

Actualización en relación con la **COVID-19**

Preguntas frecuentes de clientes

Hemos seguido muy de cerca la propagación y el impacto de la COVID-19 desde que se notificó el primer caso y seguimos tomando medidas para proteger a nuestros empleados, clientes y comunidades.

Esta es una situación inestable y dinámica que estamos supervisando muy de cerca. El cambio y las medidas de respuesta que hemos puesto en marcha son temporales y Stryker podrá ampliarlas, extenderlas o rescindirlas en cualquier momento.

[General](#)

[Seguridad](#)

[Suministro](#)

[Servicio, soporte y formación](#)

General

¿Cómo apoya Stryker a los clientes y a los profesionales sanitarios durante esta pandemia global?

Las personas son lo más importantes para nosotros. El coronavirus (COVID-19) no va a cambiar eso. Es por ello que estamos trabajando en todo el mundo para dar prioridad a las personas y cumplir con nuestra misión de mejorar la atención sanitaria. Este es nuestro compromiso con nuestros clientes:

- Reconocemos que es posible que necesite que trabajemos para usted de forma diferente. Nuestras organizaciones de ventas y servicios seguirán dedicadas a proporcionarle apoyo. Respetaremos las solicitudes y políticas establecidas por sus oficinas, instalaciones hospitalarias, agencias normativas y autoridades gubernamentales.
- Comprendemos que mantener dicho suministro de productos es más importante que nunca. Nuestra atención está centrada en mantener la disponibilidad de los productos y le mantendremos al tanto si se produjeran cambios.
- Creemos que la mejor manera de proteger a las personas es reducir la exposición. Estamos aprovechando oportunidades para llevar a cabo todo esto mediante políticas de trabajo en casa, restricciones a la hora de viajar y programas de formación virtual. Encontraremos formas nuevas y creativas de ayudarle y darle nuestro apoyo.
- Sabemos que la comunicación es fundamental. Hemos creado un centro de recursos especializado para la COVID-19 en [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19). Mantendremos este centro actualizado con información basada en datos acerca de lo que es importante para usted.

Actualización en relación con la **COVID-19**

¿Qué está haciendo Stryker para ayudar con la falta de equipos de protección personal (PPE)?

Actualmente, Stryker no fabrica mascarillas ni respiradores, pero estamos trabajando con socios del sector para explorar rápidamente opciones que satisfagan esta necesidad. Fabricamos productos quirúrgicos, desinfectantes y para la higiene de los pacientes que pueden ayudar a proteger a los pacientes y a los profesionales sanitarios frente a contaminantes generales a medida que aumente la necesidad. Estamos aumentando la producción lo más rápidamente posible para los productos que consideramos que pueden ayudar durante este periodo.

¿Está haciendo Stryker donaciones para la investigación o el tratamiento de la COVID-19?

Las empresas farmacéuticas y de diagnóstico están centradas en desarrollar vacunas y herramientas de pruebas para la COVID-19. Como empresa de tecnología médica, estamos invirtiendo en aumentar la disponibilidad de productos que creemos que pueden ayudar a nuestros clientes, sus pacientes y comunidades durante este periodo. Por ejemplo, fabricamos camas de hospital y camillas para hospitales y unidades de cuidados intensivos. Estamos dando prioridad a la producción de productos con una gran demanda.

También estamos contemplando opciones para ayudar mediante la producción de dispositivos de protección personal como mascarillas, pero llevará tiempo obtener la aprobación de los productos y aumentar la producción. Estamos trabajando con nuestra asociación comercial, AdvaMed y FDA, para acelerar las vías normativas para los equipos de protección personal (PPE) esenciales.

Seguridad

¿Cómo protege Stryker a sus empleados durante la emergencia por COVID-19?

Creemos que la mejor manera de proteger a las personas es reducir la exposición. Estamos aprovechando oportunidades para llevar a cabo todo esto mediante políticas de trabajo en casa, restricciones a la hora de viajar y programas de formación virtual para aquellos que cumplan los requisitos. También estamos realizando comunicados de manera habitual e instando a los empleados a acceder a los recursos disponibles en la intranet de los empleados de Stryker, que incluye recursos sobre lo que los empleados deben hacer si experimentan síntomas de enfermedad respiratoria o si posiblemente han estado expuestos a alguien con COVID-19, así como a la información disponible de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de EE. UU. y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

¿Qué restricciones a la hora de viajar se han implementado actualmente para empleados y agentes?

En aras de mantener la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, clientes y comunidades, hemos limitado los viajes hasta el 30 de junio de 2020. Durante este periodo, solo se llevarán a cabo viajes para dar apoyo a actividades de suministro de productos o de servicios de atención al cliente esenciales. Nuestras directrices evolucionarán a medida que tengamos más información, incluyendo la posible expansión o ampliación de esta restricción a la hora de viajar.

Actualización en relación con la **COVID-19**

¿Qué tipos de viajes se consideran esenciales?

Teniendo en cuenta en todo momento las directrices de los CDC, la OMS y las comunidades locales, estamos dando prioridad a las actividades esenciales y limitando las que no lo son. Nuestra lista actual de actividades esenciales incluye:

- Implementaciones de productos/disponibilidad sobre nuevos productos
- Soporte/cobertura de casos
- Evaluaciones/pruebas para actualizaciones o conversiones
- Reparación, mantenimiento y asistencia en relación con los productos
- Formación práctica clínica
- Demostraciones de productos y refuerzo del cumplimiento de los protocolos
- Presentaciones clínicas que promuevan la seguridad para el personal del hospital y los pacientes
- Recogida de dispositivos usados para el reprocesamiento

Suministro

¿Stryker prevé interrupciones en la disponibilidad de los productos como resultado de la COVID-19?

Comprendemos que mantener dicho suministro de productos es más importante que nunca. En este momento hemos experimentado interrupciones mínimas en la disponibilidad de los productos. Sin embargo, esta es una situación inestable y dinámica que estamos supervisando muy de cerca. Estamos evaluando activamente el posible impacto comercial en nuestra cadena de suministro internacional y tomando medidas para poder mitigar el riesgo para nuestro suministro de productos.

¿Seguirán suministrando equipos de sustitución y reponiendo el inventario consignado?

Seguiremos ofreciendo estos servicios mientras sea seguro hacerlo. Los clientes deben ponerse en contacto con sus representantes comerciales para personalizar un plan que se ajuste a sus necesidades.

¿Son seguros los productos enviados desde Stryker?

Nuestra cadena de suministro está protegida y supera las políticas establecidas por los CDC y la OMS. Asimismo, hemos implementado normas estrictas para nuestros empleados con el fin de proteger tanto a ellos como a los demás.

Actualización en relación con la **COVID-19**

¿Cómo se me notificará en caso de interrupción en la disponibilidad de algún producto o servicio?

Los representantes comerciales notificarán a los clientes afectados en caso de interrupciones en la disponibilidad de productos o servicios.

Tenemos una urgencia que Stryker podría ayudarnos a solucionar. ¿Cómo podemos ponernos en contacto?

Estamos juntos en esto. Póngase en contacto con su agente o representante comercial de Stryker para conocer cómo podemos proporcionarle apoyo durante estos momentos difíciles. Su representante local puede ponerle en contacto con otras empresas dentro de Stryker según sea necesario.

¿El cierre de fronteras u otros problemas de la cadena de suministro interrumpirán los pedidos que ya he realizado?

Por suerte, la tecnología nos facilita el seguimiento de los envíos y haremos todo lo que esté en nuestra mano para que reciba los pedidos que necesite. Puesto que estamos ante una situación que cambia rápidamente, no podemos prometer que no se producirán retrasos en los envíos. Los viajes entre fronteras internacionales se están limitando en todo el mundo, sin embargo se permite el tráfico esencial. Si tiene problemas con sus pedidos, póngase en contacto con su representante local de Stryker.

Servicio, soporte y formación

¿Cómo me dará soporte Stryker como cliente?

Estamos comprometidos con nuestros clientes y nos adaptaremos para satisfacer sus nuevas necesidades. Nuestras cadenas de suministro han experimentado interrupciones mínimas y nos estamos centrando en que los clientes obtengan productos y equipos médicos esenciales para sus trabajos. Responderemos sin dejar de explorar formas nuevas y creativas de ayudar y dar apoyo a los clientes en las semanas y los meses venideros.

¿La empresa seguirá asistiendo y exponiendo en los principales congresos médicos?

Nuestras respectivas empresas y regiones evaluarán todos los congresos y ferias comerciales con la sólida recomendación de cancelar o limitar nuestra presencia hasta el 30 de junio de 2020. Si esto no es posible, la asistencia de agencias o empleados de Stryker se limitará a un mínimo.

Actualización en relación con la **COVID-19**

¿La empresa celebrará las reuniones, los eventos y los programas formativos planeados en congresos, ferias comerciales, simposios, etc.?

Salvo que sea fundamental, las reuniones y los eventos auspiciados por la empresa se cancelarán, retrasarán, reducirán en tamaño o celebrarán por teleconferencia hasta el 30 de junio de 2020. La cancelación de reuniones queda a discreción de nuestras empresas, regiones y líderes globales. Las reuniones y los eventos que se celebren se limitarán a 10 personas o menos si es posible. Estamos fomentando el uso de telecomunicaciones para reuniones y eventos de formación médica siempre que sea posible.