

Atualização sobre a **COVID-19**

Perguntas frequentes do cliente

Temos acompanhado com atenção a propagação e o impacto da COVID-19 desde que foi identificada pela primeira vez e continuamos a adotar as ações necessárias para proteger os nossos funcionários, clientes e comunidades.

Esta é uma situação dinâmica e em constante mudança, que estamos a seguir com muita atenção. As medidas de alteração e resposta que instituímos são temporárias e poderão ser expandidas, prorrogadas ou cessadas pela Stryker a qualquer momento.

[Gerais](#)

[Segurança](#)

[Fornecimento](#)

[Assistência, apoio e educação](#)

Gerais

Como é que a Stryker está a apoiar os clientes e os profissionais de saúde durante esta pandemia global?

As pessoas estão no centro daquilo que fazemos. O coronavírus (COVID-19) não altera isto. Por este motivo, trabalhamos em todo o mundo para colocar as pessoas em primeiro lugar e concretizar a nossa missão de melhorar os cuidados de saúde. Este é o nosso compromisso com os nossos clientes:

- Reconhecemos que pode necessitar que o sirvamos de forma diferente. As nossas organizações de vendas e de assistência permanecem dedicadas em o apoiar. Respeitaremos os pedidos e as políticas estabelecidas pelos seus escritórios, instalações hospitalares, entidades reguladoras e autoridades governamentais.
- Compreendemos que a manutenção do fornecimento de produtos é agora mais importante do que nunca. Estamos focados em garantir a disponibilidade dos nossos produtos e iremos mantê-lo atualizado caso haja alguma alteração.
- Acreditamos que a melhor forma de proteger as pessoas é através da redução da exposição. Estamos a abraçar oportunidades de o fazer através de políticas de teletrabalho, de restrições às deslocações e de programas educacionais virtuais. Iremos encontrar novas e criativas formas de o envolver e de o apoiar.
- Sabemos que a comunicação é essencial. Criámos um centro de recursos dedicados à COVID-19 em [Stryker.com/COVID19](https://www.stryker.com/COVID19). Iremos manter este centro atualizado com informação baseada nos comentários sobre aquilo que é importante para si.

Atualização sobre a **COVID-19**

O que é que a Stryker está a fazer para ajudar no que respeita à escassez de equipamento de proteção individual (EPI)?

Atualmente, a Stryker não fabrica máscaras nem ventiladores, mas estamos a trabalhar em conjunto com parceiros industriais para, rapidamente, explorarmos opções de responder a esta necessidade. Fabricamos produtos para a higiene dos doentes, desinfeção e proteção cirúrgica que podem ajudar a proteger os doentes e os profissionais de saúde dos contaminantes gerais à medida que a necessidade aumenta. Estamos a aumentar a produção, com a maior rapidez possível, de produtos que acreditamos poderem ajudar durante este período.

A Stryker faz donativos para a pesquisa ou o tratamento da COVID-19?

As empresas farmacêuticas e de diagnóstico estão focadas no desenvolvimento de ferramentas de teste e vacinas para a COVID-19. Enquanto empresa de tecnologia médica, estamos a investir na aceleração da disponibilidade de produtos que acreditamos que possam ajudar os nossos clientes, os respetivos doentes e as comunidades durante este período. Por exemplo, fabricamos camas e macas para hospitais e unidades de cuidados intensivos. Estamos a dar prioridade aos produtos com um elevado nível de procura.

Também estamos a estudar opções de ajudar através da produção de equipamento de proteção individual como, por exemplo, máscaras, mas será necessário tempo para obter a aprovação dos produtos e aumentar a produção. Estamos a trabalhar em conjunto com a nossa associação comercial, a AdvaMed e a FDA para acelerar as vias regulamentares para o equipamento de proteção individual (EPI) essencial.

Segurança

Como é que a Stryker está a proteger os funcionários durante esta situação com a COVID-19?

Acreditamos que a melhor forma de proteger as pessoas é através da redução da exposição. Estamos a abraçar oportunidades de o fazer através de políticas de teletrabalho, de restrições às deslocações e de programas educacionais virtuais para as pessoas elegíveis. Também fazemos comunicações regulares e incentivamos os funcionários a acederem aos recursos na intranet para os funcionários da Stryker, incluindo recursos sobre o que é que os funcionários devem fazer se tiverem sintomas de doença respiratória ou se forem, potencialmente, expostos a alguém com a COVID-19, bem como informação disponível a partir do Centro de Controlo e Prevenção de Doenças (CDC) dos EUA e da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Quais são as restrições às deslocações atualmente em vigor para os funcionários e agentes?

No interesse de preservar a segurança e o bem-estar dos nossos funcionários, clientes e comunidades, restringimos as deslocações até 30 de junho de 2020. Durante este período, só serão permitidas deslocações para prestar assistência crucial aos clientes ou atividades de fornecimento de produtos. As nossas orientações irão evoluir à medida que obtivermos mais informação, incluindo a potencial expansão ou extensão destas restrições às deslocações.

Atualização sobre a **COVID-19**

Quais são as deslocações consideradas cruciais?

Tendo em consideração todas as orientações do CDC, da OMS e das comunidades locais, damos prioridade a atividades críticas e limitamos as atividades menos importantes. A nossa atual lista de atividades críticas inclui:

- Instalação de produtos/serviços no local relacionados com novos produtos
- Cobertura/assistência a casos
- Avaliações/testes para atualizações ou conversões
- Reparação, assistência e apoio a produto
- Formação clínica prática
- Demonstrações de produto e reforço de cumprimento dos protocolos
- Apresentações clínicas com vista a promover a segurança dos hospitais e dos doentes
- Recolha de dispositivos usados para reprocessamento

Fornecimento

A Stryker está a prever perturbações para os produtos devido à COVID-19?

Compreendemos que a manutenção do fornecimento de produtos é agora mais importante do que nunca. Neste momento, registamos perturbações mínimas nos produtos. No entanto, esta é uma situação dinâmica e em constante mudança, que estamos a seguir com muita atenção. Estamos a avaliar ativamente o potencial impacto na nossa atividade e em toda a nossa cadeia de fornecimento global, e estamos a tomar medidas para ajudar a mitigar o risco para o nosso stock de produtos.

Continuarão a disponibilizar conjuntos de empréstimo e a reabastecer inventários consignados?

Continuaremos a oferecer estes serviços enquanto tal seja seguro para nós. Os clientes devem contactar os representantes de vendas para personalizar um plano focado nas respetivas necessidades.

Os produtos expedidos pela Stryker são seguros?

A nossa cadeia de fornecimento é protegida e ultrapassa as políticas definidas pelo CDC e pela OMS. Adicionalmente, adotámos normas estritas para que os nossos funcionários se protejam a si próprios e aos outros.

Atualização sobre a **COVID-19**

Como serei informado sobre eventuais perturbações na assistência ou nos produtos?

Os representantes de vendas irão informar os clientes afetados, caso se registem perturbações na disponibilidade dos produtos ou na assistência.

Temos uma necessidade imediata que a Stryker pode ajudar a solucionar. Como informo alguém?

Enfrentamos a situação juntos. Contacte o agente ou representante de vendas da Stryker para obter mais informações sobre como podemos prestar-lhe assistência durante este difícil período. Se necessário, o seu representante local pode colocá-lo em contacto com outras divisões da Stryker.

O encerramento das fronteiras ou outros problemas na cadeia de fornecimento interrompem as encomendas já efetuadas?

Felizmente, a tecnologia facilita o rastreamento das expedições e estamos a fazer tudo o que está ao nosso alcance para lhe fazer chegar as encomendas de que necessita. Uma vez que esta é uma situação que evolui rapidamente, não podemos prometer que não ocorram atrasos na expedição. O tráfego entre fronteiras internacionais está a ser limitado em todo o mundo, mas o tráfego essencial é autorizado. Caso tenha alguma dúvida relativamente a qualquer encomenda, contacte o representante local da Stryker.

Assistência, apoio e educação

Como é que a Stryker me pretende apoiar enquanto cliente?

Estamos empenhados nos nossos clientes e iremos alinhar-nos para responder às suas necessidades emergentes. As nossas cadeias de fornecimento sofreram o mínimo de perturbações e estamos focados em fazer chegar aos nossos clientes o equipamento e os produtos médicos que lhes são essenciais. Responderemos continuando a explorar novas e criativas formas de envolver e apoiar os clientes nas próximas semanas e meses.

A empresa continuará a participar e a estar presente nas principais conferências médicas?

Todas as conferências e feiras profissionais serão avaliadas pelas respetivas divisões e regiões sob a veemente recomendação de cancelamento e/ou limitação da nossa presença até 30 de junho de 2020. Sempre que tal não seja possível, a participação de funcionários e/ou agências da Stryker será reduzida ao mínimo.

Atualização sobre a **COVID-19**

A empresa manterá as reuniões, os eventos e os programas educacionais previstos para conferências, feiras profissionais, simpósios, etc.?

A menos que sejam cruciais, as reuniões e os eventos patrocinados pela empresa serão cancelados, adiados, reduzidos em tamanho ou realizados por teleconferência até 30 de junho de 2020. A decisão de cancelar as reuniões fica a critério das nossas divisões, regiões e líderes globais. As reuniões e os eventos que sejam realizados serão limitados a 10 pessoas ou menos, sempre que possível. Incentivamos a utilização de telecomunicações para reuniões e eventos de educação médica, sempre que possível.