

PATVIRTINTA
UAB „Rezus.lt“ direktorės
2024 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. 24/11/29_1

UAB „REZUS.LT“ VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Rezus.lt“ (toliau Įmonė) vidaus tvarkos taisyklės reglamentuoja Įmonės vidaus tvarką, jos darbuotojų, pacientų, jų atstovų ir lankytojų teises, pareigas bei elgesį.

2. Įmonė, Įmonės kodas 302433494, yra ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikianti įstaiga, veikianti skirtingais veiklos adresais (toliau – Įmonės padaliniai), kuriuose galioja tos pačios tvarkos ir taisyklės.

3. Įmonė savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Civiliniu kodeksu, Vyriausybės nutarimais, Sveikatos priežiūros įstaigų, Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo ir kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Sveikatos apsaugos ministro įsakymais bei kitais teisės aktais, šiomis vidaus tvarkos taisyklėmis (toliau – Taisyklės).

4. Taisyklės parengtos atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 46 straipsnio reikalavimus ir nustato bendruosius darbuotojų, pacientų ir jų atstovų tarpusavio santykių principus bei elgesio normas.

5. Įmonė užsiima tik ta veikla, kuri nurodyta jos turimose licencijose.

6. Taisyklės viešai skelbiamos Įmonės internetiniuose puslapiuose www.rezus.lt ir yra prieinamos susipažinti kiekvienam Įmonės pacientui Įmonės padaliniuose.

7. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

7.1. **asmens duomenų tvarkymas** – bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas: rinkimas, užrašymas, kaupimas, saugojimas, klasifikavimas, grupavimas, jungimas, keitimas (papildymas ar taisymas), teikimas, paskelbimas, naudojimas, loginės ir (arba) aritmetinės operacijos, paieška, skleidimas, naikinimas ar kitoks veiksmas arba veiksmų rinkinys;

7.2. **asmens dokumentas** – pasas, asmens tapatybės kortelė, leidimas laikinai (nuolat) gyventi Lietuvoje, vairuotojo pažymėjimas;

7.3. **asmens sveikatos priežiūros paslaugos** (toliau – paslaugos) – paslaugos, kurių tikslas laiku diagnozuoti asmens sveikatos sutrikimus ir užkirsti jiems kelią, patikrinti, padėti atgauti ir sustiprinti sveikatą, teikiamos turint Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos išduotą licenciją;

7.4. **asmens sveikatos priežiūros specialistas** – Įmonės darbuotojas, teikiantis paslaugas;

7.5. **lankytojas** – bet kuris asmuo nesantis Įmonės darbuotoju, pacientu ar paciento atstovu;

7.6. **mokamos paslaugos** – asmens sveikatos priežiūros įstaigos teikiamos paslaugos, už kurias moka patys pacientai arba už juos gali mokėti kiti fiziniai arba juridiniai asmenys norminių bei lokalinių aktų nustatyta tvarka;

7.7. **nemokamos paslaugos** – paslaugos apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo, valstybės ar savivaldybių biudžeto, Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka ir dėl kurių Įmonė yra sudariusi sutartį su teritorine ligonių kasa ar savivaldybe;

7.8. **nepilnametis pacientas** – pacientas iki 18 metų, išskyrus asmenis, kuriuos teismas pripažino veiksniais (emancipuotais);

7.9. **nuotolinė paslauga** (toliau – NSP) – asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai naudojant nuotolinio ryšio priemonę (pavyzdžiui, kompiuterį, telefoną ir pan.), vaizdo formatu arba telefonu Pacientui teikiama asmens sveikatos priežiūros paslauga Įstaigos gydytojui ir Pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku (Pacientui neatvykstant į Įmonę fiziškai);

7.10. **pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Įmonės teikiamomis paslaugomis, nepaisant to ar jis sveikas ar ligonis;

7.11. **paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) ar atstovas pagal pavedimą. Atstovą pagal pavedimą gali pasirinkti pacientas nuo 16 metų. Atstovo pagal pavedimą įgaliojimai įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

7.12. **siuntimas** – tai gydytojo kreipimasis į kitą gydytoją, siekiant pasikonsultuoti dėl paciento sveikatos būklės, diagnozės nustatymo ar patikslinimo, gydymo taktikos (pradėti, pratęsti, pakeisti ar nutraukti pradėtą gydymą) ar darbingumo, pateikiant informaciją apie pacientui iki siuntimo nustatytą diagnozę, atliktus tyrimus ir konsultavusių gydytojų specialistų išvadas, taikytą gydymą bei užpildant Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. V-636 „Dėl siuntimų ambulatorinėms specializuotoms asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti ir brangiesiems tyrimams bei procedūroms atlikti įforminimo, išdavimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin. 2008, Nr. 76-3028 su vėlesniais pakeitimais) nustatytos formos dokumentus.

7.13. **tiesioginio kontakto paslauga** – asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama Įstaigos gydytojui ir Pacientui kartu fiziškai dalyvaujant Įmonėje.

8. Visos kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos yra apibūdintos Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

II. ĮMONĖS DARBO LAIKAS

9. Įmonė dirba darbo dienomis 7.00 -18:00. Visų Įmonės klinikų padalinių kontaktai yra patalpinti <https://www.rezus.lt/kontaktai/>. Sveikatos priežiūros specialistai dirba kintančiu darbo grafiku, kuris skelbiamas įmonės internetinėje svetainėje www.rezus.lt bei informacinėse lentelėse prie įstaigos padalinių pagrindinių įėjimų. Įmonės nedarbo laikui šeimos gydytojo paslaugas Įmonėje prisirašiusiems apdraustiesiems pacientams teikia kita gydymo įstaiga. Informacija apie šių paslaugų teikimo tvarką yra skelbiama įmonės informacinėse lentose.

III. PACIENTŲ KREIPIMOSI Į ĮMONĘ TVARKA

10. Visuose Įmonės padaliniuose sveikatos priežiūros paslaugoms pacientai gali registruotis www.rezus.lt nurodytais telefonais, internetu arba atvykę į registratūras.

11. Registracijos pas gydytoją metu pacientui suteikiama informacija apie dirbančius sveikatos priežiūros specialistus, jų kvalifikaciją, darbo grafiką, teikiamų paslaugų rūšis, galimą priėmimo laiką bei kainą. Registracijos metu pacientas nurodo savo vardą, pavardę, gimimo datą, savo kontaktinį telefono numerį, elektroninį pašta.

12. Pacientai pas gydytoją priimami tik iš anksto užsiregistravę. Be išankstinio užsirašymo pas gydytoją pacientams teikiama tik būtinoji pagalba.

13. Įmonėje pacientams teikiamos nuotolinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos informacinių ir elektroninių ryšių technologijų pagalba.

14. Pacientui kreipiantis į Įmonę telefonu, jo tapatybė identifikuojama jam nurodžius vardą, pavardę, gimimo datą, paskutinius 4 asmens kodo skaitmenis ir kontaktinius duomenis. Siekiant užtikrinti sveikatos priežiūros paslaugų teikimo kokybę, telefoniniai pokalbiai pacientui paskambinus Įmonę telefonu yra įrašomi, o apie tai Pacientas yra informuojamas prieš prasidedant pokalbiui. Pacientas gali nesutikti, kad pokalbis su juo būtų įrašomas, tokiu atveju turi atvykti į Įmonę arba registruotis internetu.

15. Atvykdamas į Įmonę pacientas turi turėti asmens tapatybės kortelę, pasą ar kitą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (vaiko gimimo liudijimą, užsienio valstybės piliečio pasą ar jį atitinkantį kelionės dokumentą, leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje), jeigu pacientą atstovauja

paciento atstovas, papildomai turi būti pateikti paciento atstovo asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas ir atstovavimo pagrindą patvirtinantys dokumentai.

16. Kai Įmonė negali suteikti planuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos (darbuotojui susirgus ar kt.), pacientui per įmanomai trumpiausią laiką nurodytu asmens kontaktiniu telefonu pranešama, kad priėmimo laikas atšaukiamas ir informuojama apie registravimąsi kitu laiku ar pas kitą paslaugą teikiančią darbuotoją.

17. Pacientai į gydymo įstaigą privalo atvykti 10-15 minučių prieš numatytą vizito laiką. Pacientai pavėlavę daugiau nei 15 min. gali būti nebepriimami.

18. Asmenis apie artėjančio vizito laiką priminama telefonu arba el. paštu, arba trumpąją žinute.

19. **Laboratorijos paslaugos.** Rezus.lt kraujo laboratorija yra ilgametę patirtį turinti asmens sveikatos priežiūros įstaiga, teikianti profesionalias medicinos paslaugas Vilniuje, Šiauliuose, Kaune, Mažeikiuose, Panevėžyje ir Joniškėje. Laboratorijos atliekamų tyrimų sąrašas ir informacija apie papildomų tyrimų laboratorijų atliekamus tyrimus yra prieinama internetinėse svetainėse <https://www.rezus.lt/visi-tyrimai> ir <https://www.medicinosnk.lt/tyrimai>.

20. Pacientų prisirašymo prie Įmonės tvarką reglamentuoja 2001 m. lapkričio 9 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas Nr. 583 „Dėl gyventojų prisirašymo prie pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigų tvarkos“ (Žin., 2001, Nr. 96-3400 su vėlesniais pakeitimais).

21. Asmuo (globėjas), kuris nori prisirašyti prie pasirinkto Įmonės padalinio kreipiasi į registratūrą, kur užpildo ir pasirašo „Prašymą gydytis pasirinktoje pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigoje“ (forma Nr. 025-025-1/a). Prašyme asmuo nurodo pasirinktą konkretų gydytoją (šeimos gydytoją, vidaus ligų gydytoją, vaikų ligų gydytoją, gydytoją psichiatrą), arba sutinka lankytis pas administracijos paskirtą gydytoją (tuo atveju, kai pasirenka įmonė, nepasirinkęs joje dirbančio gydytojo).

22. Nepilnamečių asmenų prašymus pildo ir pasirašo vienas iš tėvų, jeigu jų nėra – globėjas.

23. Prašymo formą Nr. 025-025-1/a asmuo pateikia vienu iš nurodytų būdų: atvykęs į Įmonės padalinį ir pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, arba pateikęs nurodytą formą nurodytu elektroniniu paštu pasirašytą elektroniniu kvalifikuotu parašu, arba per Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą (Elektroninius valdžios vartus) arba kitu elektroniniu būdu, arba paštu arba per pasiuntinį, kartu pateikdamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

24. Asmuo (globėjas) už prisirašymo dokumentų tvarkymą moka sveikatos apsaugos ministerijos nustatytą mokestį.

25. Asmuo, pageidaujantis gydytis pas kitą Įmonėje dirbantį gydytoją, užpildo „Prašymą gydytis pas kitą pasirinktos pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigos gydytoją“ (forma Nr.025-025-2/a). Asmeniui (atstovui) pasirinkus gydytoją, kuris dėl darbo krūvio negali aptarnauti didesnio skaičiaus asmenų, Registratūros darbuotojas pasiūlo kitą dirbantį gydytoją.

26. Atlikus visas registravimosi į Įmonę procedūras, atsakingas Įmonės darbuotojas supažindina pacientą ar jo atstovą su vidaus tvarkos taisyklėmis bei pateikia kitą aktualią informaciją.

27. Gydytojui nutraukus darbo santykius su Įmone ar sumažinus darbo krūvį, administracija skiria kitą (-us) gydytoją (-jus). Apie gydytojo pokytį pacientas informuojamas pirmo apsilankymo metu, arba trumpąją žinute, arba elektroniniu paštu (jeigu prašymas buvo pateiktas elektroniniu būdu).

28. Antrinio lygio gydytojo specialisto konsultacijos pradedamos teikti pateikus 15 p. nurodytus dokumentus bei įsitikinus, ar pacientui yra elektroniniu būdu išduotas Medicinos dokumentų išrašas/siuntimas (forma Nr. E027, toliau – Siuntimas). Siuntimas nėra privalomas pacientui kreipiantis dėl mokamos paslaugos suteikimo.

IV. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

29. Informaciją apie Įmonėje teikiamas asmens sveikatos priežiūros paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali raštu (įskaitant el. pašta) arba žodžiu

kreiptis į Įmonės Skambučių centrą arba į Įmonės padalinio registratūrą. Taip pat informacija skelbiama Įmonės internetiniame puslapyje www.rezus.lt.

30. Įmonėje teikiamos šios nemokamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

30.1. būtinąją medicinos pagalbą teikiama visiems pacientams sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka;

30.2. apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu asmens sveikatos priežiūros paslaugos, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto pagal sutartis su teritorinėmis ligonių kasomis:

30.2.1. Pirminė ambulatorinė asmens sveikatos priežiūra:

30.2.1.1. apsilankymai pas gydytojus: šeimos, vidaus, vaikų ligų, chirurgo, akušerį – ginekologą;

30.2.1.2. papildomai teikiamos skatinamosios paslaugos;

30.2.1.3. slaugos paslaugos.

30.2.2. Pirminės psichikos sveikatos priežiūros paslaugos.

30.2.3. Ambulatorinės specializuotos asmens sveikatos priežiūros paslaugos:

30.2.3.1. gydytojų specialistų antrinio lygio paslaugos (konsultacijos);

30.2.3.2. ambulatorinės chirurgijos paslaugos.

30.2.4. Brangiųjų tyrimų ir procedūrų paslaugos.

30.2.5. Sveikatos programų paslaugos.

30.2.6. Medicininės reabilitacijos paslaugos.

31. Pirminio lygio nemokamos paslaugos teikiamos visiems prisirašiusiems prie Įmonės apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams.

32. Antrinio lygio nemokamos paslaugos teikiamos apdraustiesiems privalomuoju sveikatos draudimu pacientams, turintiems gydytojo siuntimą konsultacijai.

V. MOKAMŲ PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR ASORTIMENTAS, JŲ TEIKIMO TVARKA

33. Mokamos paslaugos pacientams teikiamos šiais atvejais:

33.1. Už laboratorinius tyrimus, kurie neįeina į šeimos gydytojo normą;

33.2. Už skiepus, kuriuos pacientas ar jo atstovas pasirenka kaip mokamus arba jie neįeina į profilaktinių skiepimų kalendorių.

33.3. Jei paslaugos teisės nustatytos kaip mokamos;

33.4. Savo iniciatyva pasirenka brangiau kainuojančias paslaugas, medžiagas, procedūras;

33.5. Už nemedicines paslaugas.

33. Nedraustiems privalomuoju sveikatos draudimu (išskyrus būtinąją pagalbą);

34. Kai apdraustasis privalomuoju sveikatos draudimu asmuo atvyko be siuntimo ir neesant būtinajai pagalbai.

35. Jei paciento ar jo atstovo pageidavimu teikiamos papildomos paslaugos;

36. Jeigu asmuo ar jo atstovas, apdraustas privalomuoju sveikatos draudimu, nenori laukti bendroje paslaugos eilėje ir pats sutinka apmokėti už greičiau suteiktą paslaugą;

37. Už paslaugas, kurių apmokėjimui numatyta suma pagal sutartį su teritorine ligonių kasa yra viršyta ir klinikos administracija yra paskelbusi, kad laikinai dėl lėšų trūkumo, negali teikti numatytų planinio gydymo paslaugų ir pats sutinka apmokėti už greičiau suteiktą paslaugą.

VI. PACIENTŲ TEISĖS IR PAREIGOS ĮSTAIGOJE PACIENTŲ TEISĖS

37.1. **Teisė į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas.**

37.2. Pacientas turi teisę į kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas pagal kokybiškų sveikatos priežiūros paslaugų rodiklius, kurių turinio reikalavimus yra nustatęs Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministras.

37.3. Pacientas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų Įmonės sveikatos priežiūros specialistų elgesį. Pacientui turi būti suteikiamos mokslu pagrįstos nuskausminamosios priemonės, kad jis nekenktėtų dėl savo sveikatos sutrikimų. Pacientas turi teisę būti prižiūrimas ir numirti pagarboje.

38. Teisė pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą ir sveikatos priežiūros specialistą.

38.1. Pacientas teisės aktų nustatyta tvarka turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros įstaigą.

38.2. Pacientas turi teisę pasirinkti sveikatos priežiūros specialistą, jeigu Įmonės padalinyje, kuriame jam teikiamos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, yra daugiau nei vienas atitinkamos profesinės kvalifikacijos specialistas, Įmonės direktoriaus nustatyta tvarka.

38.3. Pacientas turi teisę į kito tos pačios profesinės kvalifikacijos specialisto nuomonę. Įgyvendinant šią teisę, paciento teisė gauti nemokamą sveikatos priežiūrą gali būti ribojama Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta tvarka.

39. Teisė į informaciją.

39.1. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie Įmonėje teikiamas paslaugas, jų kainas ir galimybes jomis pasinaudoti. Asmenys gali susipažinti su mokamų paslaugų kainynu Įmonės internetiniame puslapyje.

39.2. Pacientas turi teisę gauti informaciją apie jam sveikatos priežiūros paslaugas teikiančią Įmonėje sveikatos priežiūros specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją.

39.3. Pacientas, pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę gauti informaciją apie savo sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įmonėje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo, taip pat apie padarinius atsisakius siūlomo gydymo.

40. Teisė nežinoti.

40.1. Informacija apie paciento sveikatos būklę, ligos diagnozę, Įmonėje taikomus ar gydytojui žinomus kitus gydymo ar tyrimo būdus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį, gydymo prognozę negali būti pacientui pateikiama prieš jo valią. Šios informacijos atsisakymą pacientas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu Paciento valios pareiškime.

40.2. Taisyklių 33.1. papunktyje nurodyti informacijos pateikimo pacientui apribojimai netaikomi, kai dėl paciento atsisakymo gauti informaciją gali atsirasti žalingų padarinių pacientui ar kitiems asmenims.

41. Teisė susipažinti su įrašais savo medicinos dokumentuose.

41.1. Paciento pageidavimu jam turi būti pateikti jo medicinos dokumentai. Šiame punkte nurodytų medicinos dokumentų pateikimas pacientui gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei. Sprendimą neišduoti pacientui medicinos dokumentų priima gydantis gydytojas. Apie sprendimo neišduoti medicinos dokumentų priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose.

41.2. Įmonės gydytojas privalo paaiškinti pacientui savo įrašų jo medicinos dokumentuose prasmę. Jeigu paciento reikalavimas yra pagrįstas, netikslus, neišsamus, dviprasmiškus duomenis arba duomenis, nesusijusius su diagnoze, gydymu ar slauga, gydytojas per 15 darbo dienų turi ištaisyti, papildyti, užbaigti, panaikinti ir (ar) pakeisti. Gydytojo ir paciento ginčą dėl įrašų jo medicinos dokumentuose ištaisymo, papildymo, užbaigimo, panaikinimo ir (ar) pakeitimo sprendžia Įmonės direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

41.3. Paciento psichikos ligonio teisės susipažinti su paciento medicinos dokumentais ypatumus nustato Psichikos sveikatos priežiūros įstatymas.

41.4. Pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis Įmonė privalo padaryti ir išduoti patvirtintas paciento medicinos dokumentų kopijas, taip pat išduoti

diagnozės ir gydymo aprašymus. Ši paciento teisė gali būti ribojama tik Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

42. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą.

42.1. Paciento privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie paciento gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paciento sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar pacientui slaugyti.

42.2. Duomenys apie paciento buvimą įstaigoje, jo sveikatos būklę, jam taikytas diagnostikos ir gydymo priemonės įrašomi į nustatytos formos ir rūšių paciento medicinos dokumentus. Šių dokumentų forma, turinys ir naudojimo tvarka turi užtikrinti informacijos apie paciento privataus gyvenimo apsaugą.

42.3. Visa informacija apie paciento buvimą Įmonėje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie pacientą turi būti laikoma konfidencialia ir po paciento mirties. Teisę gauti informaciją po paciento mirties turi įpėdiniai pagal testamentą ir pagal įstatymą sutuoktinis (partneris), tėvai, vaikai.

42.4. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama tretiesiems asmenims tik turint rašytinį paciento sutikimą, kuriame yra nurodyti tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai pacientas Valios pareiškimo lape yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Pacientas Valios pareiškimo lape turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems gydant ir slaugant pacientą, atliekantiems paciento sveikatos epikrizę, be paciento sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paciento interesams apsaugoti.

43. **Paciento dalyvavimas biomedicininuose tyrimuose ir mokymo procese.** Be paciento rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicininus tyrimus. Paciento įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicininų tyrimų etikos įstatymas.

44. Teisės į privataus gyvenimo neliečiamumą ypatumai.

44.1. Be paciento sutikimo teisės aktų nustatyta tvarka konfidenciali informacija gali būti suteikiama Lietuvos Respublikos teritorijoje ūkinę veiklą vykdančioms fiziniams ir juridiniams asmenims, kitoms organizacijoms, juridinių asmenų ir kitų organizacijų padaliniais, kuriems Lietuvos Respublikos įstatymai suteikia teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą. Konfidenciali informacija šiems asmenims gali būti suteikiama tik rašytiniu jų prašymu, kuriame nurodomas konfidencialios informacijos gavimo teisinis pagrindas, jos naudojimo tikslai ir reikalingos informacijos apimtis. Elektroninės formos prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Visais atvejais konfidencialios informacijos suteikimas turi atitikti protingumo, sąžiningumo ir paciento teisių apsaugos ir interesų prioriteto principus.

44.2. Už neteisėtą konfidencialios informacijos apie pacientą rinkimą ir naudojimą atsakoma teisės aktų nustatyta tvarka.

44.3. Užtikrinant paciento teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, turi būti vadovujamasi nuostata, kad paciento interesai ir gerovė yra svarbesni už visuomenės interesus. Šios nuostatos taikymas gali būti ribojamas įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

45. **Paciento teisė į anoniminę sveikatos priežiūrą.** Teisę į sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, turi ne jaunesni kaip 16 metų pacientai, sergantys Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos nustatyto sąrašo ligomis. Už sveikatos priežiūros paslaugas, neatskleidžiant asmens tapatybės, pacientas moka pats, išskyrus teisės aktų nustatytas išimtis. Sveikatos priežiūros paslaugų teikimo, kai neatskleidžiama asmens tapatybė, tvarką reglamentuoja Vyriausybė ar jos įgaliota institucija.

46. Teisė skųstis.

46.1. Pacientas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę Įmonei pateikti skundą, vadovaujantis šiose taisyklėse nustatytų pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

46.2. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paciento pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šiame punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

46.3. Pacientas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

46.4. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienerius metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

46.5. Į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai turi teisę kreiptis tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu Įmonėje.

47. Teisė į žalos atlyginimą.

47.1. Pacientas turi teisę į žalos, padarytos pažeidus jo teises teikiant sveikatos priežiūros paslaugas, atlyginimą.

47.2. Žalos atlyginimo sąlygos ir tvarka nustatyta Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse, Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

47.3. Pacientas turi kitas teises, numatytas Lietuvos Respublikos įstatymuose.

PACIENTO PAREIGOS

48. Pacientas privalo pasirašytinai susipažinti su jam pateiktomis taisyklėmis, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas bei kitus reikalavimus.

49. Pacientas privalo rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti, bendradarbiauti su Įmonės specialistais ir darbuotojais.

50. Pacientas, užsiregistravęs planinei asmens sveikatos priežiūros paslaugai, tačiau negalintis atvykti nustatytu laiku, privalo informuoti Įmonę ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki numatyto paslaugos gavimo laiko pradžios. Jei pacientas laiku nepraneša apie neatvykimą, Įmonė turi teisę reikalauti atlyginti nuostolius, patirtus dėl nesuteiktos numatytos paslaugos.

51. Pacientas, norėdamas gauti sveikatos priežiūros paslaugas, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, išskyrus būtinąsias sveikatos priežiūros atvejus.

52. Pacientas turi suteikti Įmonės sveikatos priežiūros specialistams visą reikiamą informaciją apie savo sveikatą, persirgtas ligas, atliktas operacijas, vartotus ir vartojamus vaistus, alergines reakcijas, genetinį paveldimumą ir kitus pacientui žinomus duomenis, reikalingus tinkamai suteikti sveikatos priežiūros paslaugas.

53. Pacientas, gavęs informaciją apie jam skiriamas sveikatos priežiūros paslaugas, šių taisyklių nustatytais atvejais savo sutikimą ar atsisakymą dėl šių sveikatos priežiūros paslaugų suteikimo turi patvirtinti raštu.

54. Pacientas privalo vykdyti sveikatos priežiūros specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba šių taisyklių nustatyta tvarka atsisakyti paskirtų sveikatos priežiūros paslaugų. Pacientas privalo informuoti sveikatos priežiūros specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą, informuoti gydytoją apie sveikatos būklės pasikeitimus, gydymo metodų netoleravimą.

55. Pacientas privalo pagarbiai ir deramai elgtis su visais Įmonės darbuotojais ir kitais pacientais. Pacientui, kuris nevykdo savo pareigų, tuo sukeldamas grėsmę savo ir kitų pacientų sveikatai ir gyvybei, arba trukdo jiems gauti kokybiškas sveikatos priežiūros paslaugas, sveikatos priežiūros paslaugų teikimas gali būti nutrauktas, išskyrus atvejus, jei tai grėstų pavojus paciento gyvybei.

56. Įmonės patalpose draudžiama:

56.1. rūkyti;

56.2. laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, tabako gaminius, narkotines, psichotropines ir kitas draudžiamas medžiagas;

56.3. žaisti azartinius žaidimus;

56.4. triukšmauti;

56.5. be administracijos leidimo filmuoti, fotografuoti ar daryti garso įrašus.

57. Pacientai už Įmonei ar jos darbuotojams padarytą žalą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

VII. GINČŲ IR KONFLIKTŲ TARP ĮMONĖS IR PACIENTŲ SPRENDIMO TVARKA

58. Manydamas, kad yra pažeistos jo, kaip paciento, teisės, pacientas (jo atstovas) turi teisę pateikti skundą raštu.

59. Skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

60. Skundą pateikti gali pacientas arba jo atstovas.

61. skundą pateikia paciento atstovas su skundu turi pateikti ir atstovavimą liudijantį dokumentą (įgaliojimas ir įgalioto asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija, sutarties su advokatu dėl teisinių paslaugų kopija ar šios sutarties išrašas, kuriame nurodyti Lietuvos Respublikos advokatūros įstatymo 49 straipsnio 2 dalyje nurodyti duomenys, ir advokato pažymėjimas, jei prašymą teikia vaiko tėvai – vaiko gimimo liudijimo, jei prašymą teikia globėjas ar rūpintojas – jo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir teismo sprendimo dėl globos ar rūpybos nustatymo kopija).

62. Jeigu skundą pateikia kitas asmuo, jis turi pateikti dokumentą, patvirtinanti, kad asmuo turi teisę gauti konfidencialią informaciją apie pacientą, tai yra kad asmuo yra paciento įpėdinis pagal testamentą ar pagal įstatymą, sutuoktinis (partneris), tėvas / motina, vaikas.

63. Neįskaitomi, nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami pacientui.

64. Asmuo, atnešęs skundą, palieka jį Įmonės registratūroje. Registratūros darbuotojai ne vėliau nei per 2 d. d. perduoda skundą atsakingam asmeniui.

65. Kai skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

66. Asmenys atsiuntę skundą elektroniniais ryšiais, turi patvirtinti tapatybę pasirašydami saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

67. Asmuo, skundą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu info@kraujolaboratorija.lt.

68. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

69. Direktorius pavedimu per įmanomai trumpą laiką, bet ne ilgiau kaip per 20 darbo dienų, skundas išnagrinėjamas ir raštu pranešama pacientui (jo atstovui) apie nagrinėjimo rezultatus.

70. Nepatenkintas nagrinėjimu ir jo rezultatais, pacientas (jo atstovas) gali kreiptis į valstybės institucijas, nagrinėjančias pacientų skundus.

VIII. INFORMACIJOS PACIENTUI IR JO ARTIMIESIEMS APIE JO SVEIKATOS BŪKLĘ TEIKIMO TVARKA

71. Pacientas (jo atstovas), pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, turi teisę į informaciją apie savo (atstovaujamojo) sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę. Informuodamas apie gydymą/tyrimus, gydytojas paaiškina pacientui gydymo eigą, galimus gydymo rezultatus, Įmonėje taikomus ar gydytojui žinomus, galimus alternatyvius gydymo/tyrimo metodus, galimą riziką, komplikacijas, šalutinį poveikį ir kitas aplinkybes, kurios gali turėti įtakos paciento apsisprendimui sutikti ar atsisakyti siūlomo gydymo/tyrimo, taip pat apie pasekmes atsisakius siūlomo gydymo/tyrimo. Informacija pacientui pateikiama atsižvelgiant į jo amžių ir sveikatos būklę, jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicininius terminus.

72. Informaciją pacientui (jo atstovui) apie jo sveikatos būklę, ligos diagnozę, medicininio tyrimo duomenis, gydymo metodus ir gydymo prognozę teikia gydantis gydytojas.

73. Šių taisyklių 72. punkte paminėta informacija pacientui gali būti nesuteikta tik tais atvejais, jeigu informacijos suteikimas pakenktų paciento sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei arba kai pacientas šio įstatymo nustatyta tvarka atsisako šios informacijos. Sprendimą neteikti pacientui informacijos, kuri gali pakenkti paciento sveikatai ar sukelti pavojų jo gyvybei, priima gydantis gydytojas, išskyrus atvejus, kai įstatymai nustato kitokią tokio sprendimo priėmimo tvarką. Apie sprendimo neteikti informacijos priėmimą ir jo motyvus pažymima medicinos dokumentuose. Tais atvejais, kai pranešimas būtų prielaida žalai pacientui atsirasti, visa 72. punkte numatyta informacija pateikiama paciento atstovui ir tai prilyginama informacijos pateikimui pacientui. Informacija pacientui pateikiama, kai išnyksta žalos atsiradimo pavojus.

74. Be raštiško paciento sutikimo neviešinama konfidenciali informacija apie paciento gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, ir kita asmeninio pobūdžio informacija, kuri bus sužinota diagnozuojant ligą, gydant ir slaugant, mokymo procese, atliekant biomedicininis tyrimus, tvarkant statistinę, archyvinę medicininę dokumentaciją, išskyrus konkrečius teisės aktų numatytus atvejus.

75. Jei pacientas sutinka, kad informacija apie jį būtų teikiama kitiems asmenims, įskaitant ir šeimos narius, jis tai nurodo Paciento valios pareiškime, kuris pildomas apsilankymo Įmonėje metu. Pareiškime pacientas įrašo konkrečius asmenis ar įstaigas, kuriems leidžiama teikti informaciją, taip pat detalizuoja, kokią konkrečią informaciją apie save leidžia pateikti.

76. Informacija apie paciento, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paciento sutuoktiniui (sugyventiniui), paciento tėvams (įtėviams) ir paciento pilnamečiams vaikams jų prašymu.

77. Dėl apribojimų pacientui gauti šią informaciją arba susipažinti su jo medicinos dokumentais bei medicinos dokumentų ištraukomis sprendžia psichiatras ir pažymi tai paciento medicinos dokumentuose. Tokiais atvejais atitinkama informacija pateikiama paciento atstovui.

IX. AMBULATORINIŲ KORTELIŲ, KITŲ DOKUMENTŲ NUORAŠŲ DARYMO, IŠDAVIMO PACIENTUI AR KITIEMS FIZINIAMS AR JURIDINIAMS ASMENIMS TVARKA

78. Ambulatorinė asmens sveikatos istorija yra Įmonės nuosavybė ir saugoma Įmonėje. Pacientas ar kiti asmenys neturi teisės jos saugoti, nešioti ar išnešti iš Įmonės.

79. Pacientui pasirinkus kitą pirminės asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jo medicinos dokumentai perduodami pasirinktai asmens sveikatos priežiūros įstaigai sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka.

80. Pateikęs asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, pacientui pageidaujant, jo lėšomis turi būti padarytos ir išduotos patvirtintos paciento medicinos dokumentų kopijos ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paciento kreipimosi. Pacientai dėl kopijų kreipiasi į Įmonės klinikų padalinių registratorės.

81. Pacientas, norintis gauti diagnozės ir gydymo aprašymus, privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ir raštišką prašymą. Rašytinės informacijos gavimas yra mokamas sveikatos apsaugos ministro įsakymu nustatyta tvarka.

X. PACIENTŲ SIUNTIMO Į KITAS ASMENS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGAS TVARKA

82. Pacientų siuntimas konsultuoti/hospitalizacijai vykdomas, vadovaujantis LR SAM patvirtinto siuntimų asmens sveikatos priežiūros paslaugoms gauti išdavimo, įforminimo ir atsakymų pateikimo tvarkos aprašo nuostatomis. Pirminio lygio gydytojų siuntimą gydytojo specialisto konsultacijai duoda tik tada, kai pacientui reikalinga aukštesnio lygio ar kitos specialybės gydytojo konsultacija. Pirminio lygio gydytojai pacientą ištiria pagal savo specialybės medicinos normos reikalavimus. Jei reikia, siūnia pacientą antrinio lygio ar kitos specialybės gydytojo konsultacijai.

83. Siunčiant konsultacijai pas gydytoją specialistą, apie tai įrašoma į E025, užpildoma forma E027 pasirašant el. parašu ir siunčiant į ESPBI IS.

84. Pirminio lygio šeimos gydytojas – gydytojų specialistų komanda turi teisę siųsti antrinio lygio specialistams. Įtariant sveikatos būklės, kurių diagnostika ar gydymas Sveikatos apsaugos ministro nustatyta tvarka priskirtinos II-o ar III-io lygio stacionaro paslaugas teikiančių įstaigų indikacijoms, iškvietus greitąją medicinos pagalbą, nukreipiami tiesiogiai į šias įstaigas.

XI. ĮMONĖS ADMINISTRACIJOS, PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

85. Įmonės administracijos darbo laikas pirmadieniais - penktadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., (pietų pertrauka nuo 11.30 val. iki 12.00 val.).

XII. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ AKTŲ NUOSTATOS

86. Įmonės vadovai, darbuotojai, pacientai ir jų artimieji savo santykius privalo grįsti geranoriškumo, savitarpio supratimo ir tolerancijos principais, palaikyti tarpusavyje dalykiškus santykius.

87. Įmonės darbuotojai vadovaujasi Darbo kodeksu, LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymu bei kitų teisės aktų nuostatomis.

88. Visi Įmonės centro darbuotojai privalo:

88.1. laikytis darbo drausmės, darbo režime nustatytu laiku atvykti į darbą, visą darbo laiką skirti darbui;

88.2. sąžiningai ir kvalifikuotai dirbti, vykdyti savo pareigas, kvalifikacinių kategorijų reikalavimus, vadovybės teisėtus nurodymus;

88.3. laikytis nustatyto priešgaisrinio režimo, žinoti gaisro gesinimo, signalizavimo ir ryšio priemonių laikymo vietas, mokėti tas priemones panaudoti, žinoti, kaip elgtis kilus gaisrui, žinoti žmonių evakuavimo planą ir savo pareigas evakuojant žmones, gelbėjant turtą ir kt.;

88.4. tausoti ir saugoti Įmonės centro turtą (instrumentus, įrengimus, inventorių ir kt.), neleisti jo gadinti, grobstyti, naudoti savanaudiškiems tikslams;

88.5. taupiai naudoti darbui skirtas medžiagas, medikamentus, energetinius resursus;

88.6. imtis priemonių, kurios pašalintų priežastis ar susidariusias sąlygas, trukdančias normaliai dirbti, keliančias grėsmę darbuotojų bei pacientų sveikatai ar gyvybei, Įmonės turtui;

88.7. laikytis instrumentų, prietaisų, aparatų, įrangos ir kt. naudojimo taisyklių ir instrukcijų;

88.8. naudotis tik techniškai tvarkingomis darbo priemonėmis, atitinkančiomis darbuotojų saugos ir sveikatos norminių teisės aktų reikalavimus;

88.9. savo darbo vietose palaikyti tvarką ir švarą, laikytis sanitarijos, higienos ir darbo saugos reikalavimų,

88.10. Įmonės darbuotojai apie darbo metu gautas traumas, susijusias su darbu ūmius sveikatos sutrikimus, nelaimingus atsitikimus pakeliui į darbą arba iš jo, privalo nedelsdami pranešti Įmonės vadovybei, nurodyti įvykio aplinkybes ir pasekmes.

88.11. Įmonės darbuotojai (administracijos darbuotojai, gydytojai, slaugytojos) darbo metu turi būti prisisegę savo identifikavimo korteles, kuriose įrašytas darbuotojo vardas, pavardė, padalinys ir pareigos.

89. Pacientai privalo:

89.1. vykdyti sveikatos priežiūros specialistų nurodymus saugios elgsenos, aplinkosaugos ir priešgaisrinės saugos klausimais.

89.2. vengti veiksmų, galinčių kelti pavojų jo ir kitų supančių asmenų sveikatai ar gyvybei.

89.3. Pacientui neleidžiama naudotis jokia Įmonėje esančia medicinos ar buitinės technikos įranga.

89.4. Pacientui draudžiama atidarinėti elektros skydelius, jėgos spintas. Pacientui neleistina savavališkai keisti Įmonėje esančių įrenginių ir baldų padėties.

89.5. Pacientas turi imtis visų atsargumo priemonių judėdamas paviršiais, kurie buvo neseniai valyti drėgnuoju būdu arba kai ant jų yra išsiliejusių skysčių ar pabirusių medžiagų.

89.6. Darbo saugą ir sveikatą Įmonėje reglamentuojantys teisės aktai: Darbo kodeksas, Darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas, Įmonių darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybų pavyzdiniai nuostatai, Darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcijų rengimo ir instruktavimo tvarka, Nelaimingų atsitikimų darbe tyrimo ir apskaitos nuostatai, Profesinės rizikos vertinimo nuostatai, Įmonės darbuotojų saugos ir sveikatos deklaracija Valstybinei darbo inspekcijai, Darbuotojų aprūpinimo asmeninėmis apsaugos priemonėmis nuostatai, Įsakymas „Dėl profilaktinių sveikatos tikrinimų sveikatos priežiūros įstaigoje“, Darbuotojų saugos ir sveikatos reikalavimai tvarkant krovinius rankomis, Priešgaisrinės saugos įstatymas, Bendrosios gaisrinės saugos taisyklės, Saugos eksploatuojant elektros įrenginius taisyklės.

89.7. Darbo saugą ir sveikatą reglamentuojantys Įmonės direktoriaus patvirtinti norminiai dokumentai: Darbuotojo saugos ir sveikatos įvadinė instrukcija, Darbuotojo saugos ir sveikatos darbo vietoje instrukcijos, Įvadinė (bendra) gaisrinės saugos instrukcija, Padalinio gaisrinės saugos instrukcija, Gaisro gesinimo planas bei kiti norminiai dokumentai.

XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

90. Pacientų turimi dirbiniai iš brangiųjų metalų, brangūs protezai ir pinigai Įmonėje nėra imami saugoti.

91. Įmonė teikia tik ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, todėl pacientų lankymo, išrašymo ir perkėlimo į kitas asmens sveikatos priežiūros įstaigas nevykdo.

92. Taisyklės tvirtinamos ir keičiamos Įmonės direktoriaus įsakymu.

93. Visuomenės informavimo priemonių atstovai, taip pat kiti asmenys norintys filmuoti ir/ar fotografuoti Įmonės teritorijoje, privalo tai suderinti su Įmonės administracija.

94. Įmonės darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmens, jeigu jo elgesys yra neadekvatus arba turi baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių (įžeidinėja darbuotoją, jam grasina ir kt.). Tokiu atveju Įmonės darbuotojai, reikalui esant, kviečia policiją ir informuoja administraciją.