

COVID-19 FAQs
RISPOSTE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI DEI CLIENTI
IN RELAZIONE AL CORONAVIRUS

1. Ci sono interruzioni nella supply chain e come vengono spedite le forniture ?
2. ResMed sta dando priorità ad alcuni ordini rispetto ad altri?
3. I clienti devono informare ResMed se prevedono di ordinare un volume di prodotti extra, superiore alla tendenza abituale?
4. Quando saprò quando ResMed sarà in grado di spedire il mio ordine?
5. Riceverò una notifica sugli ordini arretrati?
6. Dove vengono prodotti gli sfianti ResMed?
7. Posso ancora ordinare la mia ortesi mandibolare (MRD) Narval?
8. Perché mi è stato fatturato o spedito un numero di articolo diverso da quello ordinato/incluso nel mio contratto?
9. Perché i miei dispositivi di ventilazione o le mie maschere sono stati consegnati senza i circuiti supplementari e/o i pacchetti di accessori che ho ordinato?

INFORMAZIONI & COMUNICAZIONI

10. Dove posso accedere alle istruzioni per i prodotti?
11. Dove posso trovare informazioni aggiornate di ResMed su COVID-19?

OSSIGENO

12. Quanto ossigeno si può catturare attraverso ogni dispositivo (Lumis, Stellar, Astral) e qual'è il livello di FiO2 che si può raggiungere?
13. Quanto ossigeno si può aggiungere al circuito??

FILTRI

14. Quali sono i filtri raccomandati per ridurre il rischio di contaminazione crociata del dispositivo in un ambiente contaminato?
15. I filtri possono essere usati sia all'ingresso che all'uscita di un dispositivo?
16. I filtri dei dispositivi sono antivirali e dovremmo cambiarli tra un paziente e l'altro?
17. Desidero usare un umidificatore Lumis/Stellar con filtro antibatterico, come posso fare?
18. Tutti i filtri HEPA per Stellar e Astral sono più efficaci di altri filtri?
19. Ci sono altri modi per proteggere l'ingresso dell'aria di Astral in un ambiente ospedaliero?

DISINFEZIONE

20. I dispositivi possono essere disinfettati tra un paziente e l'altro o dovrebbero essere decontaminati?

1. Ci sono interruzioni nella supply chain e come vengono spedite le forniture?

La rapida evoluzione della situazione globale causata dal Coronavirus (COVID-19) è fonte di grande preoccupazione per la comunità dei dispositivi medici e per la nostra clientela. Il nostro obiettivo primario è quello di garantire la continuità delle cure e la fornitura continua di prodotti per soddisfare le esigenze dei pazienti, proteggendo al contempo il nostro personale e la comunità in generale.

ResMed, in quanto azienda globale, è in costante dialogo con i governi e i sistemi sanitari di tutto il mondo per comprendere le esigenze e lavorare in modo collaborativo per rispondere a questa crisi. Abbiamo implementato misure per aumentare la capacità attraverso un migliore accesso ai fornitori di componenti e alle linee di trasporto, al fine di massimizzare la produzione e la consegna dei prodotti.

Come produttore di dispositivi e apparecchiature respiratorie e, più in generale, come comunità di fornitori di assistenza ai pazienti che hanno bisogno di questi dispositivi che cambiano e talvolta salvano la vita, spetta a tutti noi mettere in atto processi e politiche che massimizzino la disponibilità

di queste apparecchiature per i pazienti che ne hanno bisogno, non appena ne hanno bisogno, ovunque essi risiedano e chiunque sia responsabile della loro assistenza.

Nel tentativo di fare la nostra parte per garantire l'adeguata fornitura dei nostri prodotti ai pazienti in tutta Europa, fino a nuovo avviso monitoreremo tutti gli ordini che ci verranno inoltrati e ci riserviamo il diritto di procedere alla spedizione graduale delle quantità richieste nel tentativo di mantenere la continuità delle cure in tutta la regione.

Se avete domande o richieste speciali, contattate il vostro rappresentante ResMed.

2. ResMed sta dando priorità ad alcuni ordini rispetto ad altri?

Stiamo lavorando per rivedere e dare priorità agli ordini. Per questo motivo, dobbiamo considerare l'utilizzo di consegne parziali e/o progressive dei vostri ordini per garantire la continuità della fornitura al maggior numero possibile di clienti. Il nostro obiettivo principale è quello di massimizzare la continuità delle cure per i pazienti ovunque.

3. I clienti devono informare ResMed se prevedono di ordinare un volume di prodotti extra, superiore alla tendenza abituale?

Al fine di facilitare la migliore fornitura possibile dei nostri prodotti, avere un'indicazione precoce dei maggiori volumi necessari per le prossime settimane, sarà essenziale nella gestione delle nostre capacità produttive. Il nostro obiettivo è quello di mantenere la continuità dell'assistenza

in tutti i paesi, quindi controlleremo e daremo priorità a tutti gli ordini che verranno effettuati. A tal fine, potremo evadere parzialmente gli ordini delle quantità richieste, se necessario.

In questo caso vi chiediamo di rivolgervi al vostro rappresentante ResMed per centralizzare le vostre diverse esigenze.

4. Quando saprò quando ResMed sarà in grado di spedire il mio ordine?

Tutti gli ordini di ventilatori sono attualmente monitorati in modo da poterli distribuire in tutta la regione europea. Di conseguenza, abbiamo implementato un processo di assegnazione bisettimanale. Il vostro ordine potrebbe essere suddiviso in diverse consegne che potrebbero essere scaglionate in un periodo di tempo. Al fine di avere un processo di allocazione equo, i volumi di consegna vengono assegnati molto tardi nel processo, e saranno spediti lo stesso o il giorno successivo.

Per garantire un processo efficiente, purtroppo non siamo in grado di dare alcuna notifica di consegna anticipata. Tuttavia, tutti gli ordini sono conservati nel nostro sistema e vengono evasi non appena abbiamo scorte disponibili. Stiamo facendo tutto il possibile per spedire il maggior numero possibile di ordini ogni giorno.

5. Riceverò una notifica sulle ordinazioni arretrate?

Per i clienti che attualmente ricevono le conferme d'ordine:

Tutti gli ordini di ventilatori e di accessori sono attualmente monitorati per consentirci di ripartirli in tutta la regione europea. Per mantenere questo stato di cose, tutti i ventilatori sono **indicati come ordini arretrati sulla vostra conferma d'ordine**. Per avere un sistema di assegnazione equo, i volumi di consegna vengono assegnati molto tardi, per essere spediti il giorno stesso o quello successivo.

Per garantire un processo efficiente, non siamo in grado di inviare alcuna notifica di consegna anticipata. Tuttavia, se avete ricevuto una consegna parziale e desiderate confermare il numero di articoli in sospeso in un ordine, contattate il nostro servizio clienti. Tutti gli ordini in sospeso o gli ordini parziali vengono conservati nel nostro sistema e saranno esaminati durante il successivo processo di assegnazione bisettimanale.

Per gli altri prodotti (non-ventilatori), gli ordinativi arretrati sono indicati sulla conferma dell'ordine come normali. ResMed sta evadendo tutti gli ordini arretrati non appena lo stock diventa disponibile e i nostri magazzini europei stanno lavorando molto duramente per evadere gli ordini ogni giorno. Siamo consapevoli del fatto che per alcuni paesi ci sono ritardi di trasporto dovuti alla congestione alle frontiere; state certi che stiamo lavorando instancabilmente per mantenere il flusso delle merci.

Tutti gli ordini vengono conservati nel nostro sistema e trattati il più rapidamente possibile.

Per i clienti che attualmente non ricevono conferme d'ordine:

Tutti gli ordini di ventilatori e di accessori sono attualmente monitorati per consentirci di ripartirli in tutta la regione europea. Per avere un sistema di assegnazione equo, i volumi di consegna vengono assegnati molto tardi, per essere spediti il giorno stesso o quello successivo.

Per garantire un processo efficiente, non siamo in grado di inviare notifiche di ordini arretrati o notifiche di consegna anticipata. Tuttavia, se avete ricevuto una consegna parziale e desiderate confermare il numero di articoli in sospeso in un ordine, contattate il nostro servizio clienti. Tutti gli ordini in sospeso o gli ordini parziali vengono conservati nel nostro sistema e saranno esaminati durante il prossimo processo di assegnazione bisettimanale.

Per gli altri prodotti (non-ventilatori), le ordinazioni arretrate vengono evase non appena sono disponibili a magazzino. Anche in questo caso, per garantire l'efficienza del processo, non siamo in grado di dare alcuna notifica di backorder o notifica di consegna anticipata.

ResMed evade tutti gli ordini arretrati non appena le scorte sono disponibili. I nostri magazzini europei stanno lavorando molto duramente per evadere gli ordini ogni giorno. Sappiamo che per alcuni paesi ci sono ritardi di trasporto dovuti a congestione alle frontiere; state certi che stiamo lavorando instancabilmente per mantenere il flusso delle merci.

Tutti gli ordini sono conservati nel nostro sistema e vengono evasi il più rapidamente possibile.

6. Dove vengono prodotte gli sfiati ResMed?

Tutti i ventilatori ResMed sono prodotti e assemblati a Sydney/Australia

7. Posso ancora ordinare l'ortesi mandibolare (MRD) Narval?

Siete tutti consapevoli dell'impatto dell'epidemia di Covid-19 sulle interazioni commerciali europee. Martedì 16 marzo, il governo francese ha annunciato un blocco parziale di quindici giorni. Per partecipare allo sforzo collettivo di lotta contro l'epidemia di Covid-19, e in conformità alle misure imperative adottate dal governo, il sito di produzione dei dispositivi di riposizionamento mandibolare di Narval (con sede a Saint Priest - FRANCIA) sarà chiuso dalla sera di venerdì 20 marzo, fino a nuovo avviso.

Se ci avete inviato le vostre impronte fisiche prima di questa data, saranno inoltrate per essere prodotte non appena l'attività riprenderà.

Vi assicuriamo che gli ordini che non hanno potuto essere spediti prima di questa data vi saranno inviati in via prioritaria alla data di riapertura.

Nonostante l'arresto temporaneo della produzione, stiamo lavorando duramente per sostenervi durante questo complesso periodo, permettendo anche ai nostri dipendenti ResMed che sono in grado di farlo, di continuare a lavorare a distanza.

Tutti gli ordini vengono conservati nel nostro sistema e trattati il più rapidamente possibile.

8. Perché mi è stato fatturato o spedito un numero di articolo diverso da quello ordinato/incluso nel mio contratto?

Nel tentativo di massimizzare le nostre capacità di fornitura e ridurre al minimo i tempi di consegna, stiamo attualmente riducendo la complessità della nostra offerta di prodotti. Ci sforziamo di cercare il vostro accordo sulle modifiche ai vostri ordini, prima che vengano elaborati. Se avete ulteriori domande sul vostro ordine specifico, contattate il vostro team di assistenza clienti ResMed locale.

9. Perché i miei dispositivi di ventilazione o le mie maschere vengono consegnati senza i circuiti supplementari e/o i pacchetti di accessori che ho ordinato?

Nel tentativo di massimizzare le nostre capacità di fornitura e ridurre al minimo i tempi di consegna, stiamo attualmente riducendo la complessità della nostra offerta di prodotti. Ci sforziamo di cercare il vostro accordo sulle modifiche ai vostri ordini, prima che vengano elaborati. Se avete ulteriori domande sul vostro ordine specifico, contattate il vostro team di assistenza clienti ResMed locale.

INFORMAZIONI & COMUNICAZIONI

10. Dove posso accedere alle istruzioni per i prodotti?

Istruzioni dettagliate sono disponibili nelle pagine dei prodotti e nelle pagine di assistenza del nostro [sito web aziendale](#). Qui troverete una serie di guide ufficiali per i prodotti ResMed, inclusa la configurazione delle macchine per la ventilazione. Guide cliniche saranno fornite su richiesta.

Per maggiori informazioni potete consultare la nostra piattaforma formativa gratuita, [ResMed Academy Online](#). Qui potete accedere ad una banca dati ricca di risorse formative, attività di apprendimento e know-how progettata per aiutarvi a migliorare gli esiti dei pazienti.

Se non avete ancora un account, potete registrarvi alla ResMed Academy Online gratuitamente; la procedura di registrazione è semplice e non dura che pochi minuti.

Presto ResMed pubblicherà altre risorse formative nel sito webinar.resmed.eu, che vi preghiamo di controllare a breve per maggiori informazioni.

Per qualsiasi altro dubbio contattate il servizio clienti sul posto o l'agente di zona.

11. Dove posso trovare informazioni aggiornate di ResMed su COVID-19?

Ci rendiamo conto che, alla luce della pandemia di coronavirus, tanti di voi possono nutrire preoccupazioni per gli ordini, le forniture e le spedizioni. In questo contesto noi ci impegniamo al massimo per fornire regolarmente informazioni aggiornate ai nostri clienti in tutto il mondo. Per garantire che le nostre comunicazioni raggiungano quanto prima la comunità, abbiamo creato una pagina dedicata alle FAQ sul COVID-19, che sarà aggiornata ogni qualvolta avremo a disposizione nuove informazioni.

Per qualsiasi altro dubbio contattate il nostro servizio clienti o l'agente di zona.

OSSIGENO

12. Quanto ossigeno si può catturare attraverso ogni dispositivo (Lumis, Stellar, Astral) e qual è il livello di FiO₂ che si può raggiungere?

Astral e Stellar sono in grado di catturare ossigeno supplementare attraverso il dispositivo tramite una porta dell'ossigeno. Questi dispositivi sono stati progettati per essere compatibili con ossigeno supplementare fino a un livello di 30 L/min.

I dispositivi Lumis sono compatibili con ossigeno supplementare fino a 4 L/min nella modalità iVAPS, o fino a 15 L/min in tutte le altre modalità.

Ad una velocità fissa di flusso di ossigeno supplementare, la concentrazione di ossigeno inalato varierà in base alla modalità di ventilazione e alle impostazioni, al pattern respiratorio del paziente, alla mascherina scelta e al tasso di perdita.

FiO₂

Astral:

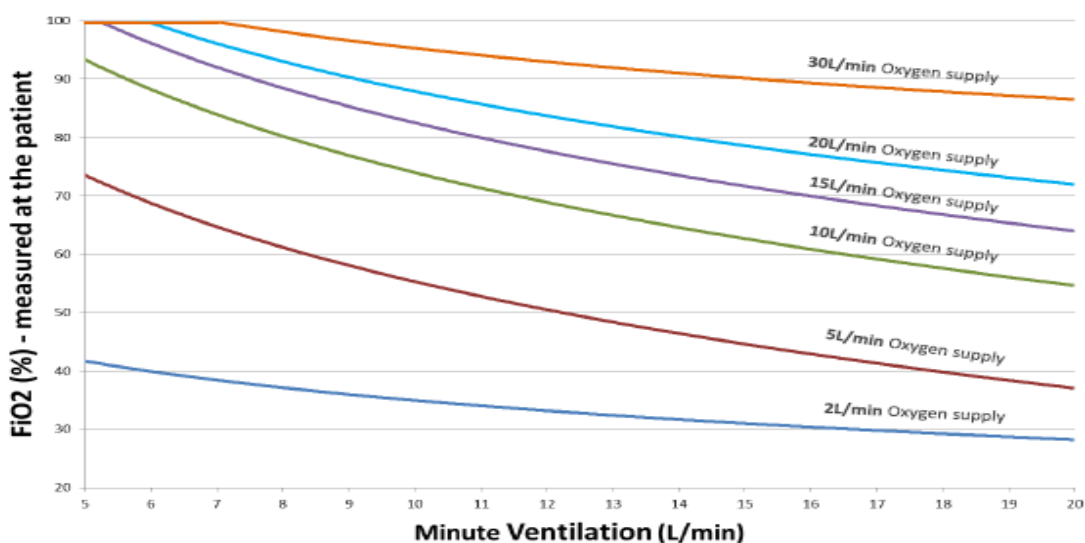
quando un paziente adulto usa un **circuito non-vented (circuito a ramo doppio e singolo con valvola, invasivo e non invasivo)**, si può arrivare quasi al 100% di FiO₂ con un'aggiunta di 30 L/min di ossigeno supplementare e questa percentuale può superare l'80% con un'aggiunta di 15 L/min di ossigeno supplementare.



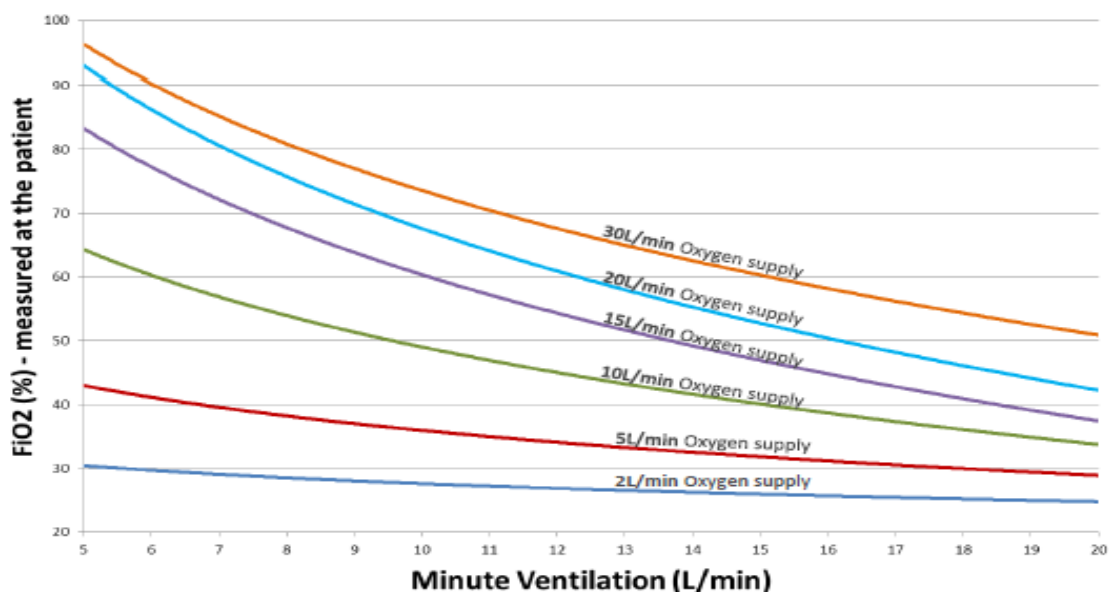
ResMed

Changing lives
with every breath

31 marzo 2020 – 10111967 v2



Quando un paziente adulto usa un **circuito vented (sistema a perdite)**, si può arrivare quasi al 75% di FiO₂ con un'aggiunta di 30 L/min di ossigeno supplementare e questa percentuale può superare il 60% con un'aggiunta di 15 L/min di ossigeno supplementare.



Stellar:

con l'aggiunta di 30 L/min di ossigeno supplementare si può arrivare a più del 90% di FiO₂, senza perdita, e quasi all'80% con una perdita di 20 L/min.

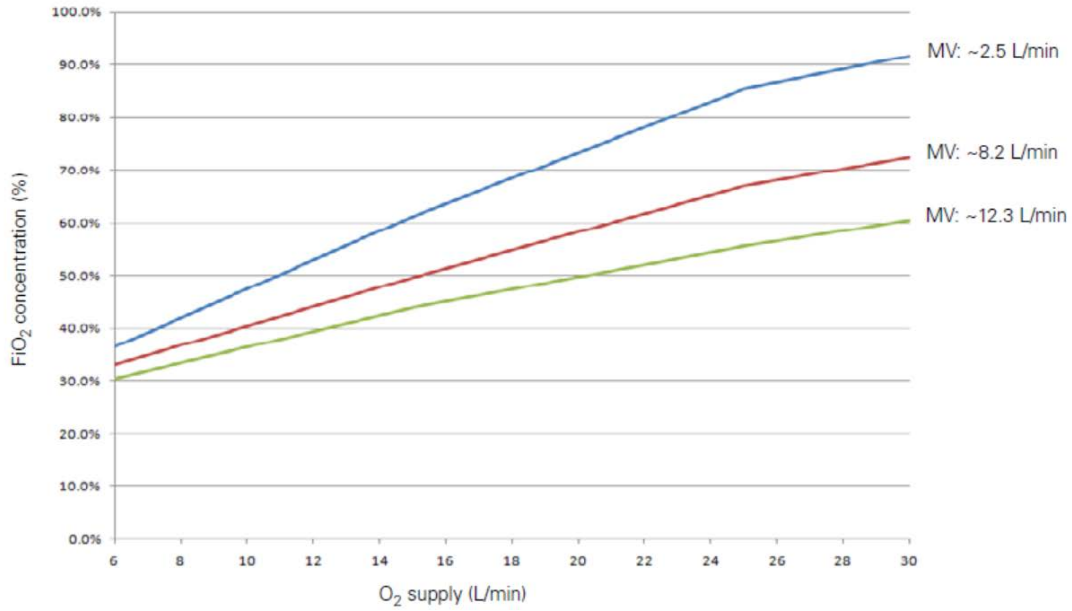


ResMed

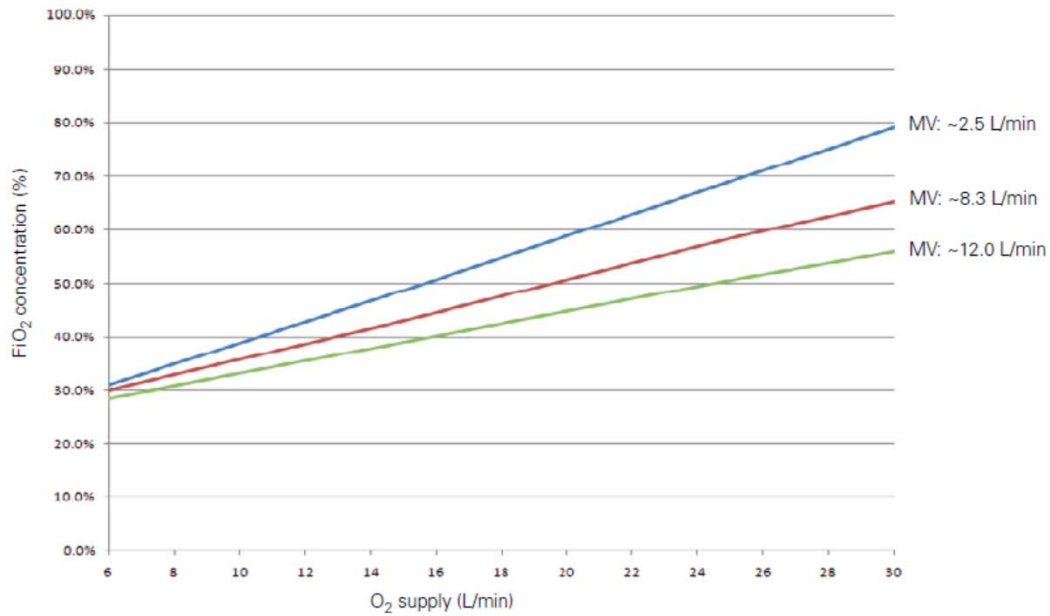
Changing lives
with every breath

31 marzo 2020 – 10111967 v2

Full Face Leak = 0L/min



Full Face Leak = 20 L/min at 15 cm H₂O



13. Quanto ossigeno si può aggiungere al circuito?

Astral e Stellar

Per l'aggiunta di ossigeno supplementare seguire le istruzioni in basso:

1 Sbloccare l'ingresso dell'ossigeno a basso flusso sul retro del dispositivo spingendo verso l'alto il dispositivo di bloccaggio.

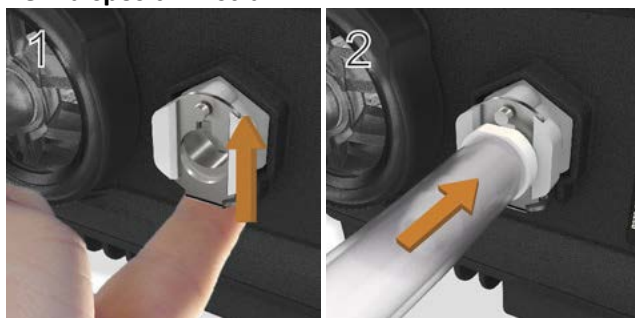
2 Inserire un'estremità del tubo di alimentazione dell'ossigeno nella porta di connessione dell'ossigeno. Il tubo si blocca automaticamente in posizione.

3 Collegare l'altra estremità del tubo di alimentazione dell'ossigeno alla fonte dell'ossigeno.

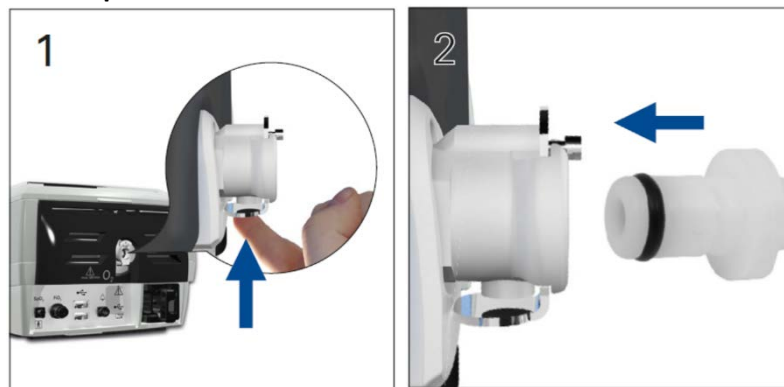
4 Avviare la ventilazione.

5 Attivare l'ossigeno e regolare (sulla fonte dell'ossigeno) la velocità di flusso o il livello di FiO₂ come prescritto.

Per i dispositivi Astral:



Per i dispositivi Stellar:



Per rimuovere l'ossigeno supplementare:

prima di rimuovere l'ossigeno supplementare dal dispositivo, **assicurarsi che la fonte di ossigeno sia stata disattivata.**

1 Sbloccare l'ingresso dell'ossigeno a basso flusso sul retro del dispositivo spingendo verso l'alto il dispositivo di bloccaggio.

2 Rimuovere il connettore della porta dell'ossigeno dall'ingresso dell'ossigeno a basso flusso.

Per collegare l'ingresso dell'ossigeno a basso flusso con il tubo di alimentazione dell'ossigeno serve un connettore per l'ossigeno a bassa pressione (codice prodotto: 24971). Si prega di vedere in basso.



Lumis

Per collegare l'ossigeno supplementare ai dispositivi Lumis, si può usare un tubo ClimateLineAir Oxy o una porta per la connessione dell'ossigeno. Per maggiori informazioni sulla configurazione del dispositivo con ossigeno supplementare, si prega di fare riferimento alla guida fornita con l'accessorio scelto.

Vi preghiamo di osservare:

- l'aggiunta di ossigeno può influire sulla pressione erogata e sull'accuratezza dei valori visualizzati e riferiti (ad es. perdita, ventilazione minuto e AHI).
- **Assicurarsi sempre che il dispositivo sia acceso e generi flusso d'aria prima di attivare l'alimentazione dell'ossigeno. Disattivare sempre l'alimentazione dell'ossigeno prima di spegnere il dispositivo. L'ossigeno non utilizzato può accumularsi all'interno dell'involucro del dispositivo, costituendo un pericolo di incendio.**

FILTRI

14. Quali sono i filtri raccomandati per ridurre il rischio di contaminazione crociata del dispositivo in un ambiente contaminato?

Per ridurre il rischio di contaminazione, si raccomanda di usare uno scambiatore di calore e umidità (HME) o un filtro antibatterico. Questa raccomandazione vale per tutti i dispositivi (Astral, Stellar e Lumis). Mentre ResMed fornisce questi filtri, altri fabbricanti possono fornire filtri simili con le stesse proprietà antivirali/antibatteriche.

Per evitare il rischio di contaminazione crociata, è fondamentale che si collochi un filtro antibatterico sulla porta di inspirazione del dispositivo qualora il dispositivo venisse usato per più pazienti.

Si prega di osservare che i filtri devono essere sostituiti frequentemente (per maggiori informazioni consultare le istruzioni per l'utilizzatore del filtro), anche quando vengono usati per più pazienti.

Inoltre i pazienti dovrebbero osservare la guida per l'utilizzatore di ResMed.

15. I filtri possono essere usati sia all'ingresso che all'uscita di un dispositivo?

Per evitare contaminazioni crociate, si deve collocare un filtro antibatterico sulla porta di ispirazione dei dispositivi Astral oppure sull'uscita dell'aria nei dispositivi Stellar e Lumis. Il tubo dell'aria deve essere collegato all'altro lato del filtro.

Nei dispositivi Astral i filtri antibatterici possono essere aggiunti sia alla porta di ispirazione che all'uscita espiratoria. Lo si consiglia per proteggere il dispositivo quando si usano nebulizzatori.

Filtro HME antibatterico

Il filtro HME antibatterico deve essere collocato tra l'estremità paziente del circuito e l'interfaccia paziente.

L'interfaccia paziente comprende tutti i componenti collocati dopo la valvola espiratoria o la porta di esalazione del circuito a ramo singolo, o dopo il pezzo Y del circuito a ramo doppio. In presenza di una valvola per perdite ResMed, collegare il filtro HME antibatterico al lato paziente della stessa.

I filtri HME sono sistemi di umidificazione passiva che trattengono il calore e l'umidità dai gas esalati dal paziente attraverso una membrana interna. I filtri HME non dovrebbero essere utilizzati con l'umidificazione in fase attiva.

Inoltre i pazienti dovrebbero osservare la guida per l'utilizzatore di ResMed.

16. I filtri della macchina sono antivirali e dovremmo cambiarli tra un paziente e l'altro?

Astral: il filtro del dispositivo filtra particelle di 10 µm e oltre. Si tratta di un filtro antipolvere che deve essere sostituito tra un paziente e l'altro.

Stellar: il filtro del dispositivo Stellar ha un'efficienza di filtrazione batterica del 99,540% su peso per area di 100 g/m². Dato che in genere i virus sono più piccoli dei batteri (<0,1 µm), il filtro non ne garantisce la rimozione dall'aria in entrata. Il filtro deve essere cambiato tra un paziente e l'altro.

Lumis: il filtro aria standard nei dispositivi Lumis è realizzato in poliestere non-tessuto. L'efficienza media è >75% per polvere >7 µm. Il filtro ipoallergenico è realizzato in fibre di acrilico e polipropilene, in un supporto di polipropilene. La sua efficienza è >98% per polvere >7-8 µm; >80% per polvere >0,5 µm. Entrambi i tipi di filtro devono essere cambiati tra un paziente e l'altro.

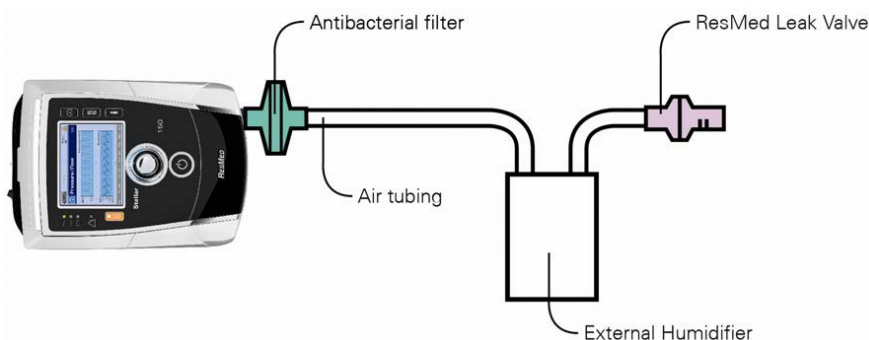
Inoltre i pazienti dovrebbero osservare la guida per l'utilizzatore di ResMed.

17. Desidero usare un umidificatore Lumis/Stellar con filtro antibatterico, come posso fare?

Vi preghiamo di osservare: se si usa un filtro antibatterico, controllare la presenza di umidità o altri elementi contaminanti, in particolare durante l'umidificazione. L'inosservanza di tale procedura può provocare resistenze all'interno del circuito respiratorio.

Maggiori informazioni per l'uso di Stellar con un umidificatore esterno:

Mettere il filtro antibatterico sull'uscita dell'aria e collegare l'umidificatore esterno all'altro lato del filtro AB attraverso il tubo dell'aria. Collegare l'altro tubo dell'aria dell'umidificatore alla valvola per perdite ResMed.



Non usare un filtro antibatterico con l'umidificatore interno H4i.

Inoltre i pazienti dovrebbero osservare la guida per l'utilizzatore di ResMed.

18. Tutti i filtri HEPA per Stellar e Astral sono più efficaci di altri filtri?

I filtri HEPA rimuovono almeno il 99,95% delle particelle con un diametro pari a 0,3 μm dall'aria che li attraversa.

I filtri antibatterici e i filtri HME antibatterici filtrano particelle $>0,1 \mu\text{m}$, e ciò significa che nella filtrazione delle particelle e dei microorganismi sono più efficaci dei filtri HEPA.

I pazienti dovrebbero attenersi inoltre alla guida per l'utilizzatore e alla guida clinica ResMed.

19. Ci sono ulteriori metodi per proteggere l'ingresso dell'aria di Astral in un ambiente ospedaliero?

Per proteggere l'ingresso dell'aria di Astral in ambiente ospedaliero, il personale dovrebbe assicurare che il filtro dell'aria non sia bloccato da indumenti o altri oggetti, ispezionare regolarmente il filtro di ingresso dell'aria e se necessario sostituirlo.

Inoltre i pazienti dovrebbero osservare la guida per l'utilizzatore di ResMed.

DISINFEZIONE

20. I dispositivi possono essere disinfettati tra un paziente e l'altro o dovrebbero essere decontaminati?

Nella guida clinica troverete le informazioni sulla pulizia e sulla disinfezione delle superfici esterne dei dispositivi. Tuttavia il COVID-19 è un virus nuovo e non sono ancora stati validati metodi specifici di decontaminazione.

Inoltre i pazienti dovrebbero seguire le procedure per la pulizia ResMed, come indicato nella guida per l'utilizzatore.