



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

شماره مدرک:  
نگارش: ۲  
تاریخ شروع اجرا: ۱۳۹۸/۰۴/۱۱  
تاریخ اعتبار: تا بروز رسانی بعدی

نوع مدرک: دستورالعمل  
نام مدرک: دستورالعمل خدمات پس از فروش  
دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

## دستورالعمل خدمات پس از فروش دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کننده
مدیر کل امور تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس حسین صفوی	معاون اجرایی و برنامه ریزی اداره کل تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس روح الله مزبانی	رئیس اداره نظارت بر تامین و نگهداشت تجهیزات پزشکی مهندس محمد مهدی علالدین



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

شماره مدرک:  
نگارش: ۲  
تاریخ شروع اجرا: ۱۳۹۸/۰۴/۱۱  
تاریخ اعتبار: تا بروز رسانی بعدی

نوع مدرک: دستورالعمل  
نام مدرک: دستورالعمل خدمات پس از فروش  
دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

به استناد آئین نامه تجهیزات پزشکی و دستورالعمل خدمات پس از فروش شرکت‌های تجهیزات پزشکی، این دستورالعمل به منظور تعیین و تشریح الزامات و تعرفه‌های خدمات پس از فروش دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز ابلاغ و جایگزین دستورالعمل «تعرفه‌ها و دستورالعمل پرداخت هزینه‌های نصب، راه‌اندازی، آموزش راهبری، تعمیرات، نگهداری و سرویس ماشین‌های همودیالیز و دستگاه‌های تصفیه آب در سال ۱۳۸۵» می‌گردد.

#### ۱-۱- الزامات و تعرفه‌های خدمات پس از فروش دستگاه همودیالیز:

#### ۱-۲- الزامات و تعرفه نصب، راه‌اندازی و آموزش کاربری دستگاه همودیالیز:

۱-۱-۱- هزینه نصب و راه‌اندازی هر دستگاه همودیالیز مبلغ ۲,۰۰۰,۰۰۰ ریال می‌باشد.

۱-۲-۱- هزینه آموزش کاربری دستگاه همودیالیز مبلغ ۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال می‌باشد.

تبصره- هزینه آموزش کاربری در صورت درخواست مؤسسه پزشکی لحاظ می‌گردد.

۱-۳-۱- ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف می‌باشد الزامات نصب، راه‌اندازی و راه‌اندازی دستگاه از جمله آماده سازی، نحوه لوله کشی آب و فاضلاب و سیم کشی برق و همچنین وسایل مورد نیاز جهت نصب را به صورت مکتوب و شفاف به مؤسسه پزشکی اعلام نماید.

۱-۴-۱- مؤسسه پزشکی موظف می‌باشد پس از دریافت الزامات نصب و راه‌اندازی از سوی ارائه دهنده خدمات پس از فروش، نسبت به آماده سازی محل، لوله‌کشی آب و فاضلاب و سیم کشی برق اقدام و مراتب را به ارائه دهنده خدمات پس از فروش اعلام نماید. ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف است نسبت به نصب و راه‌اندازی و در صورت لزوم آموزش کاربری اقدام نماید.

۱-۵-۱- ارائه دهنده خدمات پس از فروش نباید بابت نصب، راه‌اندازی و آموزش کاربری (هرچند مرتبه که لازم دارد) برای هر چند روز که لازم باشد مبلغی بیش از مبالغ ذکر شده دریافت نماید.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
رئیس اداره نظارت بر تامین و نگهداشت تجهیزات پزشکی مهندس محمدمهدی علاءالدین	معاون اجرایی و برنامه ریزی اداره کل تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس روح‌الله عزیزیانی	مدیر کل امور تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس حسین صفوی



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

شماره مدرک:  
نگارش: ۲  
تاریخ شروع اجرا: ۱۳۹۸/۰۴/۱۱  
تاریخ اعتبار: تا بروز رسانی بعدی

نوع مدرک: دستورالعمل  
نام مدرک: دستورالعمل خدمات پس از فروش  
دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

تبصره ۱- چنانچه بنا به دلایلی مؤسسه پزشکی نسبت به آماده سازی محل از جمله لوله کشی آب و فاضلاب و سیم کشی برق و یا تأمین اقلام مورد نیاز به صورت کامل اقدام ننماید به نحوی که شرایط لازم جهت نصب دستگاه فراهم نگردد و نیاز به مراجعه مجدد باشد، مؤسسه پزشکی موظف است هزینه‌های ایاب و ذهاب، اقامت و تغذیه پرسنل ارائه دهنده خدمات پس از فروش را پرداخت نماید.

### ۱-۳- هزینه تعمیرات، نگهداری و سرویس ماشین‌های دیالیز

۱-۲-۱- تمامی مؤسسات پزشکی مکلف به عقد قرارداد سرویس و نگهداری ماهیانه دستگاه‌های دیالیز پس از نصب و راه اندازی با ارائه دهنده خدمات پس از فروش می‌باشند.

۱-۲-۲- هزینه تعمیرات، سرویس و نگهداری پیشگیرانه (PM) هر دستگاه همودیالیز فعال (شارژ ماهیانه) مبلغ ۱,۸۰۰,۰۰۰ ریال تعیین می‌گردد.

۱-۲-۳- در مواقعی که قطعاتی از دستگاه از جمله مدارات الکترونیکی خارج از زمان گارانتی و اورانتی جهت تعمیر به محل ارائه دهنده خدمات پس از فروش ارسال می‌گردد، در صورت تایید مرکز درمانی، ارائه دهنده خدمات پس از فروش، امکان دریافت هزینه تعمیرات را دارد.

### ۲- الزامات و تعرفه‌های خدمات پس از فروش دستگاه‌های تصفیه آب دیالیز به انضمام سیستم پیش پالایش:

#### ۱-۲-۱- الزامات و تعرفه نصب، راه اندازی و آموزش کاربری دستگاه تصفیه آب (RO) به انضمام سیستم پیش پالایش:

۱-۱-۲- هزینه نصب، راه اندازی و آموزش کاربری یک دستگاه تصفیه آب دیالیز (RO) به انضمام سیستم پیش پالایش مبلغ ۲۹,۰۰۰,۰۰۰ ریال می‌باشد. این هزینه جهت مونتاژ قسمت‌های مختلف سیستم شامل فیلترهای میکرونی، سختی گیرها، فیلتر کربن اکتیو و RO می‌باشد و ارائه دهنده خدمات پس از فروش نباید بابت لوله کشی و نصب اتصالات و شیرآلات مورد نیاز قسمت‌های مختلف سیستم هزینه ای دریافت نماید. لازم بذکر است تأمین لوله و اتصالات مورد نیاز بر عهده مؤسسه پزشکی می‌باشد.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
رئیس اداره نظارت بر تأمین و نگهداشت تجهیزات پزشکی مهندس محمد مهدی علاءالدین	معاون اجرایی و برنامه ریزی اداره کل تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس روح الله مزیانی	مدیر کل امور تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس حسین صفوی



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

شماره مدرک:  
نگارش: ۲  
تاریخ شروع اجرا: ۱۳۹۸/۰۴/۱۱  
تاریخ اعتبار: تا بروز رسانی بعدی

نوع مدرک: دستورالعمل  
نام مدرک: دستورالعمل خدمات پس از فروش  
دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

- ۲-۱-۲- ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف است الزامات نصب و راه‌اندازی دستگاه از جمله آماده‌سازی، نحوه لوله‌کشی آب و فاضلاب و سیم‌کشی برق و همچنین وسایل مورد نیاز جهت نصب را به صورت مکتوب و شفاف به مؤسسه پزشکی اعلام نماید.
- ۳-۱-۲- مؤسسه پزشکی موظف می‌باشد پس از دریافت الزامات نصب و راه‌اندازی از سوی ارائه دهنده خدمات پس از فروش، نسبت به آماده‌سازی محل، لوله‌کشی آب و فاضلاب و سیم‌کشی برق اقدام و مراتب را به ارائه دهنده خدمات پس از فروش اعلام نماید.
- ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف است نسبت به نصب و راه‌اندازی و در صورت لزوم آموزش کاربری اقدام نماید.
- ۴-۱-۲- ارائه دهنده خدمات پس از فروش نباید بابت نصب، راه‌اندازی و آموزش کاربری (هرچند مرتبه که لازم دارد) برای هر چند روز که لازم باشد مبلغی بیش از مبالغ ذکر شده دریافت نماید.

### ۲-۲- هزینه تعمیرات، سرویس و نگهداری دستگاه تصفیه آب دیالیز (RO) به انضمام سیستم پیش‌پالایش (شارژ ماهیانه)

۱-۲-۲- هزینه تعمیرات، سرویس و نگهداری یک دستگاه تصفیه آب دیالیز به انضمام سیستم پیش‌پالایش، ۲,۹۰۰,۰۰۰ ریال می‌باشد.

### ۳- سایر الزامات:

- ۱-۳- ارائه دهنده خدمات پس از فروش باید با همکاری مسئولین بخش‌های همودیالیز برای هر کدام از دستگاه‌ها یک شناسنامه (طبق نمونه ضمیمه) تهیه و نماینده فنی آن‌ها باید در هر بار مراجعه نسبت به ثبت وضعیت دستگاه و اقدامات انجام شده و قطعات مصرفی و هزینه‌های مربوطه در شناسنامه دستگاه اقدام نمایند که در مورد ماشین‌های دیالیز حداقل باید اقدامات زیر در هر ماه انجام شود:

۲-۳- کنترل صحت عملکرد نشان دهنده‌های دما، کانداکتیویتی، فلو پمپ خون، فلو محلول دیالیز، U.FR-T.M.P

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
رئیس اداره نظارت بر تامین و نگهداشت تجهیزات پزشکی مهندس محمدمهدی علالدین	معاون اجرایی و برنامه ریزی اداره کل تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس روح‌الله مزینانی	مدیر کل امور تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس حسین صفوی



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

شماره مدرک:  
نگارش: ۲  
تاریخ شروع اجرا: ۱۳۹۸/۰۴/۱۱  
تاریخ اعتبار: تا بروز رسانی بعدی

نوع مدرک: دستورالعمل  
نام مدرک: دستورالعمل خدمات پس از فروش  
دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

۳-۳- انسداد توسط غلطک‌های پمپ خون، عملکرد پمپ هپارین، سیستم‌های آلارم و کاشف فشار شریانی، فشارسنج وریدی، نشت خون و نشت هوا کنترل و ثبت گردند. در مورد دستگاه‌های تصفیه آب باید میزان CL، دما، سختی (کلیسم و منیزیم)، کانداکتیویته، PH آب ورودی (آب شهر) و خروجی (بعد از RO) اندازه گیری و ثبت گردند.

تبصره ۱- ارائه دهنده خدمات پس از فروش باید حتی المقدور قطعات مهم و اختصاصی دستگاه‌های دیالیز و تصفیه آب دیالیز (RO) هر مؤسسه پزشکی و در صورت امکان هر دستگاه را کدگذاری نمایند و در شناسنامه هر دستگاه و یا لیست جداگانه ثبت نمایند.

تبصره ۲- سایر الزامات خدمات پس از فروش از جمله شرایط گارانتی، وارانته، به روزرسانی، آزمون‌های پذیرش، کالیبراسیون و... که در این دستورالعمل اشاره نشده است، مطابق با دستورالعمل خدمات پس از فروش تجهیزات پزشکی از سوی ارائه دهنده خدمات پس از فروش و موسسه پزشکی لازم الاجرا می‌باشد.

تبصره ۳- ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف می‌باشد داغی قطعه تعویض شده را به موسسه پزشکی تحویل نماید.

تبصره ۴- ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف می‌باشد قطعه تعویض شده را مطابق با ضوابط گارانتی کمپانی حداقل به مدت سه ماه گارانتی نماید.

تبصره ۵- ارائه دهنده خدمات پس از فروش موظف می‌باشد دستورالعمل شستشوی دستگاه‌های همودیالیز را به موسسات پزشکی ارائه نموده و موسسات پزشکی ملزم به اجرای آن دستورالعمل می‌باشند.

تبصره ۶- آزمایش دستگاه RO براساس استاندارد AMMI در زمان گارانتی، یکبار بصورت رایگان از سوی ارائه دهنده خدمات پس از فروش انجام پذیرد.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
رئیس اداره نظارت بر تامین و نگهداشت تجهیزات پزشکی مهندس محمدمهدی عمالالدین	معاون اجرایی و برنامه ریزی اداره کل تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس روح الله بنانی	مدیر کل امور تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس حسین صفوی



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

شماره مدرک:  
نگارش: ۲  
تاریخ شروع اجرا: ۱۳۹۸/۰۴/۱۱  
تاریخ اعتبار: تا بروز رسانی بعدی

نوع مدرک: دستورالعمل  
نام مدرک: دستورالعمل خدمات پس از فروش  
دستگاه‌های همودیالیز و تصفیه آب دیالیز

#### ۴- هزینه‌های جانبی انجام خدمات فنی:

هزینه‌های جانبی عبارتند از کلیه هزینه‌هایی که ارائه دهنده خدمات پس از فروش به منظور ارائه خدمت متحمل می‌گردد.

#### ۴-۱- تعرفه و الزامات پرداخت هزینه‌های جانبی انجام خدمات فنی:

۴-۱-۱- تعرفه مربوط به سفر بین شهری: مطابق با آخرین نرخ رسمی اعلام شده هواپیمایی کشوری تحت نظر وزارت راه و ترابری

خواهد بود. در این خصوص ارائه مستندات لازم جهت پرداخت هزینه بلیط سفر در صورت درخواست مشتری از سوی

ارائه دهنده خدمات پس از فروش الزامی می‌باشد.

۴-۱-۲- تعرفه اقامت یک شب در هتل: مطابق با آخرین نرخ رسمی اعلام شده توسط سازمان گردشگری و ایرانگردی محاسبه

خواهد شد.

تبصره ۱- تعرفه‌های مربوط به اقامت (هتل) پرسنل فنی با توجه به وجود سطوح مختلف هتل‌ها در شهرهای گوناگون نباید از متوسط

تعرفه‌های اعلام شده از سوی سازمان گردشگری و ایرانگردی آن شهر تجاوز نماید.

۴-۱-۳- تعرفه ایاب و ذهاب داخل شهری طبق مستندات موجود قابل محاسبه می‌باشد.

تبصره ۱- هزینه‌های رفت و آمد و اسکان باید از شعب رسمی ارائه دهنده خدمات پس از فروش تا مرکز دیالیز محاسبه گردد.

۴-۱-۴- تعرفه خوراک روزانه: با توجه به شرایط و تعرفه‌ها همه ساله مبلغی برای این مورد محاسبه و اعلام خواهد گردید.

تبصره ۱- چنانچه هر یک از امکانات فوق الذکر توسط موسسه پزشکی فراهم گردد این هزینه‌ها با توافق طرفین (موسسه پزشکی و ارائه

دهنده خدمات پس از فروش) قابل تغییر خواهد بود.

تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده
رئیس اداره نظارت بر تامین و نگهداشت تجهیزات پزشکی مهندس محمدهدی علاالدین	معاون اجرایی و برنامه ریزی اداره کل تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس روح‌الله مزینانی	مدیر کل امور تجهیزات و ملزومات پزشکی مهندس حسین صفوی