

# COVID-19 atualização

## Perguntas frequentes de clientes

Temos acompanhado de perto a disseminação e o impacto do COVID-19 desde que foi relatado pela primeira vez e continuamos a tomar medidas para proteger nossos funcionários, clientes e comunidades.

Essa é uma situação dinâmica e em constante evolução, que estamos monitorando atentamente. As mudanças e medidas de resposta que estabelecemos são temporárias e estão sujeitas a alterações, podendo ser ampliadas, estendidas ou suspensas a qualquer momento pela Stryker.

[Geral](#)

[Segurança](#)

[Fornecimento](#)

[Serviço, suporte e educação](#)

### Geral

#### Como a Stryker está apoiando clientes e profissionais de saúde durante esta pandemia global?

Na nossa empresa, as pessoas estão no centro e em primeiro lugar. O coronavírus (COVID-19) não muda essa realidade. É por isso que estamos trabalhando em todo o mundo para colocar as pessoas em primeiro lugar e cumprir nossa missão de melhorar a assistência médica. Este é nosso compromisso com nossos clientes:

- Reconhecemos que você pode precisar de um atendimento diferente da nossa parte. Nossas organizações de vendas e serviços continuam dedicadas a apoiá-lo. Respeitaremos as solicitações e políticas estabelecidas por seus escritórios, instalações hospitalares, órgãos reguladores e autoridades governamentais.
- Entendemos que a manutenção do fornecimento de produtos é mais importante do que nunca. Nosso foco é manter a disponibilidade dos produtos e atualizá-lo se houver alguma alteração.
- Acreditamos que a melhor forma de proteger as pessoas é reduzir a exposição. Estamos adotando oportunidades para fazer isso por meio de políticas de trabalho em casa, restrições de viagens e programas de educação virtual. Encontraremos maneiras novas e criativas de apoiar e interagir com você.
- Sabemos que a comunicação é essencial. Criamos um centro de recursos para abordar todas as questões relacionadas ao COVID-19 em [Stryker.com/COVID19](https://www.stryker.com/COVID19). Manteremos esse centro atualizado com informações baseadas em comentários sobre o que é importante para você.

# COVID-19 atualização

## **O que a Stryker está fazendo para ajudar com a escassez de equipamentos de proteção individual (EPI)?**

Atualmente, a Stryker não fabrica máscaras ou respiradores, mas estamos trabalhando com parceiros da indústria para rapidamente explorar opções que permitam atender a essa necessidade. Já fabricamos produtos de higiene do paciente, desinfecção e proteção cirúrgica, que podem ajudar a proteger pacientes e profissionais de saúde contra contaminantes gerais à medida que isso se torna mais necessário. Estamos aumentando o mais rápido possível a produção de produtos que acreditamos serem neste momento.

## **A Stryker está fazendo doações para pesquisa ou tratamento do COVID-19?**

As empresas de produtos farmacêuticos e de diagnóstico estão concentradas no desenvolvimento de ferramentas de teste e vacinas para o COVID-19. Como uma empresa de tecnologia médica, estamos investindo no aumento da disponibilidade de produtos que acreditamos poderem ajudar nossos clientes, seus pacientes e comunidades neste momento. Por exemplo, fabricamos leitos e macas para hospitais e unidades de terapia intensiva. Estamos priorizando a produção de produtos com alta demanda.

Também estamos avaliando opções para oferecer assistência por meio da produção de equipamentos de proteção individual, como máscaras, mas levará algum tempo até que os produtos sejam aprovados e escalonados para produção. Estamos trabalhando com nossa associação comercial, a AdvaMed e a FDA para acelerar os percursos normativos para equipamentos de proteção individual (EPI) essenciais.

## **Segurança**

### **Como a Stryker está protegendo seus funcionários durante a situação do COVID-19?**

Acreditamos que a melhor forma de proteger as pessoas é reduzir a exposição. Estamos adotando oportunidades para fazer isso por meio de políticas de trabalho em casa, restrições de viagens e programas de educação virtual para aqueles que estão aptos. Também estamos oferecendo comunicados regulares e encorajando os funcionários a acessarem os recursos na intranet da Stryker, incluindo recursos sobre o que devem fazer caso tenham sintomas respiratórios ou se forem possivelmente expostos a uma pessoa infectada com o COVID-19, além de informações disponíveis do Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) dos EUA e da Organização Mundial da Saúde (OMS).

### **Quais restrições de viagens estão em vigor atualmente para funcionários e agentes?**

Com o objetivo de preservar a segurança e o bem-estar de nossos funcionários, clientes e comunidades, restringimos as viagens até 30 de junho de 2020. Durante esse tempo, as únicas viagens permitidas serão aquelas para suporte de atividades críticas de atendimento ao cliente e fornecimento de produtos. Nossas orientações serão complementadas à medida que aprendemos mais, incluindo uma possível ampliação ou extensão das restrições de viagens.

# COVID-19 atualização

## Quais tipos de viagem são considerados críticos?

Levando em consideração todas as orientações das comunidades locais, do CDC e da OMS, estamos priorizando as atividades críticas e limitando as atividades não críticas. Nossa lista atual de atividades críticas inclui:

- Implementações de produto/novos produtos em serviço
- Cobertura/suporte
- Avaliações/testes para atualizações ou conversões
- Reparação de produtos, serviço e suporte
- Treinamento prático clínico
- Demonstrações de produtos e reforço de conformidade de protocolo
- Apresentações clínicas que promovam segurança para funcionários de hospitais e pacientes
- Recolha de dispositivos usados para reprocessamento

## Fornecimento

### A Stryker prevê interrupções na disponibilidade dos produtos em decorrência do COVID-19?

Entendemos que a manutenção do fornecimento de produtos é mais importante do que nunca. Até o momento, sofremos interrupções mínimas em relação à disponibilidade de produtos. Contudo, essa é uma situação dinâmica e em constante evolução, que estamos monitorando atentamente. Estamos avaliando atentamente o possível impacto nos negócios em toda a cadeia de fornecimento global, além de adotar medidas para ajudar a mitigar os riscos ao fornecimento de nossos produtos.

### Vocês continuarão a oferecer conjuntos de empréstimo e a reabastecer inventários em consignação?

Continuaremos a oferecer esses serviços enquanto for seguro fazê-lo. Os clientes devem entrar em contato com o representante de vendas para criar um plano personalizado para suas necessidades.

### Os produtos enviados da Stryker são seguros?

Nossa cadeia de suprimentos é protegida e excede as políticas definidas pelo CDC e pela OMS. Além disso, implementamos normas rigorosas para que nossos funcionários protejam a si mesmos e outros.

# COVID-19 atualização

## **Como serei notificado de quaisquer interrupções na disponibilidade de produtos ou serviços?**

Os representantes de vendas notificarão clientes afetados em caso de interrupções na disponibilidade de produtos ou serviços.

## **Temos uma necessidade imediata que a Stryker pode ajudar a resolver. Como posso comunicar isso a alguém?**

Estamos nisso juntos. Entre em contato com o representante de vendas ou agente da Stryker para se informar sobre como podemos apoiá-lo neste momento difícil. Seu representante local pode encaminhá-lo para outras unidades de negócios dentro da Stryker, conforme necessário.

## **O fechamento de fronteiras ou outros problemas de cadeia de suprimentos interromperá os pedidos já feitos?**

Felizmente, a tecnologia facilita o rastreamento de remessas, e faremos tudo ao nosso alcance para que você receba os pedidos de que precisa. Por ser uma situação em rápido desenvolvimento, não podemos prometer que não haverá atrasos na remessa. Viagens entre fronteiras internacionais estão sendo limitadas em todo o mundo, mas o tráfego essencial está sendo permitido. Em caso de outras preocupações, entre em contato com seu representante Stryker local.

## **Serviço, suporte e educação**

### **Como a Stryker me apoiará como cliente?**

Estamos comprometidos com nossos clientes e faremos ajustes para satisfazer suas necessidades emergentes. Nossas cadeias de suprimentos sofreram interrupções mínimas e estamos focados em fornecer a nossos clientes produtos e equipamentos médicos essenciais para seu trabalho. Responderemos continuando a explorar formas novas e criativas de apoiar e interagir com nossos clientes nas próximas semanas e meses.

### **A empresa continuará a participar e exibir em grandes conferências médicas?**

Todas as conferências e feiras serão avaliadas pelas respectivas unidades de negócios e regiões, com uma forte recomendação de cancelar e/ou limitar nossa presença até 30 de junho de 2020. Quando isso não for possível, a participação de agências e/ou funcionários da Stryker será a mínima possível.

# COVID-19 atualização

## **A empresa realizará reuniões, eventos e programas educacionais planejados em conferências, feiras, simpósios, etc.?**

A menos que sejam críticos, reuniões e eventos patrocinados pela empresa serão cancelados, adiados, reduzidos em tamanho ou realizados por teleconferência até 30 de junho de 2020. O cancelamento de reuniões ficará a critério dos líderes globais, de unidades de negócios e regiões. Reuniões e eventos realizados terão um limite de 10 pessoas ou menos, quando possível. Estamos encorajando o uso de telecomunicações para a realização de reuniões e eventos educacionais médicos sempre que possível.