

Tisztelt Betegeink!

A koronavírus-járvány helyzet mindannyiunkat érint, és óriási kihívásokkal jár az emberek és a társadalom számára. Tudjuk, hogy terápiáink fontos szerepet játszanak cukorbetegségének kezelésében. Megértjük aggodalmát, és a kialakult helyzettel kapcsolatos kérdéseit, amelyek most mindenkit foglalkoztatnak. Ezért is szeretnénk Önt részletesen tájékoztatni az aktuális helyzetről és az eddigi intézkedéseinkről.

Amin dolgozunk:

- **A COVID-19 hatása tevékenységeinkre**

Minden gyártóüzemünk és telefonos ügyfélszolgálatunk teljes kapacitással működik. A járvány jelenleg nincs jelentős hatással a működésünkre. Konkrét terveink vannak a zavartalan áruellátás biztosítására. Szorosan együttműködünk partnereinkkel és beszállítóinkkal ennek folyamatos fenntartása érdekében. Azon dolgozunk, hogy termékeink a lehető leggyorsabban eljuthassanak azokhoz, akiknek éppen a leginkább szükségük van rájuk.

Mindent megtettünk annak érdekében, hogy a vírus terjedését és hatását a lehetőségekhez mérten minimalizáljuk ügyfeleink és alkalmazottaink körében.

- **Folyamatos tájékoztatást adunk**

A továbbiakban is folytatjuk a helyzet szoros nyomon követését, és fontos, aktuális információkat osztunk meg a közösségi médiában, saját honlapunkon vagy e-mailben, amennyiben bármilyen változás lép életbe a korábbi gyakorlatunkhoz képest.

Amit kérünk Öntől:

- **Maradjon a megszokott rendelési mennyiségeknél és gyakoriságnál**

Megértjük, hogy a helyzet stresszes, és úgy gondolja, hogy érdemes lehet további biztonsági készleteket magánál tartani. Elsődleges célunk, hogy továbbra is kiszolgáljuk az összes beteget a folyamatos terápiához szükséges eszközökkel. Köszönjük megértését, hogy a jelenlegi helyzetben, ha többet rendel, mint amennyi szerelékre/szenzorra/tesztcsíkra és egyéb eszközre ténylegesen szüksége van, akkor más betegek nem fognak hozzájutni ahhoz, amire szükségük van. Ezért kiemelten kérjük, hogy továbbra is a rendeletben előírt kihordási idő figyelembevételével rendeljen termékeket.

Iránymutatás a helyi ügyfélszolgálattal történő kapcsolatfelvételhez

Nagyon fontos számunkra ügyfeleink támogatása és termékeinkkel történő hatékony kiszolgálása. A jelenlegi helyzetben, a megnövekedett telefonos megkeresések száma miatt a

szokásosnál hosszabb várakozási időket tapasztalhat, amikor telefonos vagy online ügyfélszolgálatunkhoz fordul. Az ügyfélszolgálat végzi a rendelések feldolgozását és a termékek berendelését és kiadását is, így a folyamatosan érkező telefonhívások jelentősen lassítják a kiszolgálást.

Éppen ezért kérjük, hogy a kevésbé sürgős kérdésekkel, például termék specifikációkkal, használati útmutatásokkal, szoftverrel és általános információkkal kapcsolatban, keresse fel a releváns weboldalainkat, amelyek elérhetőségét alább találja, vagy nézze meg a termék használati útmutatóját.

- Guardian Connect: <https://guardianconnect.medtronic-diabetes.hu/>
- MM 640 G inzulinpumpa: <http://www.medtronic-diabetes.hu/>

Ezzel tudják leginkább elősegíteni, hogy hatékonyabban támogathassuk Önt, és lehető leggyorsabban tudjuk feldolgozni a jelentős számban beérkező rendeléseket, köztük az Önét is.

Megrendelésekkel kapcsolatos kérdések esetén kérjük, küldjön egy e-mailt a diab@medtronic.com címre a következő információkkal:

Megrendelő adatai

Megrendelés részletei

Ha bármilyen sürgős hibaelhárítási vagy terméktámogatási helyzetet igénylő kérdése van, akkor hívja a +36 1 889 0688-as telefonszámot és válassza az 1-es melléket.

Bízunk benne, hogy tájékoztatónk megadja a választ az Ön legfontosabb kérdéseire ezekben a bizonytalanságokkal teli időkben. Nagyon köszönjük a bizalmát és örülünk, hogy továbbra is támogathatjuk Önt.

Fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy a helyzet folyamatos változásai közepette egy dolog változatlan marad: Minden intézkedésünket és döntésünket az ügyfeleink iránti elkötelezettség irányítja.

Tisztelettel:



Dr. Varga Csaba

Medtronic Hungária Kft.

Diabétesz Üzletágvezető

2020. március 30.