



Nota de Prensa

Teladoc Health, primera empresa sanitaria en obtener el certificado de AENOR de Calidad en Telemedicina

- La compañía supera todos los estándares de calidad y seguridad que la pionera norma UNE sobre prestación de Servicios de Teleconsulta Sanitaria establece en España para garantizar un buen servicio a los pacientes que reciben asistencia a distancia.

Madrid, 8 de enero de 2025.- Teladoc Health, la principal compañía de telemedicina del mundo y cuya división internacional opera desde España, es la primera empresa del país que ha sido certificada por AENOR conforme a la norma [UNE 179011:2023 de Servicios Sanitarios de Teleconsulta](#), el nuevo estándar que permite garantizar un buen servicio a los pacientes que reciben asistencia médica virtual o a distancia.

Con esta certificación, se ratifica que Teladoc Health cumple con todos los estándares de calidad y de seguridad en las distintas modalidades de atención no presencial y servicios sanitarios que presta a sus pacientes, como promoción de la salud, prevención de enfermedades, educación sanitaria, orientación diagnóstica, seguimiento clínico, planes de cuidado, tratamientos, conciliación de medicación, rehabilitación o gestión de la incapacidad laboral. Además, el sello de AENOR, entidad líder en generación de confianza, pone en valor que, mediante sus distintos procesos y controles internos, la empresa evalúa la calidad y promueve la mejora continua de estos servicios.

La norma UNE 179011:2023, publicada por la Asociación Española de Normalización (UNE) en mayo de 2023, es el primer estándar que establece los requisitos y recomendaciones para la prestación del servicio de teleconsulta por parte de entidades privadas, públicas o de gestión mixta, y poder así garantizar que estas ofrecen un buen servicio a los pacientes. Aborda aspectos como las distintas modalidades de atención, los servicios asistenciales que se pueden ofrecer, la tecnología para llevarlos a cabo, la formación requerida, la evaluación de la calidad del servicio o los procesos asistenciales que deben seguir los profesionales (protocolos, información previa, identificación, etc.).

Según la UNE, la teleconsulta se ha convertido en una herramienta cada vez más utilizada entre profesionales sanitarios y pacientes para facilitar el acceso a la atención sanitaria, reducir tiempos de espera y evitar desplazamientos innecesarios. La creación de esta norma surgió como respuesta a la necesidad de estandarizar el servicio para garantizar una prestación asistencial eficiente y segura, tras la rápida diversificación y expansión de este tipo de asistencia durante la pandemia. En su desarrollo participaron el Ministerio de Sanidad, consejerías de Sanidad autonómicas, empresas de telemedicina, expertos en tecnología, colegios profesionales, asociaciones y entidades, coordinados por el Comité UNE de Calidad y Seguridad en los Centros de Asistencia Sanitaria.

Pese a su enorme auge en los últimos años, la consulta médica virtual tiene una larga trayectoria en España. Teladoc Health ofrece estos servicios desde hace más de dos décadas, durante las cuáles se ha convertido en el principal proveedor mundial de telemedicina. Hoy está presente en 190 países y presta asistencia a 70 millones de personas, con más de 10.000 clientes entre compañías de seguros, empresas, hospitales y servicios de salud. Una posición de liderazgo que también ocupa en nuestro país, donde además tiene su sede internacional desde la que se coordina la actividad para



todos los países fuera de Estados Unidos, así como su centro de desarrollo e innovación global de nuevas tecnologías para la salud digital.

La certificación otorgada por AENOR, que Teladoc Health ha logrado tras un exhaustivo proceso de auditoría externa, avala esta trayectoria y la apuesta por ofrecer unos servicios de telemedicina de máxima calidad.

Durante el acto de entrega del certificado, el **director de Compras y Sector Público de Teladoc Health en España, Vicente Montaner**, ha calificado su obtención como un importante hito para la compañía: “Este nuevo reconocimiento externo, basado en los más altos estándares de seguridad, privacidad y atención al paciente, avala nuestra capacidad para ofrecer servicios médicos digitales de primer nivel, garantizando una experiencia excepcional para nuestros clientes. Estamos orgullosos de seguir a la vanguardia de la atención sanitaria digital con soluciones innovadoras y de total confianza”.

Por su parte, la **directora médica de Teladoc Health, Dra. Mónica del Valle**, ha querido poner el foco en “la calidad médica de la prestación de servicios, centrada en el paciente y en los profesionales que proporcionan dicha asistencia”. “Teladoc Health es un claro referente a la hora de ofrecer servicios sanitarios digitales”, ha asegurado la reconocida especialista en atención médica a distancia.

El director de **AENOR** en Cataluña, **Jordi Martín**, ha querido resaltar “la importancia del desarrollo y de la obtención de esta certificación, porque es vital que la innovación en los servicios médicos, como es el caso de la sanidad digital de Teladoc, mantenga la confianza de los pacientes en los doctores, al mismo tiempo que establece un ejemplo y un estándar de buenas prácticas en el sector”.

Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación, información y consultoría de transformación de negocios. Es la entidad líder en generación de confianza de España, más de 88.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Verificación de Información no financiera, Bienestar Animal, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización o *Compliance*.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas (B2B) y los consumidores (B2C); contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de 19 sedes en todas las Comunidades Autónomas con auditores propios y presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:

Jesús Gómez-Salomé

Director Corporativo de Comunicación y Relaciones Institucionales

Tel.: + 34 650 563 275

jgomez-salome@aenor.com

Síguenos en:





Sobre TELADOC HEALTH INTERNATIONAL

Teladoc Health es el líder mundial en servicios de telemedicina, con una trayectoria de más de 20 años en el sector. Ofrece la única solución integral de asistencia médica virtual capaz de atender a organizaciones y personas en todo el mundo, integrando de una manera sencilla la telemedicina, servicios médicos especializados (medicina general, salud mental o enfermedades crónicas, entre otros) y segunda opinión médica. Con más de 5.600 empleados, Teladoc Health brinda servicios en más de 190 países en colaboración con diferentes organizaciones, hospitales, sistemas sanitarios y compañías aseguradoras, con el objetivo de transformar la prestación de servicios en el sector salud. El equipo de Teladoc Health atiende cada año más de 18 millones de visitas virtuales, cubriendo a más de 70 millones de personas en todo el mundo.

Con una tecnología clasificada entre las mejores del mundo en el prestigioso ranking KLAS (mejores plataformas tecnológicas de telemedicina), Teladoc Health colabora con miles de hospitales y sistemas sanitarios, a los que ofrece un rango de dispositivos conectados para la gestión de teleconsultas virtuales o la monitorización de enfermedades a distancia.

www.teladochealth.com / @TeladocHealth

Para más información

Víctor Palacio – v.palacio@romanrm.com / +34 677 782 370

Àlex Palau – a.palaul@romanrm.com / +34 651 579 415