

COVID-19: actualización

Preguntas frecuentes de los clientes

Seguimos atentamente la propagación de la COVID-19 y el impacto que genera desde que se la informó por primera vez, y seguimos tomando medidas para proteger a nuestros empleados, clientes y comunidades.

Estamos realizando un seguimiento meticuloso sobre la evolución de esta situación dinámica. Los cambios y las medidas que implementamos son temporales y es posible que Stryker las amplíe, extienda o finalice en cualquier momento.

[Generales](#)

[Seguridad](#)

[Suministro](#)

[Servicio, soporte y capacitaciones](#)

Generales

¿De qué manera Stryker brinda asistencia a los clientes y profesionales de la salud durante esta pandemia?

Las personas son el centro de nuestras acciones. Y la enfermedad del coronavirus (COVID-19) no cambiará este enfoque. Por este motivo, estamos trabajando en el mundo entero teniendo en cuenta en primer lugar a las personas para continuar con nuestra misión de mejorar la atención de la salud. A continuación demostramos el compromiso con nuestros clientes:

- Entendemos que es posible que necesite diferentes servicios de nuestra parte. Nuestras organizaciones de ventas y servicio siguen dedicadas a brindarle asistencia. Respetaremos las solicitudes y políticas que establezcan sus oficinas, hospitales, entidades regulatorias y autoridades gubernamentales.
- Comprendemos que garantizar el suministro de productos se volvió más importante que nunca. Estamos dedicados a garantizar la disponibilidad de productos y le informaremos en caso de que haya cambios.
- Creemos que la mejor manera de proteger a las personas es reducir la exposición. Por ello, implementamos políticas de trabajo remoto, restricciones de viajes y programas de capacitación virtuales. Encontraremos nuevas y creativas formas de seguir en contacto con usted y brindarle la asistencia necesaria.
- Sabemos que la comunicación es un aspecto crítico. Por este motivo, creamos un centro de recursos especializado en la COVID-19 que encontrará en [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19). Actualizaremos este centro en todo momento con información tomada a partir de los comentarios que nos haga sobre lo que le parece más importante.

COVID-19: actualización

¿Qué medidas está tomando Stryker para combatir la falta de equipos de protección personal (EPP)?

Por el momento, Stryker no fabrica mascarillas ni respiradores, aunque junto a socios de la industria estamos analizando opciones para satisfacer esta necesidad. Lo que sí fabricamos son productos para la higiene del paciente, de desinfección y de protección para cirugías que pueden ayudar a proteger a los pacientes y profesionales de la salud de los contaminantes generales, a medida que aumenta la necesidad. Estamos acelerando al máximo la producción de los productos que creemos que pueden ser útiles en este momento.

¿Stryker está haciendo donaciones para contribuir en la investigación de un tratamiento para la COVID-19?

Las empresas farmacéuticas y de diagnósticos están concentradas en desarrollar herramientas de análisis y vacunas para la COVID-19. Dado que somos una empresa de tecnología médica, estamos realizando inversiones para acelerar la disponibilidad de los productos que creemos que pueden ser útiles para nuestros clientes, sus pacientes y comunidades en este momento. Por ejemplo, fabricamos camas y camillas para hospitales y unidades de cuidados intensivos. Nuestra prioridad es fabricar productos de gran demanda.

También estamos analizando la posibilidad de producir equipos de protección personal, como las mascarillas; sin embargo, lleva tiempo conseguir la aprobación de dichos productos y, por consiguiente, aumentar la producción. Estamos trabajando junto a nuestra asociación comercial, AdvaMed, y la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, Food and Drug Administration) de los Estados Unidos para acelerar los procesos de regulación de los equipos de protección personal (EPP).

Seguridad

¿De qué manera Stryker protege a sus empleados durante el periodo de la COVID-19?

Creemos que la mejor manera de proteger a las personas es reducir la exposición. Por ello, implementamos políticas de trabajo remoto, restricciones de viajes y programas de capacitación virtuales para quienes califiquen. Además, enviamos comunicados regulares a nuestros empleados para indicarles que consulten los recursos disponibles en la intranet para empleados de Stryker. Entre estos se incluyen recursos con información sobre lo que deben hacer en caso de presentar síntomas de enfermedad respiratoria o en caso de que hayan estado en contacto con una persona con COVID-19, así como información disponible de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de EE. UU. (CDC, Centers for Disease Control and Prevention) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

¿Qué restricciones de viajes se encuentran vigentes para los empleados y agentes?

Con el fin de preservar la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, clientes y comunidades, hemos restringido los viajes hasta el 30 de junio de 2020. Durante este periodo, solo se permitirán viajes para brindar servicios o suministrar productos críticos a clientes. Esta pauta cambiará a medida que obtengamos más información, e implicará una posible extensión o expansión de esta restricción de viajes.

COVID-19: actualización

¿Qué tipos de viajes se consideran críticos?

De conformidad con las normas de los CDS, la OMS y las comunidades locales, priorizamos las actividades críticas y limitamos aquellas que no sean críticas. Entre las actividades críticas se incluyen:

- implementaciones de productos o instalaciones de un nuevo producto
- soporte o cobertura de casos
- evaluaciones o pruebas para mejoras o reformas
- soporte, servicio o reparación de productos
- capacitación clínica práctica
- demostraciones de productos y refuerzo del cumplimiento de protocolos
- presentaciones clínicas para promover la seguridad de los pacientes y el personal del hospital
- recolecciones de dispositivos usados para su reprocesamiento

Suministro

¿Stryker anticipa el desabastecimiento de productos a causa de la COVID-19?

Comprendemos que garantizar el suministro de productos se volvió más importante que nunca. Hasta el momento, hemos experimentado faltas mínimas de productos. Sin embargo, estamos realizando un seguimiento meticuloso sobre la evolución de esta situación dinámica. Estamos evaluando de manera activa el posible impacto comercial en nuestra cadena de suministro mundial y tomando las medidas pertinentes para minimizar los riesgos en el suministro de nuestros productos.

¿Seguirán suministrando los equipos en préstamo y reponiendo el inventario en consignación?

Seguiremos brindando estos servicios siempre y cuando sea seguro. Los clientes deberán comunicarse con su representante de ventas para trazar un plan adecuado a sus necesidades.

¿Los productos que envía Stryker son seguros?

Nuestra cadena de suministro excede las políticas que dictan los CDS y la OMS. Además, hemos puesto en práctica estándares estrictos para nuestros empleados a fin de protegerlos a ellos y a las demás personas.

COVID-19: actualización

¿De qué manera se me notificará en el caso de que haya falta de productos o se interrumpan servicios?

Los representantes de ventas le informarán a los clientes afectados en caso de que haya faltas de productos o servicios no disponibles.

Tenemos una necesidad urgente que Stryker podría ayudarnos a solucionar. ¿Con quién me comunico?

Juntos lo resolveremos. Comuníquese con su representante de ventas o agente de Stryker para saber de qué manera podemos ayudarlo en este periodo difícil. Su representante local lo comunicará con otras empresas de Stryker si fuera necesario.

¿El cierre de fronteras u otros problemas con la cadena de suministro afectarán los pedidos que ya efectuó?

Afortunadamente, contamos con tecnología que nos facilita el rastreo de los envíos y haremos todo lo que esté a nuestro alcance para que reciba los pedidos que necesita. Dado que esta situación cambia rápidamente, no podemos garantizarle envíos sin demoras. Si bien los viajes internacionales se han visto limitados, el tráfico esencial está permitido. En caso de que tenga inquietudes acerca de su pedido, comuníquese con su representante local de Stryker.

Servicio, soporte y capacitaciones

¿Cómo hará Stryker para brindarme soporte como cliente?

Tenemos un compromiso con nuestros clientes y nos pondremos de acuerdo para satisfacer las necesidades que surjan. No hemos experimentado interrupciones significativas en nuestras cadenas de suministro y estamos dedicados a proporcionar a nuestros clientes los equipos y productos médicos esenciales para su trabajo. Nuestra respuesta se basa en buscar maneras nuevas y creativas de comunicarnos con nuestros clientes, y brindarles asistencia en las semanas y los meses que vendrán.

¿La empresa seguirá asistiendo a los principales congresos médicos y realizando exposiciones en ellos?

Nuestras respectivas empresas y filiales regionales evaluarán todos los congresos y presentaciones de la industria, aunque tendrán en cuenta la recomendación vehemente de cancelar o limitar la asistencia hasta el 30 de junio de 2020. En caso de que no sea posible respetarla, la asistencia de empleados o agencias de Stryker será mínima.

COVID-19: actualización

¿La empresa llevará a cabo las reuniones, eventos y programas educativos planificados en los congresos, presentaciones de la industria, simposios, etc.?

A menos que sean críticos, las reuniones y los eventos patrocinados por la empresa se cancelarán, se pospondrán, se reducirán en cantidad de asistentes o se llevarán a cabo mediante teleconferencia hasta el 30 de junio de 2020. Las cancelaciones de las reuniones quedan a discreción de nuestras empresas, filiales regionales y líderes mundiales. Siempre que sea posible, las reuniones y los eventos que sí se llevan a cabo serán para un máximo de 10 personas o menos. Incentivamos a que utilicen las telecomunicaciones para las reuniones o eventos de capacitación médica siempre que sea posible.