



# UCBCares®

¿Tienes alguna duda? Llámanos

Desde UCBCares® ofrecemos apoyo e información a pacientes, profesionales sanitarios, familiares y a todas las personas que tengan una duda sobre los productos o servicios de UCB

## Consultas durante el 2018:

### ¿Cómo nos contactan?



23%



54%



23%



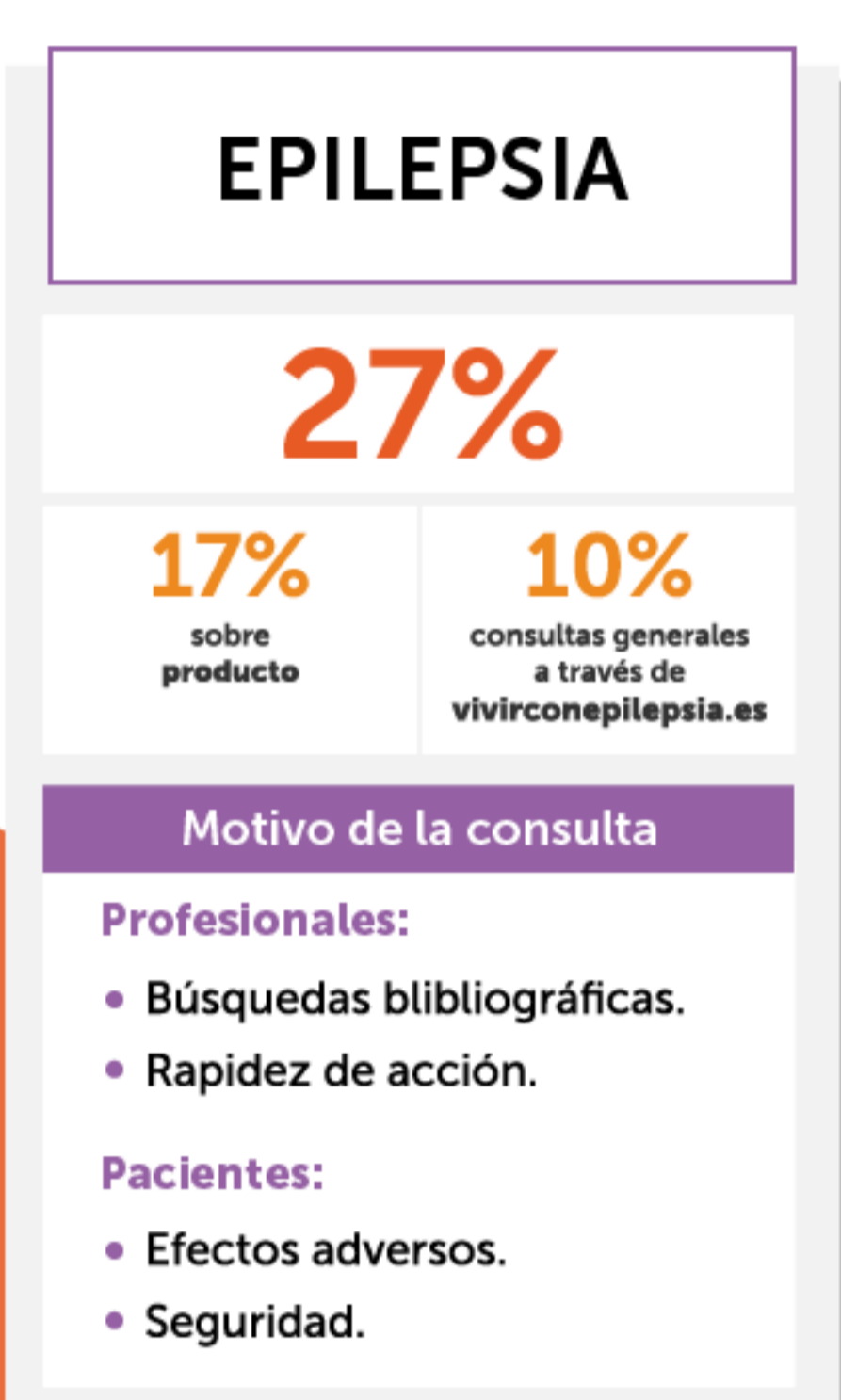
UCBCares® gestionó **1183 consultas** totales en 2018



de las cuales **379 consultas** fueron de pacientes



### Consultas por patología:



## Nuevo servicio de envío a domicilio de Kits de inicio

### ¿Cómo funciona?



#### Entrega de Díptico Informativo en Consulta:

El profesional Sanitario le facilitará al paciente un díptico con toda la información para solicitar el kit.



#### Paciente llama a UCBCares®

\*llamada gratuita

Se recogen los datos necesarios para enviar el Kit al domicilio que nos indique el paciente.

Se ofrece la posibilidad de llamarle pasados 10 días.

El 100% aceptan llamada



#### VALORACIÓN PACIENTES:

9,8



## Actividades para 2019

En 2019 para dar respuesta a estas necesidades de pacientes y profesionales se han activado:

#### Nuevos puntos de contacto:



Envío a domicilio del kit de inicio de otros productos



Pop up de en farmacias



Llamadas de seguimiento por parte de UCBCares a pacientes en casos justificados



Recogida de satisfacción del servicio mediante encuesta "Voice of the Customer" para seguir mejorando este servicio

## UCBCares®

¿Tienes alguna duda? Llámanos  
800 099 684 (Teléfono gratuito desde España)  
+34 915700649  
UCBCares.ES@ucb.com  
<https://www.ucbcares.es/>