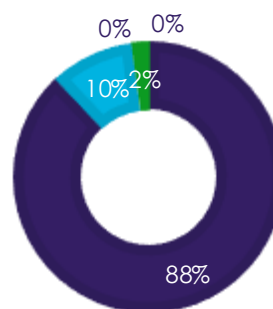
DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2025

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



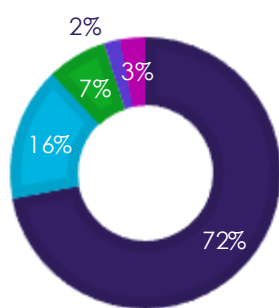
■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Neutro
 ■ Muy insatisfecho
 ■ Insatisfecho

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



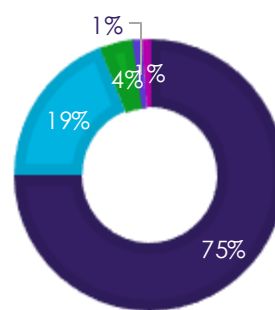
■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Neutro
 ■ Muy insatisfecho
 ■ Insatisfecho

¿Ha recibido información suficiente sobre el diagnóstico y tratamiento?



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

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

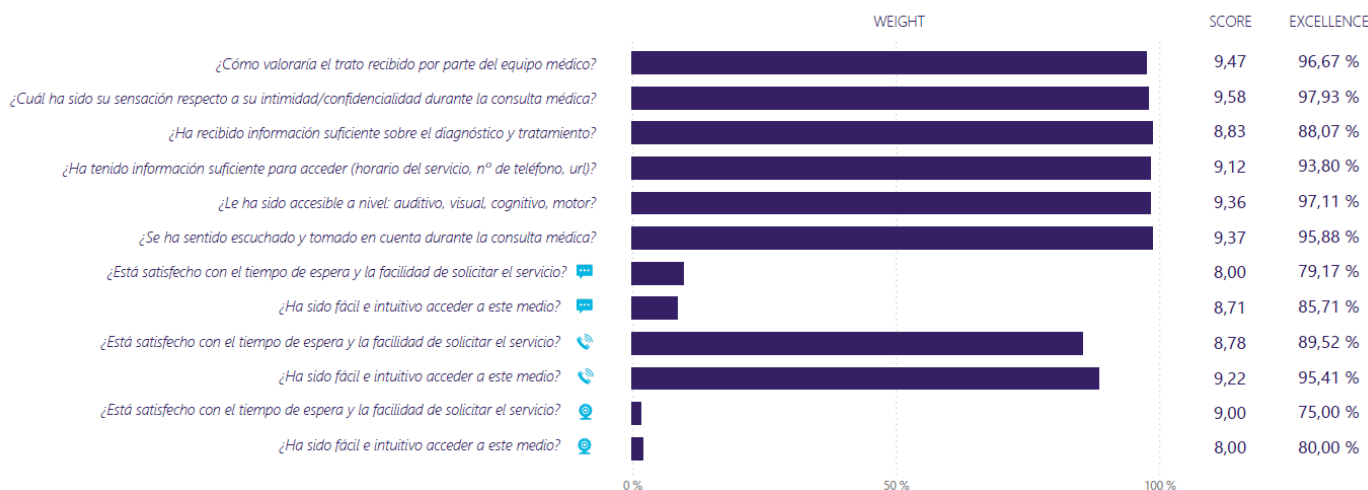
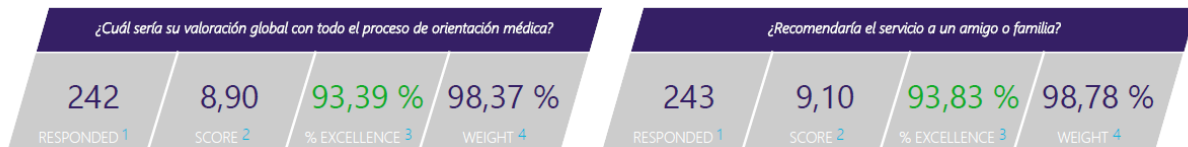


■ Muy satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Neutro
 ■ Muy insatisfecho
 ■ Insatisfecho

Resultados de encuesta de satisfacción de pacientes

DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2025

SURVEYS
246



1.- RESPONDED: question answered in the completed surveys

2.- SCORE: average rating for the question (responses on a 1-10 scale)

3.- % EXCELLENCE: percentage of responses with a rating between 7 and 10

4.- WEIGHT: representativeness of the question, indicating how many times this question was answered relative to the total number of surveys completed

METODOLOGÍA: En 2025 se realizó una encuesta de satisfacción a los pacientes de Teladoc Health durante el mes de abril. La muestra incluyó a **595** pacientes, de los cuales **246** respondieron (**41,34%** de tasa de respuesta).

En 2024, la encuesta se había realizado sobre una muestra mayor, de 1.044 pacientes, con 431 respuestas válidas (41,28%). Aunque el tamaño muestral de 2025 es menor, **la tasa de participación se mantiene estable entre ambos ejercicios**, lo que permite una comparación consistente y ofrece una visión fiable de la percepción de los pacientes sobre el servicio.

CONCLUSIONES: La satisfacción de los pacientes en 2025 muestra una mejora clara respecto a 2024, con resultados sostenidos en rangos altos. Destacan la intimidad y confidencialidad (9,58 vs. 9,44), el trato recibido (9,47 vs. 9,31), el sentirse escuchado (9,37 vs. 9,29) y la valoración global del proceso (8,90 vs. 8,77), consolidando un servicio percibido como cercano, fiable y resolutivo.

En el acceso a los canales, la llamada continúa siendo el mejor valorado (9,22 vs. 8,71), mientras que la videollamada mantiene un buen desempeño (8 vs. 8,9) y chat presenta la mayor evolución, mejorando de forma notable de 7,2 en 2024 a 8,71 en 2025. La información para acceder al servicio (9,12) y la accesibilidad multidimensional (9,35 vs. 9,15) también muestran resultados sólidos.

En conjunto, **los datos reflejan un elevado nivel de satisfacción**, una mejoría generalizada respecto al año anterior **y un fortalecimiento de la confianza en el modelo de teleconsulta.**

ACCIONES:

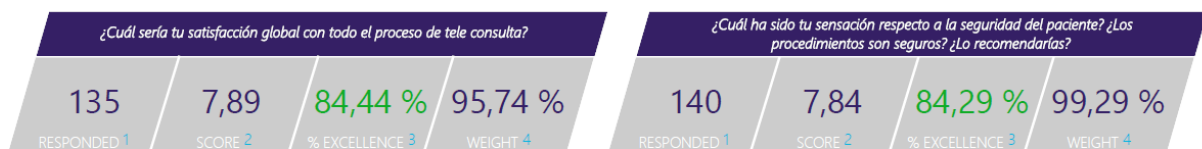
Teladoc Health seguirá impulsando acciones de mejora continua orientadas a:

- Optimizar la experiencia digital en chat y videollamada, reforzando estabilidad y facilidad de uso.
- Mantener los niveles de excelencia alcanzados en trato clínico, escucha activa y confidencialidad.
- Mejorar los flujos de acceso y reducir posibles fricciones operativas en todos los canales.
- Asegurar un servicio ágil, accesible y consistente mediante el seguimiento continuo de los indicadores de satisfacción

Resultados de encuesta de satisfacción de profesionales

DATOS RECOGIDOS POR EL EQUIPO DE CALIDAD DE TELADOC HEALTH INTERNATIONAL DURANTE ABRIL 2025

SURVEYS
141



1- RESPONDED: question answered in the completed surveys

2- SCORE: average rating for the question (responses on a 1-10 scale)

3- % EXCELLENCE: percentage of responses with a rating between 7 and 10

4- WEIGHT: representativeness of the question, indicating how many times this question was answered relative to the total number of surveys completed

METODOLOGÍA: En 2025 se encuestó al conjunto de la plantilla con una **ratio de respuesta del 70,50%**, frente al **61,62% en 2024**, manteniendo el mismo alcance: calidad y organización del servicio, y valoración de las modalidades **llamada, videollamada y chat**.

CONCLUSIONES: 2025 consolida una **mejora consistente en todas las dimensiones** evaluadas por los profesionales, con un impulso especialmente marcado en la experiencia digital y una progresión positiva en la operativa del conjunto de canales. **Mejora transversal:** todos los indicadores de 2025 superan a 2024 (escala 0-10), incluyendo satisfacción global, seguridad del paciente/recomendación, organización del trabajo y formación. **Canales digitales en avance:** se observan incrementos relevantes en chat y videollamada (capacidad resolutive, comunicación y adecuación de la plataforma). **Llamada también mejora:** los ítems asociados a la modalidad **llamada** muestran valores superiores en 2025 frente a 2024, alineándose con la tendencia general de mejora.

ACCIONES: Mantener y extender las prácticas que explican las mejoras en chat y videollamada (estándares de comunicación, pautas clínicas y soporte técnico).

2. ANÁLISIS DE ENTRADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TELECONSULTA

Análisis de Entradas del Sistema de Gestión de la Teleconsulta

Desde enero a diciembre de 2025, el equipo de Coordinación Médica ha identificado un total de 9 incidencias y 1 Evento Adverso dentro del alcance de la norma sobre un total de **637.061** consultas atendidas durante el periodo indicado, habiendo sido todas ellas oportunamente tratadas.

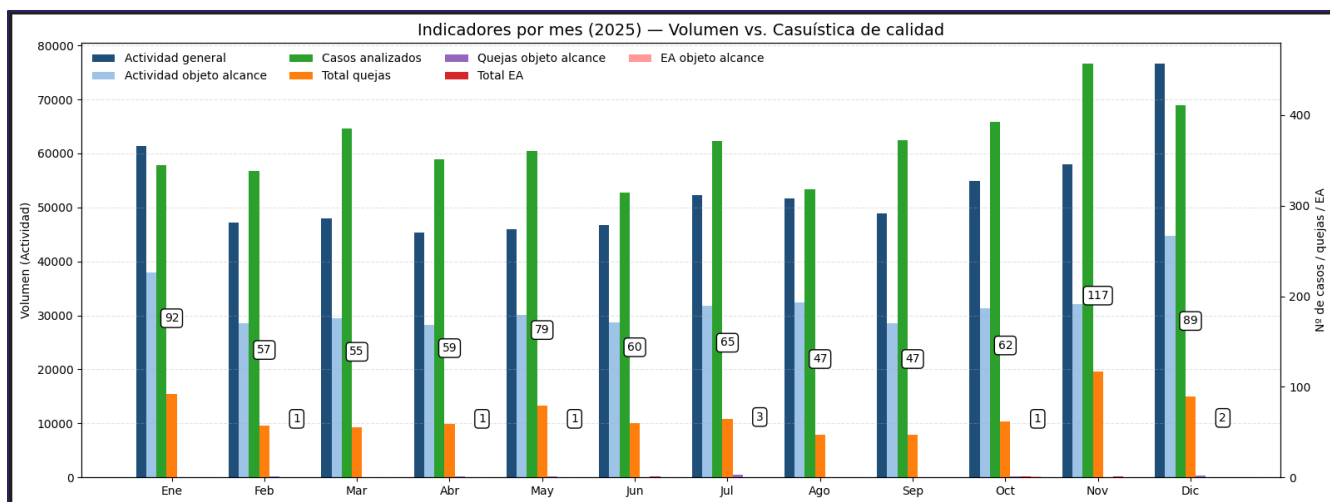
En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de quejas con relación al total de teleconsultas realizadas:

Eje izquierdo: Actividad (volumen asistencial)

- Actividad general.
- Actividad objeto del alcance.

Eje derecho: Casuística de calidad

- Casos analizados.
- Total de quejas.
- Quejas objeto del alcance.
- Total de EA.
- EA objeto del alcance.



| 2025 | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Actividad general | 61397 | 47244 | 48028 | 45313 | 45901 | 46744 | 52266 | 51627 | 48848 | 54966 | 58050 | 76677 |
| Actividad objeto alcance | 37893 | 28567 | 29453 | 28240 | 30046 | 28630 | 31763 | 32388 | 28560 | 31389 | 32062 | 44708 |
| Totalidad de casos analizados | 345 | 338 | 385 | 351 | 360 | 314 | 371 | 318 | 372 | 392 | 457 | 411 |
| Totalidad de quejas recibidas | 92 | 57 | 55 | 59 | 79 | 60 | 65 | 47 | 47 | 62 | 117 | 89 |
| Quejas objeto del alcance | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Total EA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| EA objeto alcance | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

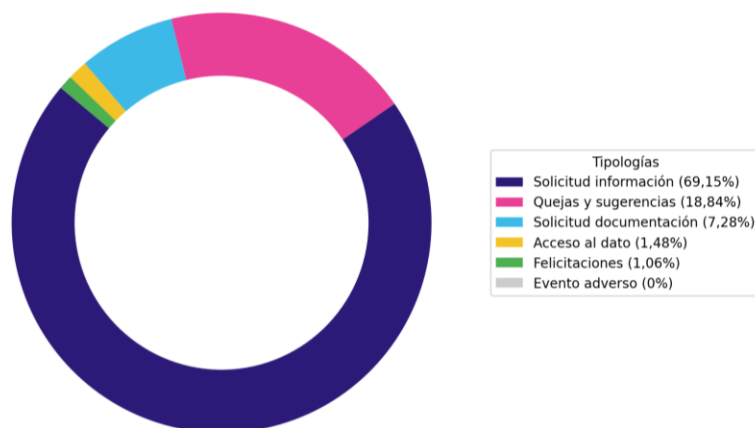
Análisis de Entradas del Sistema de Gestión de la Teleconsulta

Del total de **4.518** casos revisados durante 2025 —lo que representa un **0,71%** del total de la actividad realizada— se registraron **851** quejas, de las cuales **9** se encuentran dentro del alcance de la presente memoria, centrada en la prestación del servicio de teleconsulta de orientación médica generalista en España y excluyendo aquellos servicios que requieren la activación de recursos asistenciales.

El 100% de las quejas y reclamaciones fueron debidamente atendidas, garantizando así los estándares de calidad y respuesta establecidos por la Organización.

De cara a 2026, Teladoc Health continuará manteniendo un seguimiento estrecho y sistemático de los inputs de todas las partes interesadas, poniendo especial énfasis en la posible demora en la prestación del servicio y en el trato proporcionado por el personal médico y administrativo, dos aspectos estratégicos en los que se buscará seguir avanzando para fortalecer la experiencia del paciente y la excelencia operativa.

El siguiente gráfico presenta la distribución del total de entradas del Sistema de Gestión de Teleconsulta durante el periodo de enero a diciembre del 2025:



Porcentaje de correspondencia del total de **4518 casos revisados**, la mayoría de ellos fuera del alcance de la norma, :

- Solicitud de información (69,15 %).
- Quejas y sugerencias de mejora (18,84 %).
- Solicitud de documentación (7,28 %).
- Acceso al dato (1,48 %).
- Felicitaciones (1,06 %).
- Evento Adverso (0 %).

En conjunto, la revisión de estas interacciones muestra que **gran parte de estas responde a consultas operativas y requerimientos legítimos**, y no a incidencias del servicio.

3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD: INDICADORES Y OTROS ELEMENTOS

Seguimiento de calidad: indicadores y otros elementos

Indicadores

En 2025, Teladoc Health International consolidó un **cuadro de mando integral** con indicadores de **calidad, seguridad, eficiencia y experiencia**. Incluye utilización del servicio, incidencias técnicas que impiden la teleconsulta, inasistencias (no-show), demora de citación, tiempos de respuesta, reclamaciones, eventos adversos e indicadores de satisfacción y fidelidad de pacientes y profesionales. El marco combina métricas **obligatorias UNE 179011** con indicadores propios de gestión.

La **utilización del servicio** se mantuvo estable, con niveles de disponibilidad muy altos y sin interrupciones sostenidas.

Las **incidencias técnicas impeditivas** permanecieron en niveles residuales, por debajo de los umbrales internos.

La **demora de citación** cumplió el objetivo estratégico de 2025 (≤ 3 días) de forma sostenida tras los primeros meses.

El **tiempo de respuesta** se comportó de forma elevada y homogénea, monitorizando los meses de menor rendimiento para preservar la estabilidad del SLA.

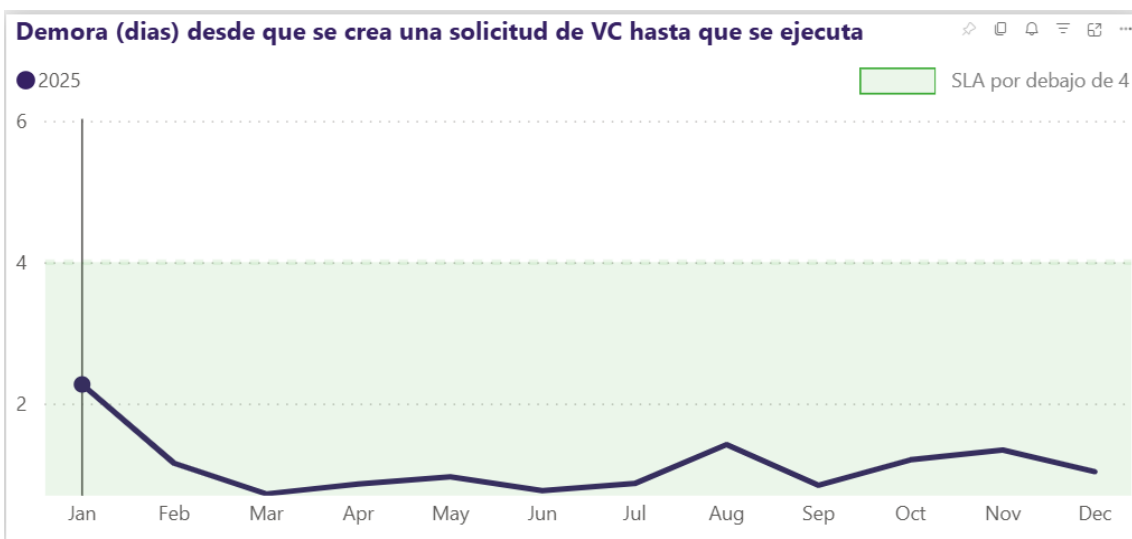
La **satisfacción y fidelidad** de pacientes y profesionales se situaron en rangos altos y en progresión.

Las **reclamaciones** y los **eventos adversos** se mantuvieron en niveles muy bajos y controlados.

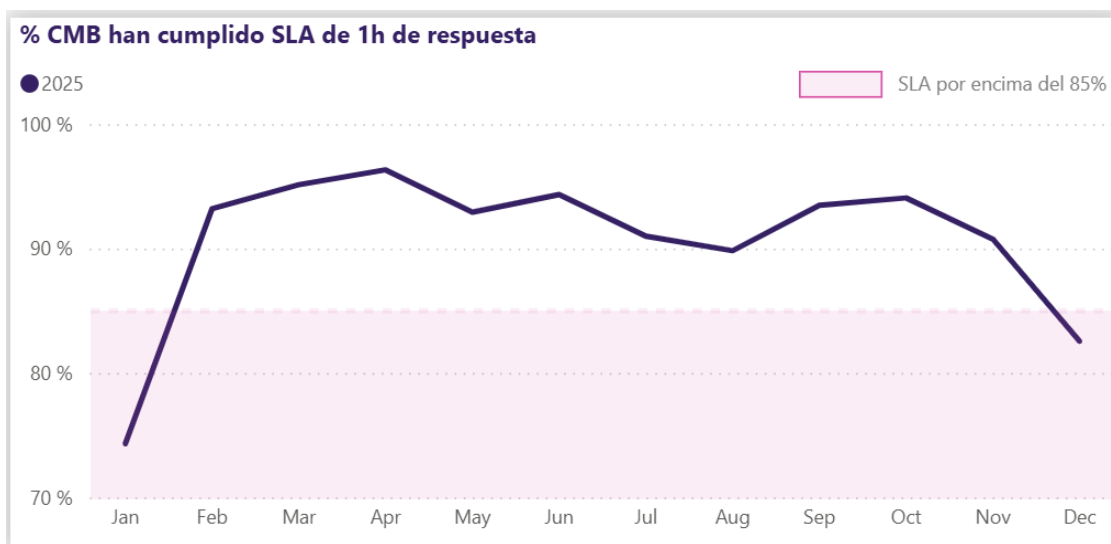
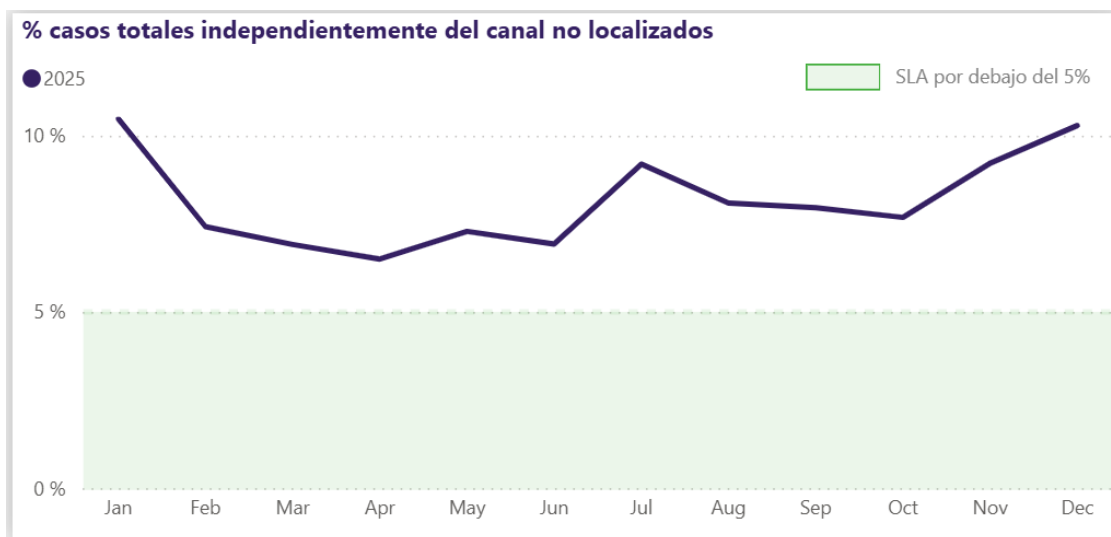
La **inasistencia (no-show)** continúa siendo el principal reto, con comportamiento irregular y por encima del rango objetivo en determinados meses, especialmente en chat y CMB, mientras que call-in se mantiene en objetivo y videoconsulta próxima al umbral.

La organización refuerza la resiliencia operativa mediante un **Business Continuity Plan (BCP)** robusto, que asegura la **continuidad asistencial** y la **estabilidad del servicio** ante contingencias, minimizando el impacto sobre pacientes y equipos.

Conclusión 2025: cuadro de indicadores saneado y, en su mayoría, dentro de los rangos definidos; el objetivo de demora ≤ 3 días queda consolidado. El no-show seguirá siendo una prioridad operativa en 2026, dada su influencia en accesibilidad, capacidad y eficiencia del servicio. El Plan de Mejora 2026 incorpora dos objetivos prioritarios: Aumentar la representatividad de los canales digitales en la encuesta anual a pacientes y mejorar la trazabilidad y explotación de los registros de formación de los equipos médicos.



Seguimiento de calidad: indicadores y otros elementos



Otros elementos

Teladoc Health mantiene un seguimiento continuo de las incidencias técnicas, que se estabilizan **por debajo del 0,01%**, con porcentajes de resolución del 100%.

La organización dispone de un proceso periódico de auditoría interna para asegurar el cumplimiento del sistema de gestión de la teleconsulta acorde a la Norma UNE 179011.

Durante el 2025 se realizó una **auditoría interna** formal en octubre, complementada con un monitoreo continuo durante todo el año con el apoyo de la consultoría externa INTEDYA. Adicionalmente, en noviembre se llevó a cabo la **auditoría externa** de AENOR, confirmando la conformidad del sistema de gestión de la organización.

Cabe destacar que la organización atiende en tiempo y forma todas las observaciones y desviaciones leves identificadas en las auditorías internas y externas, implementando las acciones correctivas necesarias hasta su cierre efectivo.