



TELADOC HEALTH INTERNATIONAL S.A.U. (en adelante, TELADOC HEALTH) es una organización líder en la prestación de servicios de atención médica virtual, telemedicina y soluciones de salud digital, con 20 años de experiencia en España y una trayectoria global de más de dos décadas. Su propósito es empoderar a todas las personas para tener una vida saludable transformando el acceso a la atención médica, ofreciendo servicios de orientación médica, seguimiento clínico, con herramientas digitales avanzadas que conectan a los pacientes con profesionales sanitarios en cualquier momento y lugar.

TELADOC HEALTH concibe su Política de Calidad como un pilar estratégico esencial para garantizar un servicio seguro, accesible y eficaz, sustentado en el cumplimiento legal, la excelencia clínica, la mejora continua y la orientación al paciente. Asimismo, la organización ha sido reconocida como la **primera empresa sanitaria en España certificada por AENOR conforme a la norma UNE 179011:2023**, lo que acredita el cumplimiento de los más altos estándares en teleconsulta sanitaria, calidad asistencial, seguridad y evaluación continua del servicio.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

Orientación al paciente y experiencia asistencial

- Ofrecer una atención **personalizada, accesible y de alta calidad**, adaptada a las necesidades de cada usuario, garantizando su derecho a recibir información, orientación y acompañamiento sanitario adecuados.
- Facilitar una experiencia integrada en la que la atención virtual sea el **primer paso natural en el proceso de atención sanitaria**, asegurando continuidad, seguridad clínica y satisfacción del paciente.

Cumplimiento normativo y certificaciones

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable y de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Mantener y reforzar el cumplimiento de la **norma UNE 179011:2023**, que establece requisitos sobre modalidades de atención, formación del personal, protocolos asistenciales, seguridad y evaluación continua del servicio en teleconsulta sanitaria.

Mejora continua e innovación

- Planificar anualmente objetivos de calidad orientados a la optimización del servicio, eficiencia operativa, satisfacción del cliente y fiabilidad de los procesos.
- Fomentar la evaluación sistemática de indicadores asistenciales, tecnológicos y operativos, en línea con los requisitos de evaluación de calidad definidos en la certificación.
- Impulsar el desarrollo y adopción de **tecnología puntera**, incluyendo plataformas digitales seguras que mejoren las decisiones clínicas mediante información procesable.

Gestión del riesgo y seguridad del paciente

- Identificar riesgos potenciales que puedan afectar la continuidad o seguridad del servicio, y establecer medidas preventivas y correctoras.
- Garantizar protocolos adecuados de identificación, información previa y procesos asistenciales seguros, según los estándares de la UNE 179011:2023.

Talento profesional, formación y entorno de trabajo

- Mantener un entorno profesional que fomente la excelencia, el compromiso con la calidad y el trabajo en equipo.
- Planificar y promover la formación continua del personal, asegurando que todos los profesionales cuentan con la capacitación adecuada para ofrecer atención clínica de máximo nivel, tal como exige la certificación obtenida.



Compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad corporativa

- Integrar la sostenibilidad en la estrategia empresarial, estableciendo objetivos ambientales alineados con los principios de responsabilidad ética y social.
- Mantener una cultura organizativa que respete a las personas, promueva el bienestar y garantice la transparencia a todas las partes interesadas.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **TELADOC HEALTH** se compromete a liderar, definir y revisar esta Política de Calidad, impulsando la mejora continua, la orientación al paciente, la innovación tecnológica, la excelencia clínica y la sostenibilidad. Además, garantiza que esta política es comprendida por todo el personal y está disponible para todas las partes interesadas, reforzando así la confianza en sus servicios y su papel como referente en atención médica virtual.

OSCAR MASVIDAL

Spain General Manager Teladoc Health

BARCELONA a 27 de marzo de 2026

Rev.00