

## Domande frequenti dei clienti

Abbiamo tracciato attentamente la diffusione e l'impatto del COVID-19 fin dalle prime segnalazioni e continuiamo a impegnarci attivamente per proteggere i nostri dipendenti, i nostri clienti e le nostre comunità.

La situazione è in costante evoluzione e la stiamo monitorando molto attentamente. I cambiamenti e le misure di risposta che abbiamo adottato sono temporanei e possono essere ampliati, estesi o interrotti da parte di Stryker in qualsiasi momento.

[Informazioni generali](#)

[Sicurezza](#)

[Fornitura](#)

[Assistenza, supporto e formazione](#)

### Informazioni generali

#### **In che modo Stryker supporta i clienti e gli operatori sanitari in questa pandemia globale?**

Le persone sono al centro di ciò che facciamo e il coronavirus (COVID-19) non modifica questo fatto. Questo è il motivo per cui stiamo lavorando in tutto il mondo per mettere al primo posto le persone e adempiere alla nostra missione di migliorare l'assistenza sanitaria. Questo è il nostro impegno verso i clienti:

- Ci rendiamo conto che potresti avere bisogno di un servizio diverso. Le nostre organizzazioni di vendita e assistenza mantengono il loro impegno a fornirti il massimo supporto. Rispetteremo le richieste e le politiche stabilite dai tuoi uffici, dalle strutture ospedaliere, dagli enti normativi e delle autorità governative.
- Sappiamo che mantenere l'offerta di prodotti è ora più importante che mai. Ci impegniamo a mantenere la disponibilità dei prodotti e ti informeremo in caso di variazioni.
- Riteniamo che il modo migliore per proteggere le persone sia ridurre l'esposizione. A tal fine stiamo adottando politiche di lavoro da casa, limitazioni sugli spostamenti e programmi di formazione virtuale. Troveremo modi nuovi e creativi per interagire con te e fornirti supporto.
- Sappiamo che la comunicazione è fondamentale. Abbiamo creato un centro risorse dedicato al COVID-19 all'indirizzo [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19). Manterremo questo centro aggiornato con informazioni basate sui feedback dei clienti in cui ci comunicheranno ciò che è importante per loro.

## Aggiornamento sul **COVID-19**

### **Cosa sta facendo Stryker per fare fronte alla carenza di dispositivi di protezione individuale (PPE)?**

Attualmente, Stryker non produce mascherine o ventilatori ma stiamo lavorando con i partner di settore per valutare rapidamente le opzioni disponibili per soddisfare questa esigenza. Noi fabbrichiamo prodotti per l'igiene dei pazienti, prodotti disinfettanti e prodotti di protezione per chirurgia che potranno offrire a pazienti e operatori sanitari protezioni contro i contaminanti generici, con il crescere del fabbisogno. Stiamo incrementando il più rapidamente possibile la fabbricazione di prodotti che riteniamo possano essere utili in questo periodo.

### **Stryker offre donazioni per la ricerca o la cura del COVID-19?**

Le aziende farmaceutiche e diagnostiche si concentrano sullo sviluppo di strumenti di test e vaccini per il COVID-19. Come società di tecnologia medica, stiamo investendo nell'accrescere la disponibilità di prodotti che riteniamo possano aiutare i nostri clienti, i loro pazienti e le comunità in questo periodo. Fabbrichiamo, ad esempio, letti e barelle per gli ospedali e le unità di terapia intensiva. Stiamo dando la priorità alla fabbricazione di prodotti la cui domanda è elevata.

Stiamo anche cercando possibilità per fornire assistenza con la produzione di dispositivi di protezione individuale, ad esempio mascherine, ma occorrerà tempo per ottenere l'approvazione dei prodotti e poterne avviare la produzione su larga scala. Stiamo collaborando con la nostra associazione di categoria AdvaMed e con la FDA per accelerare gli iter normativi per i dispositivi di protezione individuale (PPE) essenziali.

## **Sicurezza**

### **In che modo Stryker protegge i dipendenti durante l'emergenza COVID-19?**

Riteniamo che il modo migliore per proteggere le persone sia ridurre l'esposizione. A tal fine stiamo adottando politiche di lavoro da casa, limitazioni sugli spostamenti e programmi di formazione virtuale, ove idonei. Forniamo inoltre comunicazioni regolari e invitiamo i dipendenti ad accedere alle risorse disponibili nella rete Intranet di Stryker a loro dedicata che contiene informazioni su cosa devono fare se presentano sintomi respiratori o in caso di potenziale esposizione a persone affette da COVID-19, nonché informazioni fornite dal Centro per la prevenzione e il controllo delle malattie (CDC) statunitense e dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS).

### **Quali limitazioni sono attualmente applicate a dipendenti e agenti?**

Al fine di salvaguardare la sicurezza e la salute dei nostri dipendenti, dei nostri clienti e delle nostre comunità, abbiamo limitato gli spostamenti fino al 30 giugno 2020. Nel corso di questo periodo, si effettueranno spostamenti solo per attività essenziali di assistenza clienti o di fornitura prodotti. Le nostre indicazioni potranno variare in base alle informazioni di cui disporremo e potrebbe essere necessario ampliare o estendere questa limitazione sugli spostamenti.

## Aggiornamento sul **COVID-19**

### **Quali tipi di spostamenti sono considerati essenziali?**

Tenendo conto di tutte le linee guida fornite da CDC, OMS e comunità locali, stiamo dando la priorità alle attività essenziali e limitando le attività non essenziali. Il nostro elenco attuale di attività essenziali include:

- Implementazioni di prodotti/servizi di assistenza in loco per i nuovi prodotti
- Assistenza personalizzata/supporto
- Valutazioni/prove per aggiornamenti o conversioni
- Riparazione di prodotti, assistenza e supporto
- Formazione clinica pratica
- Dimostrazioni di prodotti e rafforzamento della conformità ai protocolli
- Presentazioni cliniche che promuovono la sicurezza per personale ospedaliero e pazienti
- Ritiro di dispositivi usati per il ricondizionamento

### **Fornitura**

#### **Stryker prevede interruzioni nella disponibilità dei prodotti a causa del COVID-19?**

Sappiamo che mantenere l'offerta di prodotti è ora più importante che mai. Al momento abbiamo subito interruzioni minime nella disponibilità dei prodotti. Tuttavia, la situazione è in costante evoluzione e la stiamo monitorando molto attentamente. Stiamo valutando attivamente l'impatto aziendale potenziale sulla nostra catena di approvvigionamento globale e adottando misure per ridurre i rischi a cui la fornitura dei nostri prodotti è esposta.

#### **Continuerete a fornire set in prestito e a rifornire le scorte consegnate?**

Continueremo a offrire questi servizi purché sia sicuro farlo. I clienti sono tenuti a contattare i loro rappresentanti di vendita per personalizzare un piano in base alle loro esigenze.

#### **I prodotti consegnati da Stryker sono sicuri?**

La nostra catena di approvvigionamento è protetta e supera i criteri stabiliti da CDC e OMS. Inoltre, abbiamo messo in atto rigidi standard a cui i nostri dipendenti devono attenersi per proteggere se stessi e gli altri.

## Aggiornamento sul **COVID-19**

### **Come mi verranno comunicate le eventuali interruzioni della disponibilità di prodotti o servizi?**

I rappresentanti di vendita informeranno i clienti interessati in caso di interruzioni della disponibilità di prodotti o servizi.

### **Ho un'esigenza immediata che Stryker potrebbe risolvere. Come posso comunicarla a qualcuno?**

Siamo insieme in questa emergenza. Rivolgiti al tuo agente o rappresentante di vendita Stryker per informazioni su come possiamo supportarti in questo periodo difficile. Il tuo rappresentante locale può metterti in contatto con altre aziende all'interno di Stryker, in base alle necessità.

### **Gli ordini che ho già effettuato saranno interrotti a causa delle chiusure delle frontiere o di altri problemi della catena di approvvigionamento?**

Per fortuna, la tecnologia consente di tracciare agevolmente le spedizioni e stiamo facendo tutto il possibile per consegnarti gli ordini di cui hai bisogno. Poiché si tratta di una situazione in rapida evoluzione, non possiamo promettere che non vi saranno ritardi nelle consegne. I viaggi internazionali sono limitati in tutto il mondo, tuttavia il traffico essenziale è consentito. Se riscontri problemi con i tuoi ordini, rivolgiti al tuo rappresentante Stryker locale.

## **Assistenza, supporto e formazione**

### **In che modo Stryker fornisce supporto ai clienti?**

Abbiamo un impegno nei confronti dei nostri clienti e ci adatteremo alle loro esigenze del momento. Le nostre catene di approvvigionamento hanno riscontrato interruzioni minime e ci stiamo impegnando a fornire ai nostri clienti le apparecchiature e i prodotti essenziali per il loro lavoro. La nostra risposta sarà continuare a cercare modi nuovi e creativi per interagire con i clienti e fornire loro supporto, in queste settimane e nei mesi futuri.

### **La società continuerà a partecipare e a presenziare a importanti conferenze mediche?**

Tutte le conferenze e le fiere verranno valutate dalle nostre rispettive aziende e aree geografiche. È vivamente consigliato annullare e/o limitare la nostra presenza fino al 30 giugno 2020. Se questo non fosse possibile, la partecipazione di dipendenti e/o agenti Stryker sarà limitata al minimo.

Aggiornamento sul **COVID-19****La società terrà le riunioni, gli eventi e i programmi di formazione pianificati in conferenze, fiere, simposi e così via?**

Se non essenziali, le riunioni e gli eventi sponsorizzati dalla società verranno annullati, posticipati, ridotti nelle dimensioni o tenuti tramite teleconferenza fino al 30 giugno 2020. L'annullamento delle riunioni è a discrezione delle nostre aziende, delle aree geografiche e dei leader globali. Le riunioni e gli eventi che si terranno saranno limitati a un massimo di 10 persone, quando possibile. Invitiamo, se possibile, all'uso di telecomunicazioni per le riunioni e gli eventi di formazione medica.