

Обновление относительно COVID-19

Часто задаваемые вопросы клиентов

Мы внимательно следим за распространением и влиянием COVID-19 с момента поступления первых сообщений и продолжаем принимать меры по защите наших сотрудников, клиентов и сообществ.

Это меняющаяся и динамичная ситуация, события которой мы тщательно отслеживаем. Изменения и меры реагирования, которые мы приняли, носят временный характер и могут быть расширены, сокращены или отменены компанией Stryker в любое время.

[Общие сведения](#)

[Безопасность](#)

[Поставки](#)

[Обслуживание, поддержка и обучение](#)

Общие сведения

Как компания Stryker поддерживает клиентов и медицинских работников во время глобальной пандемии?

Люди — в основе всего, что мы делаем. В этом смысле пандемия коронавируса (COVID-19) ничего не изменила. Именно поэтому мы работаем по всему миру, для нас люди — на первом месте, и мы выполняем нашу миссию по улучшению здравоохранения. Наше ответственное отношение к клиентам выражается в следующем:

- Мы понимаем, что вам может потребоваться наша помощь в различных аспектах. Наши службы по продажам и техническому обслуживанию всегда готовы оказать вам поддержку. Мы будем соблюдать требования и правила, установленные вашими офисами, больничными учреждениями, регуляторными и государственными органами.
- Мы понимаем, что обеспечение поставок продукции сейчас важнее, чем когда-либо. Мы сконцентрированы на обеспечении доступности товаров и будем сообщать вам о любых изменениях.
- Мы считаем, что лучшим способом защиты является ограничение физического контактирования между людьми. Для этого мы используем возможности внедрения политики работы на дому, ограничений передвижения и запуска дистанционных образовательных программ. Мы найдем новые, нестандартные способы оказания вам содействия и поддержки.
- Нам известно, что коммуникация имеет решающее значение. Мы создали специализированный учебно-методический центр, посвященный COVID-19 на странице [Stryker.com/COVID19](https://stryker.com/COVID19). На основе обратной связи мы будем постоянно обновлять информационную базу этого ресурса материалами, которые действительно для вас важны.

Обновление относительно COVID-19

Что предпринимает компания Stryker, чтобы решить вопрос нехватки средств индивидуальной защиты (СИЗ)?

В настоящее время компания Stryker не производит маски или аппараты искусственной вентиляции легких, но мы работаем в сотрудничестве с отраслевыми партнерами, чтобы вместе как можно быстрее найти варианты решения этой проблемы. При этом мы производим средства гигиены, дезинфекции и хирургической защиты пациентов, которые могут помочь защитить пациентов и медицинских работников от общего заражения по мере роста потребностей. Мы максимально быстро наращиваем производство продукции, которая, как мы полагаем, может быть полезна в течение этого периода.

Делает ли компания Stryker пожертвования на проведение исследований или лечение от COVID-19?

Фармацевтические и диагностические компании уделяют основное внимание разработке инструментов тестирования и вакцинации от COVID-19. Stryker как компания, специализирующаяся на разработке медицинских технологий, направляет инвестиции на повышение доступности товаров, которые, по нашему мнению, могут помочь нашим клиентам, их пациентам и сообществам на протяжении этого времени. Например, мы производим больничные койки и носилки для больниц и отделений интенсивной терапии. Мы уделяем приоритетное внимание производству высоковольтной продукции.

Мы также рассматриваем варианты оказания помощи в производстве средств индивидуальной защиты, таких как маски, но потребуются время, чтобы получить разрешительную документацию на продукцию и расширить производство. Мы сотрудничаем с торговой ассоциацией передовых медицинских технологий AdvaMed и Управлением по контролю качества пищевых продуктов и лекарственных препаратов США (FDA), чтобы ускорить регистрацию основных средств индивидуальной защиты (СИЗ).

Безопасность

Как компания Stryker обеспечивает безопасность сотрудников в условиях сложившейся ситуации с COVID-19?

Мы считаем, что лучшим способом защиты является ограничение физического контактирования между людьми. Для этого мы используем все доступные возможности, внедряя политику работы на дому, ограничение передвижений и дистанционные образовательные программы для квалифицированных сотрудников. Мы также обеспечиваем регулярное информационное взаимодействие и призываем сотрудников обращаться к ресурсам внутрикорпоративной сети Stryker, где, помимо прочего, представлены пошаговые инструкции на случай, если сотрудники испытывают симптомы респираторного заболевания или могут иметь взаимодействие с пациентами, у которых обнаружен COVID-19, а также материалы, предоставленные Центрами по контролю и профилактике заболеваний (CDC) США и Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ).

Какие ограничения на передвижение действуют в настоящее время для сотрудников и агентов?

В интересах обеспечения безопасности и благополучия наших сотрудников, клиентов и сообществ мы ограничили передвижение до 30 июня 2020 года. В течение этого времени поездки будут осуществляться исключительно для поддержки важнейших мероприятий по обслуживанию клиентов или поставок продукции. Наши рекомендации будут дополняться по мере получения новой информации, включая потенциальные изменения относительно ограничений на передвижение.

Обновление относительно COVID-19

Какие виды передвижений имеют приоритетное значение?

Принимая во внимание все руководящие принципы CDC, ВОЗ и местных сообществ, мы расставляем приоритеты в критически важных видах деятельности и ограничиваем второстепенные. Наш текущий список мероприятий первостепенной важности включает в себя:

- внедрение продуктов / линейное производство новых продуктов;
- информационное освещение ситуации / оказание поддержки;
- проведение оценок / испытаний касательно расширения технических возможностей или перепрофилирования производства;
- ремонт, обслуживание и сопровождение продуктов;
- проведение практического обучения в медицинских учреждениях;
- представление новой линейки товаров и усиление мер соответствия протоколу;
- проведение презентаций в медицинских учреждениях, способствующих безопасности персонала больницы и пациентов;
- сбор вышедших из строя приборов с целью последующей переработки.

Поставки

Предвидит ли компания Stryker сбой в поставках продукции из-за распространения COVID-19?

Мы понимаем, что обеспечение поставок продукции сейчас важнее, чем когда-либо. До текущего момента сбой в поставках продукции были сведены к минимуму. Однако это меняющаяся и динамичная ситуация, за которой мы очень внимательно следим. Мы тщательно оцениваем потенциальное влияние бизнеса на всю глобальную цепочку поставок и принимаем меры по снижению рисков, связанных с поставками нашей продукции.

Будете ли вы продолжать поставку наборов хирургических инструментов на условиях аренды и пополнять товарно-материальных запасы?

Мы будем продолжать предлагать эти услуги до тех пор, пока это соответствует мерам безопасности. Заказчикам рекомендуется связаться с торговыми представителями, чтобы согласовать план, ориентированный на их потребности.

Являются ли товары, поставляемые компанией Stryker, безопасными?

Наша цепочка поставок хорошо защищена и даже превосходит требования политики, установленной CDC и ВОЗ. Кроме того, мы ввели строгие стандарты для наших сотрудников, чтобы защитить себя и других.

Обновление относительно COVID-19

Каким образом я буду получать уведомления о любых сбоях в доступности продукта или услуги?

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств в отношении наличия товара или доступности услуг, торговые представители будут уведомлять клиентов, которых это непосредственно затронет.

Если возникла неотложная необходимость, в решении которой компания Stryker может помочь, куда мне обратиться?

Это наше общее дело. Обратитесь к торговому представителю или агенту Stryker, чтобы узнать, каким образом мы можем помочь вам в это трудное время. При необходимости ваш местный представитель может связаться с другими предприятиями Stryker.

Как повлияет закрытие границ или другие проблемы с цепочкой поставок на заказы, которые уже оформлены?

К счастью, технологии облегчают отслеживание поставок, и мы сделаем все, что в наших силах, чтобы необходимые вам заказы были доставлены. Поскольку ситуация быстро меняется, мы не можем обещать, что задержки с отгрузкой будут исключены. Передвижение между странами ограничено во всем мире, однако основные транспортные потоки разрешены. Если у вас возникли проблемы с заказом, обратитесь к местному представителю Stryker.

Обслуживание, поддержка и обучение

Как компания Stryker осуществляет поддержку клиентов?

Мы преданы нашим клиентам и будем работать в соответствии с вашими новыми потребностями по мере их возникновения. Наши производственно-сбытовые цепочки претерпели минимальные перебои в работе, и мы сосредоточили внимание на том, чтобы обеспечить наших клиентов медицинским оборудованием и товарами, которые необходимы им для работы. Мы будем следить за ситуацией и реагировать на изменения, при этом продолжая исследовать новые и нестандартные способы оказания содействия и поддержки клиентам в ближайшие недели и месяцы.

Продолжит ли компания посещение крупных медицинских конференций и участие в них?

Все конференции и выставки будут оцениваться нашими соответствующими предприятиями и региональными представительствами, но мы стремимся отменить и/или ограничить присутствие на них до 30 июня 2020 года. В случае, если это невозможно, посещаемость таких мероприятий сотрудниками и/или агентствами компании Stryker будет сведена к минимуму.

Обновление относительно **COVID-19**

Будет ли компания проводить запланированные встречи, мероприятия и образовательные программы на конференциях, выставках, симпозиумах и т. д.?

За исключением критически важных, спонсируемые компанией встречи и мероприятия будут отменены, отложены, сокращены или проведены с помощью телеконференции до 30 июня 2020 года. Отмена встреч происходит по усмотрению наших отраслевых, региональных компаний и мировых лидеров. На встречах и мероприятиях, которые будут проводиться, количество присутствующих, по возможности, будет ограничено до 10 человек или менее. Во всех возможных случаях мы поощряем использование телекоммуникационных средств для проведения встреч и медицинских образовательных мероприятий.