

R-OPTICS

КОМПЛЕКСНОЕ
СЕРВИСНОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ



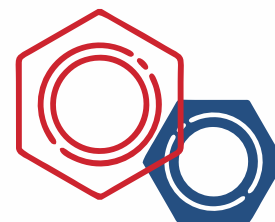
R-OPTICS.RU

Комплексное сервисное обслуживание

В основу комплексного сервисного обслуживания компании R-Optics положена максимальная оперативность и доступность технической поддержки для всех видов поставляемого оборудования, гарантийное и постгарантийное сопровождение пользователей на протяжении всего срока службы техники.

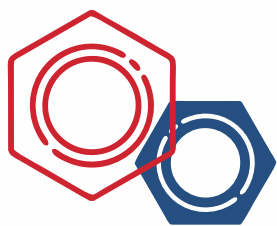
Сервисная служба нашей компании — это коллектив квалифицированных специалистов, которые уверенно решают задачи клиентов. Наша компания гордится своими штатными инженерами, которые постоянно проходят обучение в сервисных центрах производителей медицинского оборудования. Сертификаты, получаемые специалистами от официальных производителей, подтверждаются многолетней практикой работы с оборудованием. Кроме того, ведется постоянная работа по улучшению сервиса, разрабатываются и вводятся новые решения по эффективному взаимодействию с клиентами на различных этапах. Также у компании имеется лицензия на техническое обслуживание полного спектра медицинского оборудования.

Специалисты сервисной службы компании оказывают необходимую техническую и информационную поддержку в период интенсивной эксплуатации медицинского оборудования. Установка и сервисное обслуживание осуществляются сотрудниками центрального офиса и представителями региональных подразделений на территории Российской Федерации.



Оперативность и своевременность технического обслуживания обеспечивают комфортность и безопасность лечебной среды. Подобная практика, в результате, напрямую отражается и на уровне удовлетворённости пациентов, что для компании R-Optics и для наших партнеров является одним из ключевых приоритетов.





Направления деятельности сервисной службы

Монтаж и ввод в эксплуатацию

- Монтаж и ввод оборудования в эксплуатацию осуществляются сертифицированным персоналом, прошедшим обучение на заводе-изготовителе

Техническое сопровождение во время DEMO сессий оборудования и апробаций

Инструктаж пользователей

- Выезд специалиста для инструктажа пользователей
- Проведение тренингов для персонала по применению оборудования, технике безопасности и превентивным мерам по обслуживанию
- Онлайн-консультации персонала



Важное примечание для клиентов по поводу инструктажей!

Многолетняя практика обслуживания наших клиентов убедительно свидетельствует, что уровень профессиональной подготовки врачей, среднего медперсонала и местных инженерно-технических служб ЛПУ в части правильного использования оборудования очень часто по разным причинам **не соответствует необходимому уровню.**

Это неминуемо приводит к:

- 1) неоправданному и сильному снижению эффективности медицинской аппаратуры, обладающей широкими возможностями;
- 2) повреждениям оборудования и последующему дорогостоящему ремонту;
- 3) негативному влиянию на качество выполнения хирургии или диагностики;
- 4) в определённых случаях, неправильная настройка или эксплуатация оборудования, в силу недостаточных знаний и подготовки медицинского и технического персонала, может приводить к значительно более тяжёлым или даже трагическим последствиям.



В качестве одного из ярких показательных примеров можно привести практически повсеместное отсутствие необходимых системных знаний у персонала на этапе проведения интраоперационной флуоресцентной диагностики с использованием операционного микроскопа при удалении злокачественных опухолей!

Полнота иссечения опухоли (а значит, исход всей операции) решающим образом зависят от неукоснительного соблюдения регламента выполнения медперсоналом всех этапов при использовании методов флуоресценции!

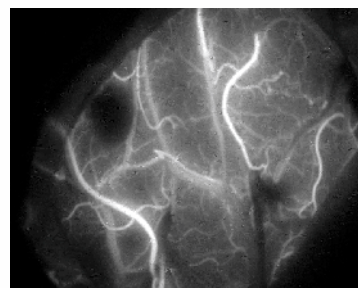
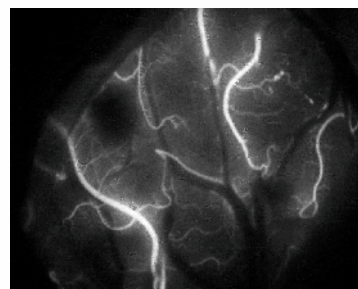
Сюда входят:

1. дооперационная подготовка пациента;
2. правильный выбор химреактивов для сосудистой и онкологической флуоресценции, расчёт их дозировок и соблюдение чёткой тактики введения;
3. **специальная подготовка** операционного зала, где будет проводиться флуоресцентная диагностика;
4. подготовка и **специальный инструктаж** всей операционной бригады к **выполнению чёткого алгоритма взаимодействий** на этапе проведения интраоперационной флуоресценции;
5. предоперационная подготовка, настройка и тестирование **специальных режимов операционного микроскопа для выполнения методики флуоресценции**;
6. проверка состояния ксеноновых ламп микроскопа перед операцией;
7. выбор правильных увеличений микроскопа, рабочих дистанций, уровней освещения при активации режимов флуоресценции и т. д.

Отступления от этих правил неминуемо влекут нерадикальное удаление опухоли с соответствующими последствиями для пациента!

Для исключения такой и других подобных ситуаций крайне полезным, а в отдельных случаях — совершенно необходимым оказывается проведение подробных инструктажей для хирургов, среднего медперсонала и инженерно-технических служб.

Такие инструктажи (или даже практические семинары) могут проводиться как на этапе приёмки оборудования Заказчиком, так и планироваться отдельно, в другое время, с участием всего персонала, который будет эксплуатировать или обслуживать поставляемое оборудование.



Гарантийное обслуживание

- Диагностика и устранение неисправностей в период заявленного гарантийного срока.
- Бесплатно для конечных пользователей*
- Возможность расширения гарантии до 24–36 месяцев**

* Неисправность и поломка оборудования не вызвана неправильной эксплуатацией или нарушением условий эксплуатации.

** Расширение гарантийного срока предоставляется на отдельный перечень оборудования, по запросу.

Постгарантийное техническое обслуживание

- Заключение разовых/годовых договоров на плановые технические обслуживания оборудования по регламенту производителя

Наши ПАКЕТНЫЕ предложения по обслуживанию

Условия	Разовый визит на ТО	Стандартный
Количество визитов по ТО	1 раз по заявке	1 раз в год
Стоимость запчастей	ПРАЙС	Скидка на запчасти 10%
Стоимость работ по ремонту	ПРАЙС	Стоимость работ – ПРАЙС
Дополнительные бесплатные визиты для диагностики неисправностей. В течение года	–	1 визит
Персональный сервисный менеджер и персональный инженер	–	+ Круглосуточная поддержка 24 × 7
Ориентировочная стоимость**		

Условия	Расширенный	Максимальный (в стоимость входит любой непредвиденный случай)
Количество визитов по ТО	2 раза в год	2 раза в год
Стоимость запчастей	Скидка на запчасти 20%	Бесплатно
Стоимость работ по ремонту	Стоимость работ по ремонту со скидкой 20%	Бесплатно
Дополнительные бесплатные визиты для диагностики неисправностей. В течение года	Два дополнительных визита в год для диагностики оборудования	Неограниченно
Персональный сервисный менеджер и персональный инженер	+ Круглосуточная поддержка 24 × 7	+ Круглосуточная поддержка 24 × 7
Ориентировочная стоимость**	5–7% от стоимости оборудования	10–20% от стоимости оборудования

* Также возможна разработка индивидуальных ТТК проекта по обслуживанию.

** Не является офертой, только в информационно-ознакомительных целях.



Подавляющее большинство диагностической и хирургической аппаратуры (например, в офтальмологии) является сложными **прецизионными программно-аппаратными комплексами**. Они работают с живым глазом, измеряют и вычисляют его оптические параметры, непосредственно участвуют в хирургии (например, лазеры, линейка приборов OCULUS, Quantel Medical, операционные микроскопы и др. приборы). Результаты этих измерений и вычислений, а также иные характеристики прямым образом влияют на текущую и последующую хирургию, а также на результаты диагностики (измерение рефракции, подбор контактных линз и очков, измерение внутриглазного давления и т. д.).

Совершенно очевидно, что такая аппаратура требует соответствующей периодической проверки и калибровки. Эти штатные процедуры выполняются инженерами сервисной службы, имеющими соответствующие сертификаты производителей оборудования. При этом используются строгие, специально разработанные и утверждённые методики, а также специальные поверочно-измерительные приспособления от производителя.

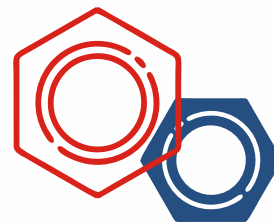
Вывод:

только те приборы, которые проходят необходимую периодическую калибровку, тестирование и штатное техническое обслуживание, допускаются к дальнейшему использованию в лечебно-диагностическом процессе.



Диагностика оборудования

- Проведение диагностики неисправного оборудования на базе нашего сервисного центра и на выезде
- При условии согласия со стоимостью ремонта и запасных частей плата за диагностику может не взиматься



Ремонт медицинского оборудования

- Осуществление авторизованного качественного ремонта аппаратуры представленных нами брендов с использованием специального оборудования, материально-технической базы и оригинальных запасных частей
- Предоставление гарантий на запчасти и работы по ремонту
- Осуществление ремонта и восстановления отдельных узлов и блоков медицинского оборудования
- Проведение уникальных ремонтов сложных блоков

Мы рады предложить услугу по ремонту и восстановлению работоспособности ультразвуковых офтальмологических датчиков любых производителей.

Биометрические, Пахиметрические, 10 МГц, 20 МГц, 25 МГц, УВМ датчики 40–50 МГц.

Продажа запасных частей и комплектующих

- Для торгующих организаций и сервисных центров*
- По прямым запросам на запасные части и комплектующие

** Продажа некоторых видов запчастей возможна только в пакете услуг по ремонту*



Закрепление персонального сервисного менеджера по сервисному проекту

Уникальные услуги

- Ремонт ультразвуковых офтальмологических датчиков. Срок выполнения ремонта от 1 мес. Гарантия на работы и запчасти до 12 мес. (Замена кабелей, изготовление и замена УЗ линз, замена УЗ эмульсии, восстановление работоспособности электронной и механической части датчиков)
- Восстановление неисправных электронных плат, узлов и блоков
- Ремонт операционных микроскопов с реставрацией оптических блоков и аксессуаров



Основные направления медицинского оборудования

- **Офтальмологическое оборудование**
диагностическое, лазерное, хирургическое
- **Стерилизационное оборудование**
паровые кассетные стерилизаторы
- **Операционные микроскопы**
Офтальмология, Нейро, Лор



Ремонт и реставрация операционных микроскопов Leica



Зачастую, проработав 7–10 и более лет*, микроскоп не обеспечивает былой чистоты, контраста и чёткости изображения, качества бинокулярности, взаимного согласования между различными оптическими блоками, необходимой мощности освещения, точности балансировки, стабильности позиционирования несущего штатива, надёжности тормозов и т. д.

Все эти негативные факторы вызывают **дискомфорт в работе хирурга**, что прямым образом влияет на **качество выполняемой микрохирургии**.

Ряд повреждений микроскопа могут представлять собой серьёзные угрозы, как для пациента, так и наносить ущерб здоровью самого оперирующего хирурга, в особенности, при длительных операциях.

Встаёт вопрос о приобретении нового микроскопа, замене основного оптического блока, штатива, дополнительного навесного оборудования, что достаточно дорого.

Основной оптический блок микроскопа — это центральный модуль, формирующий оптическое изображение и рабочее освещение. Он функционально объединяет различные оптико-механические, электромеханические и оптико-электронные системы микроскопа.

От технического состояния оптического блока решающим образом зависит качество оптического изображения при наблюдении хирургом операционного поля, что оказывает прямое влияние на качество выполнения операции. Реставрация оптического блока и других оптических модулей во многих случаях** позволяет существенно повысить контрастность и разрешающую способность изображения, которое формирует микроскоп и, **тем самым, существенно продлить активный срок его службы.**

При определённых условиях реставрация оптики способна вернуть микроскопу практически исходное, заводское качество изображения.

Для оценки вероятного исхода реставрации***, микроскоп подвергается предварительной диагностике на предмет отсутствия неустранимых и радикальных повреждений оптических блоков, узлов или отдельных компонентов. Если таковые обнаруживаются, то такие позиции (по возможности) подлежат замене.

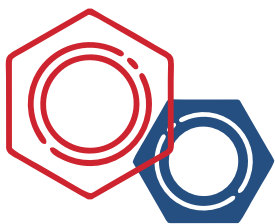
После этого, при подтверждении технической возможности и выявлении необходимости такой процедуры, по согласованию с клиентом, оптические модули микроскопа демонтируются со штатива и отправляются в стационарные специализированные производственно-лабораторные условия для проведения реставрации и ремонта.

В процессе ремонта оптические модули микроскопа разбираются. Выполняется глубокая очистка всех внутренних полостей прибора, поэтапная чистка оптических компонентов панкратической системы изменения увеличения, оптики осветительного тракта, бинокуляров хирурга и ассистента, окуляров, объектива. Производится чистка, смазка, инспекция, регулировка и профилактика электромеханических узлов, механизмов, электронных блоков, плат, кабелей, шлейфов, разъёмов, систем охлаждения, органов управления и т. д. После выполнения ремонта производится сборка, сквозная проверка и аттестация качества изображения готовой оптической системы микроскопа по специальным измерительным тест-объектам. В финале формируются результаты оценки качества изображения (снимки тест-объектов) для сравнения с предшествующим ремонту состоянием.

Штатив микроскопа также требует обязательного, регламентированного производителем, периодического прохождения обязательной процедуры штатной инспекции на предмет безопасного использования, проверки надёжности работы тормозов, точности систем балансировки, стабильности работы всех устройств и механизмов, профилактики, чистки, регулировки, а при необходимости, ремонта и замены отслуживших ресурс отдельных узлов и агрегатов.

При определённых условиях реставрация оптики способна вернуть микроскопу практически исходное, заводское качество изображения.





Дополнительные консультации по данной услуге Вы можете получить, обратившись в нашу сервисную службу: service@r-optics.ru

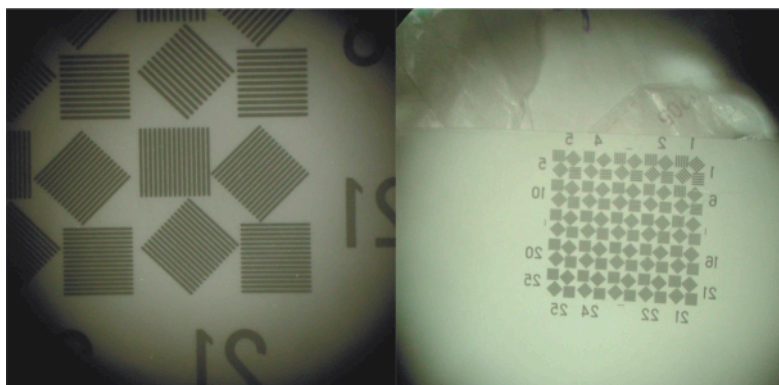


Ниже приведён наглядный пример, характеризующий разницу в качестве изображения, даваемого одним и тем же микроскопом на разных увеличениях **До** и **После** проведения реставрации оптической схемы.

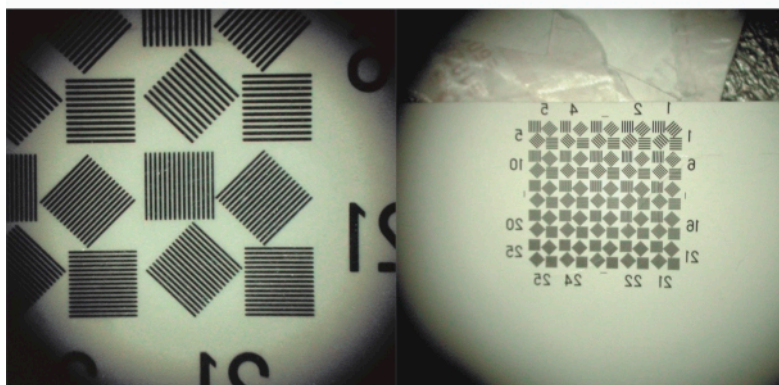
В качестве тест-объекта использована штриховая мира абсолютного контраста. Анализируя снимки, важно учесть, что реальные биологические объекты таким высоким контрастом, как правило, не обладают. В силу этого, различимость мелких структур и оттенков тканей во время проведения операции под неисправным микроскопом становится совсем слабой.

Поэтому, нетрудно представить себе дискомфорт, который испытывает хирург, работая с таким «проблемным» прибором и помнить о том, что это непосредственно влияет на качество хирургии.

До



После



** Срок эксплуатации микроскопа до возникновения подобных проблем указан приблизительно и зависит напрямую от интенсивности эксплуатации, условий внешней среды, в которой он работает (температуры, влажности, чистоты воздуха в оперблоке, защиты от агрессивных паров, стерилизующего ультрафиолета и т. д.), а также от аккуратности обращения со стороны персонала.*

*** Результаты реставрации могут быть разными и зависят от состояния оптических компонентов и их покрытий, работоспособности электромеханических узлов и электронных модулей конкретного прибора.*

**** Реставрация может производиться как с заменой блоков, узлов и отдельных компонентов, так и без. Это определяется по результатам диагностики.*

R-OPTICS

R-Optics — один из ведущих поставщиков оборудования и расходных материалов в офтальмологии на территории России.

Компания предлагает полный спектр медицинского оборудования, инструментов и расходных материалов от ведущих мировых производителей.

Мы осуществляем весь цикл услуг: от первичного консультирования по продукции, формирования коммерческих предложений и технических заданий до установки оборудования, осуществляем гарантийное и постгарантийное обслуживание, занимаемся комплексным оснащением офтальмологических кабинетов и операционных.

Компания R-Optics активно поддерживает целый ряд образовательных проектов, направленных на освоение врачами-офтальмологами самых современных технологий в диагностике и хирургии.

Более 30 лет работы в области офтальмологии позволили компании R-Optics обрести репутацию ответственного поставщика и надежного проводника инновационных решений в медицине.

r-optics.ru

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС

123458
Россия, Москва,
ул. Твардовского, д. 8, корпус А
+7 495 780 92 55/56/59
info@r-optics.ru

ОТДЕЛ ПРОДАЖ
+7 495 780 92 55/56/59
sales@r-optics.ru

**ИНЖЕНЕРНАЯ ПОДДЕРЖКА,
МОНТАЖ И СЕРВИС
ОБОРУДОВАНИЯ**
+7 495 780 92 55/56/59
service@r-optics.ru

МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА
+7 495 780 92 55/56/59
marketing@r-optics.ru

