**KUND**BREV

**DATUM: 12** september 2018

**TILL:** BERÖRDA KUNDER

**FRÅN:** Regional chef för Surgical Innovations

**ÄMNE:** Leveransuppdatering från Medtronic Operations och Surgical Innovations

12 september 2018

Bästa kund

Medtronic har som mål att du ständigt ska vara försedd med de branschledande produkter du behöver för att ta hand om dina patienter. Vi värdesätter ett fortsatt samarbete med dig. Med detta sagt är vi medvetna om att det har förekommit serviceproblem som lett till vissa leveransbegränsningar under det senaste året.

Vi har aktivt arbetat för att återhämta oss från effekterna av orkanen Maria på vår tillverkningsanläggning i Ponce, Puerto Rico under nästan ett år och vi har gjort stora framsteg. Vår produkttillverkning är nu uppe på samma nivåer som före orkanen, men den globala efterfrågan på våra produkter fortsätter att öka. Vi har också haft en orderanhopning på vår steriliseringsanläggning i USA.

Detta har lett till att du fått vissa leveransproblem, inklusive restorder för produkter som du förlitar dig på. Vi har haft – och har även fortsättningsvis – en plan för att lösa dessa problem, bland annat en utökad tillverkningskapacitet som gott och väl överstiger nuvarande efterfrågan och utökad kapacitet vid vår steriliseringsanläggning. Dessa investeringar är redan på gång. Du kan emellertid även i fortsättningen vänta dig en restorder på:

* Endo Stapling
* Open Stapling
* LigaSure
* Instrumentation
* Hernia Fixation
* Dissection
* Sutures

Vi vill försäkra dig om att vi arbetar ihärdigt för att genomföra lösningar så snabbt som möjligt. Vi är i färd med att sammanställa en lista med potentiella ersättningar så att vi har lämpliga ersättningsalternativ och vi kommer att meddela dig om detta liksom om status för produkttillgänglighet snarast möjligt. Sist men inte minst, så är vi beredda att samarbeta med dig för att hitta alternativ, inklusive alternativ utanför Medtronic, för att uppfylla dina patienters behov.

Tack för ditt fortsatta tålamod medan vi gör allt som står i vår makt för att leverera våra Surgical Innovations-produkter med högsta möjliga tillförlitlighet och kvalitet. Vi förbinder oss att hålla dig uppdaterad och informerad medan vi arbetar för att lösa dessa problem.

Om du har frågor eller behöver diskutera alternativ för produkter med försenad leverans, kan du kontakta din lokala återförsäljare.

Tack för din förståelse och ditt stöd till Medtronic.

Med vänliga hälsningar,

Jim Mårtensson

Regional Sales Manager

Surgical Innovations