

# PACIENTŲ LOJALUMO PROGRAMOS TAISYKLĖS

<b>Tikslas:</b>	Sukurti ir nustatyti „Affidea Lietuva“ įmonių grupės Pacientų lojalumo programos taisykles, apibrėžti šios programos dalyviams taikomas nuolaidas „Affidea Lietuva“ įmonių grupės tinkle ir užtikrinti, kad programos dalyviai galėtų naudotis mokamomis „Affidea Lietuva“ įmonių paslaugomis išskirtinėmis sąlygomis.
-----------------	--

Autorius (SME):



Paulius Stravinskas

Komunikacijos vadovas

Data:

2020.10.07

Proceso savininkas:



Paulius Stravinskas

Komunikacijos vadovas

Data:

2020.10.07

Galutinis  
tvirtintojas:

Vitalijus Orlovas

Direktorius

Data:

2020.10.07

Galioja nuo:

2020.10.08

## 1. Taikymo apimtis

Procedūra galioja visiems darbuotojams ir Pacientų lojalumo programos dalyviams.

Ši tvarka galioja visai UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupei, t. y. visiems šių grupę sudarantiems juridiniams asmenims ir jų visiems darbuotojams. UAB „Affidea Lietuva“ įmonių grupė sudaro: UAB „Affidea Lietuva“, kodas 300542299; UAB „Medicinos paslaugų grupė“, kodas 304148323; UAB „Alytaus Medea klinika“, kodas 300566791; UAB „Šilutės MCT“, kodas 300150444; UAB „MCT kompiuterinė tomografija“, kodas 302032665; UAB „Endemik“, kodas 220509380; UAB „Endemik didmena“, kodas 302244593, UAB „Kuncų ambulatorinė klinika“, kodas 141292840

## 2. Terminai ir sąvokos

„Affidea Lietuva“ įmonių grupė	Apima visus UAB „Affidea Lietuva“ grupės juridinius asmenis
Pacientų lojalumo programa (PLP)	„Affidea Lietuva“ įmonių grupės vykdoma Pacientų lojalumo programa
PLP dalyvis	Pilnametis asmuo, dalyvaujantis Pacientų lojalumo programoje ir vienu iš galimų būdų įsigijęs Pacientų lojalumo programos kortelę
PLP anketa	Anketa, kurią užpildo asmuo, norėdamas tapti PLP dalyviu
PLP kortelė	PLP dalyviui išduodama „Affidea Lietuva“ įmonių grupės PLP kortelė
PLP nuolaidos	PLP dalyviams taikomos nuolaidos apibrėžtos šių taisyklių 4.3.3. punkte
PLP partneriai	Trečiosios šalys (juridiniai asmenys), dalyvaujančios PLP ir PLP dalyviams suteikiančios papildomas naudas ir nuolaidas
Privatumo pranešimas	PLP privatumo pranešimas
Asmens duomenys	Tvarkomi PLP dalyvio asmens duomenys, aprašyti Privatumo pranešime

Taisyklėse neapibrėžtos sąvokos naudojamos vadovaujantis atitinkamų norminių teisės aktų reguliavimu.

## 3. Atsakomybės

**R = Atsakingas (Responsible)** Už sėkmingą projekto įgyvendinimą ir/arba užduoties įvykdymą visiškai atsakingas asmuo.

**A = Atskaitingas (Accountable)** Asmuo, kuriam priklauso visiška atskaitomybė ir valdžia; jam/jai atsiskaito R.

**C = Konsultuojantis (Consulted)** Asmuo, kurio indėlis į darbą padidina pridėtinę vertę ir/arba kurio užpirkimas būtinas projektui iki galo įgyvendinti.

**I = Informuotas (Informed)** Asmuo ar asmenų grupė, kuriems reikia pranešti apie rezultatus arba atliktus veiksmus, nors jie ir nedalyvauja sprendimų priėmimo procese.

Proceso etapai	Darbuotojas	Tiesioginis vadovas	Komunikacijos vadovas
Informavimas apie Pacientų lojalumo programą	C	A	R
PLP anketų surinkimas ir suvedimas į sistemą	R	I	A
Partnerių pritraukimas ir bendradarbiavimas	I	A	R
PLP dalyvių informavimas apie PLP programos įgyvendinimą	-	A	R

## 4. Politika

### 4.1 BENDROSIOS NUOSTATOS

4.1.1. PLP ir žemiau nurodytos sąlygos įsigalioja nuo 2020 m. rugsėjo 7 d. „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausantiems diagnostikos centrams ir klinikoms.

4.1.2. Privatumo pranešimas apibrėžia renkamų ir tvarkomų PLP dalyvių Asmens duomenų tikslus, šaltinius, teisinius pagrindus, nustato duomenų subjektų teises ir jų įgyvendinimo tvarką, o taip pat pateikia kitą pagal taikomus teisės aktus reikalaujamą pateikti informaciją, susijusią su PLP dalyvių Asmens duomenų apsauga.

4.1.3. „Affidea Lietuva“ įmonių grupė pasilieka teisę, paskelbusi visuose diagnostikos centruose, klinikose ir interneto svetainėje ne vėliau kaip prieš 10 kalendorinių dienų pakeisti PLP taisykles ir (ar) panaikinti PLP.

### 4.2 REGISTRACIJA IR PLP KORTELIŲ IŠDAVIMAS

4.2.1. „Affidea Lietuva“ įmonių grupės PLP dalyviu gali tapti ne jaunesni kaip 18 metų fiziniai asmenys, tinkamai užpildę PLP anketą ir ją perdavę „Affidea Lietuva“ įmonių grupės personalui. PLP dalyviui išduodama PLP kortelė, kuria PLP dalyvis gali pasinaudoti jau kito vizito metu.

4.2.2. Užpildydamas ir pasirašydamas PLP anketą, klientas savo valia sutinka, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi Privatumo pranešime numatyta tvarka ir pagal galiojančius ir asmens duomenų apsaugą reglamentuojančius teisės aktus.

4.2.3. Klientas įsipareigoja PLP anketoje pateikti tikslus, teisingus ir išsamius Asmens duomenis.

4.2.4. PLP kortelė išduodama:

4.2.4.1. Už 0,01 eur vienkartinį mokestį, kuomet klientas, apsilankęs „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausančioje klinikoje ar diagnostikos centre, vieno vizito metu įsigyja paslaugų už ne mažiau kaip 70 eur.

4.2.4.2. Už 0,01 eur vienkartinį mokestį, kuomet klientas, apsilankęs „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausančioje klinikoje ar diagnostikos centre, registruojasi sekančiam mokamam vizitui į kitą „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausančią kliniką ar diagnostikos centrą. Tokiu atveju PLP kortelė išduodama po sekančio mokamo vizito „Affidea Lietuva“ įmonių grupei priklausančioje klinikoje ar diagnostikos centre.

4.2.4.3. Už 5 eur vienkartinį mokestį.

4.2.4.4. Už 0,01 eur vienkartinį mokestį, kiekvienam prisirašiusiam ar naujai prie „Affidea Lietuva“ įmonių grupės klinikų (kur tokia galimybė yra) prisirašančiam pacientui.

4.2.3. PLP kortelė išduodama tik vienam fiziniam asmeniui, tačiau šis fizinis asmuo prie PLP kortelės gali prirašyti jo šeimai priklausančius nepilnamečius asmenis (vaikus ir/ar globotinius).

4.2.4. PLP nuolaidos nėra taikomos, kuomet už paslaugas atsiskaitoma dovanų kuponu.

4.2.5. PLP nuolaidos nėra sumuojamos su kitomis nuolaidomis ar pasiūlymais, tačiau PLP dalyvis turi teisę naudotis didesne nuolaida.

4.2.6. PLP nuolaidos nėra taikomos kontrastinei medžiagai, tyrimo vaizdų surinkimo ir įrašymo į skaitmeninę laikmeną paslaugai bei vienkartiniams drabužiams.

4.2.7. PLP kortelė pradeda galioti sekančią dieną po jos išdavimo (įsigijimo).

### 4.3 PLP NUOLAIDOS

4.3.1. PLP nuolaidas nustato „Affidea Lietuva“ įmonių grupės Komercijos skyrius.

4.3.2. PLP nuolaidų dydžiai yra turintys galiojimą ir kaskart gali būti atnaujinami ir peržiūrimi.

4.3.3. PLP galioja šios nuolaidos:

4.3.3.1. 10 proc. nuolaida gydytojų konsultacijoms.

4.3.3.2. 10 proc. nuolaida diagnostiniams tyrimams (ultragarso (echoskopijos), endoskopijos, mamografijos, rentgeno, automatinis krūtų ultragarso tyrimas ABUS, kompiuterinė tomografija, magnetinio rezonanso tomografija).

4.3.3.3. 15 proc. nuolaida skiepavimo paslaugoms.

4.3.3.4. 15 proc. nuolaida reabilitacijos (kineziterapija, masažai, vandens procedūros, fizioterapija ir kt.) paslaugoms.

4.3.3.5. 15 proc. nuolaida odontologijos paslaugoms.

4.3.3.6. 15 proc. nuolaida kitoms paslaugoms (pvz., injekcinėms grožio procedūroms, odos atjauninimo procedūroms ir kitoms paslaugoms, nepatenkančioms po kitomis sąvokomis).

4.3.3.7. 20 proc. nuolaida laboratoriniams tyrimams ir tyrimų programoms.

4.3.3.8. 20 proc. nuolaida sporto medicinos, mokslo ir tyrimų laboratorijos „LTeam LAB“ paslaugoms.

4.3.4. Apie naujai taikomas PLP nuolaidas ar pakeistus nuolaidų dydžius, PLP dalyviai informaciją gali gauti el. paštu ar SMS žinute (jei tam yra davę sutikimą) ar sužinoti ją įmonės internetinėje svetainėje ar socialiniuose tinkluose bei „Affidea Lietuva“ įmonių grupės klinikose ir diagnostikos centruose.

4.3.5. Jeigu Anketoje PLP dalyvis sutiko, kad jo Asmens duomenys (įskaitant suteiktas sveikatos priežiūros paslaugas) būtų profilijuojami teikiant asmeninius pasiūlymus, „Affidea Lietuva“ formuos ir teiks specialiai PLP dalyviui pagal jo Asmens duomenis pritaikytus asmeninius pasiūlymus. Daugiau informacijos apie tai pateikiama Privatumo pranešime.

4.3.6. PLP dalyviai gauna papildomas nuolaidas ir naudas iš PLP partnerių, kurių sąrašas gali būti nuolat pildomas ir skelbiamas „Affidea Lietuva“ įmonių grupės internetinėse svetainėse.

## 4.4 BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

4.4.1. PLP dalyvis privalo saugoti PLP kortelę ir, norėdamas pasinaudoti ja, pateikti ją prieš atsiskaitydamas už paslaugas. Nepateikus PLP kortelės, PLP nuolaidos gali būti taikomos tik tuo atveju, jei PLP dalyvį galima identifikuoti kitu būdu, pavyzdžiui, tik pagal vardą ir pavardę.

4.4.2. Dalyvavimas PLP gali būti nutrauktas PLP dalyvio iniciatyva, t.y., grąžinus PLP kortelę „Affidea Lietuva“ įmonių grupės personalui.

4.4.3. Jeigu „Affidea Lietuva“ pakeičia šias Taisykles ir (ar) Privatumo pranešimą ir (ar) prašo pateikti tolimesniam PLP vykdymui būtinus sutikimus, o PLP dalyvis tokių sutikimų nesuteikia, arba atšaukia savo sutikimą su galiojančiomis Taisyklėmis ir (ar) Privatumo pranešimu, „Affidea Lietuva“ gali būti priversta blokuoti PLP kortelę ir nutraukti PLP dalyvio tolimesnį dalyvavimą PLP.

## 5. Mokymų reikalavimai

Su dokumentu supažindinami ar apmokinami šių funkcijų darbuotojai:

- Registratūros darbuotojai.
- Padalinių vadovai.

Įrašai apie supažindinimą su dokumentu ar mokymus atliekami ir laikomi pagal SOP-QM-LT-003 Kokybės įrašų kontrolė.

## 6. Auditas / Metrikai

Šalies vadovas yra atsakingas už tai, kad būtų vykdomas vidinis (valstybės lygmens) auditas, skirtas įvertinti atitiktį šiai procedūrai. Atitiktis procedūrai apima adekvačių darbuotojų mokymų ir sąmoningumo įrodymą. Siekiant įvertinti atitiktį procedūrai, gali būti vykdomas išorinis auditas (centrinio biuro ar trečiųjų šalių).

## 7. Nuorodos/Susiję dokumentai

**F-SM-LT-004** Pacientų lojalumo programos dalyvio anketa

## 8. Versijų istorija

Versija	Pakeitimo aprašymas	Pakeitimo priežastis
00	Pirminis dokumentas	Nėra
01	Taisyklės papildytos punktais Nr. 4.2.4.4. ir 4.2.6	Papildyta trūkstama informacija, informacijos tikslinimas.
02	Koreguoti taisyklių punktai Nr. 4.2.4.1., 4.2.4.2 ir 4.2.4.4.	Informacijos tikslinimas.
03	Papildyta punktu Nr. 4.2.6	Informacijos tikslinimas.