COVID-19 업데이트

고객 FAQ

당사는 COVID-19 가 처음 보고된 이후 그 확산과 영향력을 면밀히 주시해 왔으며 직원과 고객, 지역사회를 보호하기 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

지금은 변화하는 역동적인 상황이며 당사는 이를 매우 면밀히 모니터링하고 있습니다. 당사에서 시행한 변경 및 대응 조치는 일시적인 것이며 Stryker 에 의해 언제든지 확장, 연장 또는 종료될 수 있습니다.

일반
안전
공급
서비스, 지원 및 교육

일반

Stryker 는 이 감염증이 전 세계적으로 유행하는 동안 고객 및 의료 전문가를 어떤 방식으로 지원하고 있습니까?

당사가 수행하는 임무의 핵심에는 사람이 있습니다. 코로나바이러스(COVID-19)가 이를 바꿀 수는 없습니다. 이에 따라 당사는 전 세계에서 사람을 최우선으로 두고 의료 서비스 개선을 위한 사명을 완수하기 위해 노력하고 있습니다. 당사의 소중한 고객에게 다음과 같은 약속을 드립니다.

- 귀하가 당사로부터 특별한 서비스를 기대한다는 것을 잘 알고 있습니다. 당사의 판매 및 서비스 팀은 고객을 지원하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 귀하의 사무실, 병원 시설물, 규제 기관 및 정부 기관이 수립한 정책을 존중하며 당사에 전달해 주시는 요청 사항에 귀를 기울이겠습니다.
- 그 어느 때보다 차질 없는 제품 공급이 중요하다는 것을 알고 있습니다. 당사는 지속적인 제품 공급에 중점을 두고 있으며 변경 사항이 있으면 고객 여러분께 업데이트해 드리도록 하겠습니다.
- 가장 적절한 보호법은 바이러스에 대한 노출을 줄이는 것이라고 믿습니다. 재택근무, 출장 제한 및 가상 교육 프로그램을 통해 바이러스에 대한 노출 기회를 줄일 수 있다고 생각합니다. 귀하가 참여하고 귀하를 지원할 수 있는 새롭고 창의적인 방법을 찾도록 하겠습니다.
- 커뮤니케이션이 매우 중요하다는 것을 당사는 알고 있습니다. 이에 따라 Stryker.com/COVID19 에 COVID-19 전용 리소스 센터를 만들었습니다. 귀하에게 중요하다고 여겨지는 사항에 대한 피드백을 통해 이 센터의 정보를 업데이트하겠습니다.

COVID-19 업데이트

Stryker 는 개인 보호 장비(PPE)의 부족 문제를 해결하기 위해 무엇을 하고 있습니까?

현재 Stryker 는 마스크나 산소 호흡기를 제조하지 않지만 업계 파트너와 협력하여 이러한 요구 사항을 충족하기 위한 옵션을 신속하게 탐색하고 있습니다. 당사는 요구 사항이 급증함에 따라 일반적인 오염 물질로부터 환자와 의료 전문가를 보호할 수 있는 환자 위생, 소독 및 수술용 보호 제품을 제조합니다. 이 기간 동안 도움이 될 수 있다고 생각되는 제품의 생산을 가능한 한 신속하게 늘리고 있습니다.

Stryker 는 COVID-19 의 연구 또는 치료에 기여하고 있습니까?

제약 및 진단 회사는 COVID-19 테스트 도구 및 예방 접종 개발에 주력하고 있습니다. 당사는 의료 기술 회사로서 이 기간 동안 고객과 환자, 지역사회를 도울 수 있다고 생각되는 제품의 가용성을 높이는 데 투자하고 있습니다. 예를 들어 당사에서는 병원 및 집중 치료실의 병원 침대와 들것을 만듭니다. 당사는 수요가 많은 제품의 생산을 우선시하고 있습니다.

마스크와 같은 개인용 보호 장비의 생산을 지원하는 옵션 또한 검토하고 있지만 제품이 승인되고 생산 규모를 늘리려면 시간이 걸릴 것입니다. 당사는 무역 협회, AdvaMed 및 FDA 와 협력하여 필수 개인 보호 장비(PPE)에 대한 규제 경로를 가속화하고 있습니다.

안전

COVID-19 상황에서 Stryker 는 직원을 어떻게 보호합니까?

가장 적절한 보호법은 바이러스에 대한 노출을 줄이는 것이라고 믿습니다. 자격을 갖춘 사람들에 대한 재택근무, 출장 제한 및 가상 교육 프로그램을 통해 바이러스에 대한 노출 기회를 줄일 수 있다고 생각합니다. 또한 직원들이 호흡기 질환 증상을 겪거나 COVID-19 확진 환자에게 노출될 경우 어떻게 해야 하는지에 대한 자료와 질병 통제 및 예방(CDC) 및 세계 보건기구(WHO)에 대한 미국 센터에서 제공하는 정보를 포함하여 Stryker 의 직원 인트라넷에 있는 리소스에 액세스하도록 정기적인 정보를 제공하고 있습니다.

직원 및 대리인에 대해 현재 어떤 출장 제한이 적용됩니까?

직원, 고객 및 지역사회의 안전과 안녕을 위해 2020 년 6 월 30 일까지 출장이 제한되었습니다. 이 기간 동안 출장은 중요한 고객 서비스 또는 제품 공급 활동의 지원에 대해서만 허용됩니다. 이 출장 제한의 확장 또는 확대 등을 더욱 심도 있게 고려함에 따라 당사의 지침이 발전할 것입니다.

어떤 유형의 출장이 중요하다고 간주됩니까?

모든 CDC, WHO 및 지역사회 지침을 고려하여 중요한 활동의 우선 순위를 정하고 중요하지 않은 활동을 제한합니다. 현재 중요한 활동의 목록에는 다음이 포함됩니다.

- 제품 구현 / 신제품 서비스
- 사례 범위 / 지원
- 업그레이드 또는 전환에 대한 평가 / 시험
- 제품 수리, 서비스 및 지원
- 임상 실습 교육
- 제품 시연 및 프로토콜 준수 강화
- 병원 직원과 환자의 안전을 증진시키는 임상 프레젠테이션
- 재처리를 위해 사용된 장치 수거

공급

Stryker 는 COVID-19 의 결과로 제품 중단을 예상합니까?

그 어느 때보다 차질 없는 제품 공급이 중요하다는 것을 알고 있습니다. 현재까지 제품 중단은 최소화되었습니다. 그러나 지금은 변화하는 역동적인 상황이며 당사는 이를 매우 면밀히 모니터링하고 있습니다. 당사는 전 세계 공급망 전반에 걸쳐 잠재적인 비즈니스 영향을 적극적으로 평가하고 제품 공급에 대한 위험을 완화하기 위한 조치를 취하고 있습니다.

대체품 세트의 공급과 위탁 재고에 대한 보충은 지속적으로 이루어질 예정입니까?

안전한 경우에만 이러한 서비스를 계속 제공할 것입니다. 고객은 판매 담당자에게 문의하여 필요에 중점을 둔 계획을 맞춤화해야 합니다.

Stryker 에서 배송된 제품은 안전합니까?

당사의 공급망은 보호되며 CDC 및 WHO 에서 발표한 정책의 기준 이상을 충족합니다. 또한 직원들이 자신과 타인을 보호할 수 있도록 엄격한 기준을 마련했습니다.

제품 또는 서비스 중단에 대한 알림을 받으려면 어떻게 해야 합니까?

제품 또는 서비스 이용이 중단될 경우 판매 담당자가 그에 대한 영향을 받는 고객에게 통지합니다.

Stryker 에서 해결할 수 있는 당면한 필요 사항이 있습니다. 이를 알리려면 어떻게 해야 합니까?

당사는 귀하와 함께 합니다. 이 어려운 시기에 당사에 지원을 요청하는 방법에 대해 알아보려면 Stryker 판매 담당자 또는 대리인에게 문의하십시오. 해당 지역의 담당자가 필요에 따라 Stryker 내의 다른 사업부에 연결시켜 드릴 수 있습니다.

국경 또는 기타 공급망 문제가 종료되면 이미 발주한 주문이 중단됩니까?

기술을 통해 배송을 쉽게 추적할 수 있으며 필요한 주문을 처리하기 위해 모든 노력을 기울일 것입니다. 현재는 급속한 확산 추세이므로 배송에 지연이 없을 것이라고 보장할 수는 없습니다. 국제 여행은 전 세계적으로 제한되어 있지만 필수 교통은 아직 허용됩니다. 주문 관련 문제가 발생한 경우 해당 지역의 Stryker 담당자에게 문의하십시오.

서비스, 지원 및 교육

Stryker 는 어떻게 고객을 지원합니까?

당사는 고객에게 최선을 다하고 있으며 새로운 요구에 부응할 것입니다. 당사의 공급망은 최소한의 중단을 경험하고 있으며 고객에게 업무 수행에 필수적인 의료 장비 및 제품을 제공하는 데 중점을 두고 있습니다. 앞으로 몇 주 또는 몇 달 안에 고객을 지원할 수 있는 새롭고 창의적인 방법을 계속 모색하여 대응할 것입니다.

회사는 계속해서 주요 의학 회의에 참석하고 회의를 개최할 예정입니까?

모든 회의 및 박람회는 2020 년 6 월 30 일까지 당사의 각 사업부 및 지역에 의해 취소 및/또는 제한이 강력히 권장되며 평가됩니다. 이것이 불가능할 경우 Stryker 직원 및/또는 대행사 참석은 최소한으로 유지됩니다.

COVID-19 업데이트

회사는 회의, 박람회, 심포지엄 등에서 계획된 회의, 행사 및 교육 프로그램을 개최합니까?

중요하지 않은 회사 후원 회의 및 행사는 2020 년 6 월 30 일까지 전화 회의를 통해 취소, 연기, 규모 축소 또는 개최될 것입니다. 회의 취소는 당사의 비즈니스, 지역 및 글로벌 책임자의 재량에 따릅니다. 개최되는 회의 및 행사의 참석 인원은 가능한 한 10 명 이하로 제한됩니다. 당사는 가능하면 회의 및 의료 교육 행사에 이동 통신을 사용하도록 장려하고 있습니다.