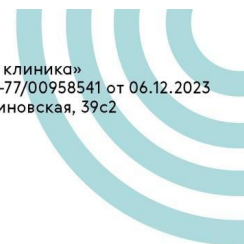




УНИВЕРСИТЕТСКАЯ
КЛИНИКА
ГОЛОВНОЙ БОЛИ

ООО «Университетская клиника»
Лицензия № Л041-01137-77/00958541 от 06.12.2023
115093, Москва, ул.Люсиновская, 39с2

+7 499 938-53-01
headache.ru
info@headache.ru



ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

«Университетская клиника головной боли / »ООО «Университетская клиника»
(сайт <https://headache.ru>)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее — «Политика») разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — «ФЗ-152»), приказом Роскомнадзора от 30.07.2014 № 996 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и определяет принципы, цели, условия и порядок обработки персональных данных **ООО «Университетская клиника» (далее — «Оператор»)**, а также реализуемые требования к защите персональных данных.

1.2. Политика подлежит размещению в открытом доступе на сайте Оператора <https://headache.ru> и применяется ко всей информации о персональных данных, которую Оператор может получить о Субъекте при использовании Сайта, при обращении в Колл-центр Оператора, при заключении и исполнении договоров с Оператором, а также при иных взаимодействиях.

1.3. Действие настоящей Политики распространяется на все процессы Оператора, связанные с обработкой персональных данных, осуществляемые как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств.

1.4. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику. Новая редакция вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией. Действующая редакция постоянно доступна по адресу <https://headache.ru>.

2. Основные термины и определения

2.1. Термины, используемые в Политике, имеют значения, установленные ст. 3 ФЗ-152.

2.2. Дополнительно используются следующие термины:

«Сайт» — сайт <https://headache.ru>, администратором которого является Оператор.

«Колл-центр» — служба телефонной поддержки Оператора. Работники Колл-центра являются работниками Оператора.

«Субъект» — физическое лицо, чьи персональные данные обрабатывает Оператор.

«Пациент» — Субъект, заключивший договор об оказании медицинских услуг с Оператором или с лицом, осуществляющим обработку по поручению Оператора.

«Лицо, осуществляющее обработку по поручению Оператора» — ООО «Университетский медицинский центр» (ОГРН 1257700025813, ИНН 9716004570, юридический адрес: 129281, г.Москва, Олонецкий проезд, д. 18, к. 1, пом. 3/1., фактический адрес оказания услуг: 129090, г.Москва, переулок Протопоповский, д. 17, строение 3, пом. 6/1), которому Оператор поручает обработку персональных данных Субъектов, выбравших площадку оказания услуг по адресу Протопоповский пер., д. 17, стр. 3.

3. Принципы и условия обработки персональных данных

3.1. Обработка персональных данных осуществляется на основе принципов ст. 5 ФЗ-152:

- законности и справедливости;
- ограничения обработки достижением конкретных, заранее определённых и законных целей;
- недопустимости объединения баз данных, обработка которых осуществляется в несовместимых между собой целях;
- обработки данных, соответствующих целям обработки;
- точности, достаточности и актуальности данных по отношению к целям обработки;
- уничтожения или обезличивания данных по достижении целей обработки или при утрате необходимости в них.

3.2. Условиями обработки персональных данных являются (ст. 6 ФЗ-152):

- согласие Субъекта на обработку его персональных данных;
- необходимость исполнения договора, стороной (выгодоприобретателем) которого является Субъект, либо заключения договора по его инициативе;
- необходимость исполнения возложенных законодательством на Оператора обязанностей;
- необходимость осуществления прав и законных интересов Оператора или третьих лиц без нарушения прав Субъекта;
- иные основания, прямо предусмотренные законодательством РФ.

3.3. Обработка специальных категорий персональных данных, в том числе сведений о состоянии здоровья, осуществляется в случаях, предусмотренных ч. 2 ст. 10 ФЗ-152, в том числе при наличии письменного согласия Субъекта и в медико-профилактических целях, в целях оказания медицинских услуг.

3.4. Оператор ведёт открытое видеонаблюдение исключительно в общих зонах помещений (зона ресепшн, коридоры, зона ожидания) в целях обеспечения безопасности, охраны имущества и внутреннего контроля качества и безопасности медицинской помощи. Видеонаблюдение НЕ ведётся в кабинетах врачей, помещениях для

переодевания и отдыха персонала, санитарных комнатах. Система видеонаблюдения является открытой и не предназначена для установления личности конкретного лица; обработка осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством РФ, на основании информирования посетителей (информационные таблички на входе, настоящая Политика и Положение об организации видеонаблюдения). Подробнее — в Положении об организации видеонаблюдения, размещённом на Сайте и в холле клиники.

4. Категории субъектов и персональных данных

4.1. Оператор обрабатывает персональные данные следующих категорий Субъектов:

- Посетители Сайта — лица, использующие Сайт без заполнения форм (обработка cookie и аналитики — раздел 7);
- Пользователи форм Сайта — лица, заполнившие форму записи или обратной связи;
- Лица, обратившиеся в Колл-центр;
- Пациенты — лица, заключившие договор об оказании медицинских услуг;
- Законные представители Пациентов;
- Контрагенты — физические лица;
- Кандидаты на трудоустройство;
- Работники Оператора (в части, регулируемой ТК РФ и отдельной локальной политикой).

4.2. Объём обрабатываемых данных по категориям Субъектов:

4.2.1. Посетители Сайта (cookie и аналитика):

- IP-адрес устройства;
- технические сведения о браузере и операционной системе;
- данные о поведении на Сайте (просмотренные страницы, время сессии, источники переходов);
- cookie-идентификаторы.

4.2.2. Пользователи форм Сайта:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты (при указании);
- желаемые дата и время приёма, выбранный специалист, выбранная площадка;
- сведения, добровольно указанные в свободном поле обращения (за исключением спецкатегорий — см. п. 5.3–5.4);
- дата и время обращения, IP-адрес.

4.2.3. Лица, обратившиеся в Колл-центр:

- фамилия, имя, отчество;

- контактный номер телефона;
- запись телефонного разговора (при информировании Субъекта в начале разговора);
- желаемые дата и время приёма, выбранный специалист, выбранная площадка.

4.2.4. Пациенты — в дополнение к данным 5.2.2 / 5.2.3:

- дата рождения;
- паспортные данные (для оформления договора и медицинской документации);
- адрес регистрации (при необходимости);
- данные полиса ДМС (при наличии);
- сведения о законном представителе (для несовершеннолетних);
- специальные категории персональных данных — сведения о состоянии здоровья, диагнозах, исследованиях, назначенном лечении (на основании отдельного письменного согласия по ч. 1 ст. 10 ФЗ-152 либо иных оснований ч. 2 ст. 10 ФЗ-152);
- видеоизображение, полученное при нахождении в общих зонах клиники, оборудованных видеонаблюдением (зона ресепшн, коридоры, зона ожидания), — в порядке раздела 4.4.

4.2.5. Законные представители Пациентов:

- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные;
- контактные данные;
- документ, подтверждающий полномочия (свидетельство о рождении ребёнка, решение суда и т.п.).

4.2.6. Контрагенты — физические лица: данные для заключения и исполнения гражданско-правовых договоров (ФИО, паспортные данные, ИНН, банковские реквизиты, контакты).

4.2.7. Кандидаты на трудоустройство: ФИО, дата рождения, контакты, сведения об образовании и опыте, сведения из резюме, добровольно предоставленные кандидатом.

4.2.8. Работники Оператора: состав данных регулируется ТК РФ и отдельным локальным нормативным актом Оператора.

4.3. Оператор не обрабатывает специальные категории персональных данных Посетителей Сайта и Пользователей форм Сайта (до момента, когда лицо становится Пациентом). Субъекту рекомендуется не указывать в свободных полях форм Сайта сведения о состоянии здоровья.

4.4. Случайно указанные Субъектом в свободном поле формы сведения о состоянии здоровья рассматриваются как техническая ошибка Субъекта и обрабатываются в порядке, описанном в Соглашении на обработку персональных данных (отдельный документ на Сайте).

5. Цели обработки персональных данных

5.1. Оператор обрабатывает персональные данные в следующих целях:

5.1.1. Запись Субъекта на приём и организация оказания медицинских услуг, включая ведение расписания специалистов; подтверждение записи и напоминания; маршрутизацию на нужную площадку; при выборе площадки Протопоповский пер., д. 17, стр. 3 — передачу данных лицу, осуществляющему обработку по поручению Оператора, в порядке Договора-поручения.

5.1.2. Заключение и исполнение договора об оказании платных медицинских услуг.

5.1.3. Оказание медицинских услуг (в части, в которой Оператор сам выступает исполнителем — площадка Люсиновская).

5.1.4. Ведение медицинской документации в соответствии с законодательством РФ об охране здоровья граждан и об архивном деле.

5.1.5. Взаиморасчёты с Субъектом (приём оплаты, кассовые документы, справки для налогового вычета).

5.1.6. Обработка обращений Субъектов по вопросам качества обслуживания и оказанных услуг.

5.1.7. Анкетирование и оценка качества условий оказания услуг.

5.1.8. Направление информационных (сервисных) сообщений — напоминания о приёме, информация об изменениях в работе клиники — на основании исполнения договора.

5.1.9. Направление рекламных и маркетинговых сообщений — только при наличии отдельного согласия Субъекта по ст. 18 ФЗ «О рекламе».

5.1.10. Использование cookie и сервисов веб-аналитики на условиях раздела 7 и Уведомления об использовании cookie.

5.1.11. Видеонаблюдение в общих зонах помещений Оператора (зона ресепшн, коридоры, зона ожидания) — в целях безопасности, охраны имущества, профилактики правонарушений и внутреннего контроля качества медицинской помощи. В кабинетах врачей, помещениях персонала и санитарных комнатах видеонаблюдение не ведётся. Подробнее — в Положении об организации видеонаблюдения.

5.1.13. Защита прав и законных интересов Оператора в досудебном и судебном порядке.

5.1.14. Трудоустройство кандидатов и кадровое администрирование работников.

5.1.12. Выполнение требований законодательства РФ, в том числе предоставление сведений в уполномоченные органы (Росздравнадзор, Роспотребнадзор, ФНС, ФСС, прокуратура, суды и др.); ведение учёта обращений граждан; выполнение обязанностей в области противодействия легализации доходов (при наличии оснований).

5.2. Обработка персональных данных в целях, не указанных в настоящем разделе, осуществляется только при наличии отдельного согласия Субъекта.

6. Внешние сервисы и трансграничная передача

6.1. На Сайте используются следующие внешние сервисы:

- Яндекс.Метрика — веб-аналитика, оператор ООО «Яндекс», обработка в РФ;
- Яндекс.Карты — отображение схемы проезда, оператор ООО «Яндекс», обработка в РФ;
- Яндекс SmartCaptcha — защита форм от спама, оператор ООО «Яндекс», обработка в РФ;
- Calltouch — коллтрекинг, оператор ООО «Колтач Солюшнс», обработка в РФ;
- Битрикс24 — виджеты обратной связи и формы записи, оператор ООО «1С-Битрикс», обработка в РФ;
- встроенные видеоплееры российских социальных сетей — при просмотре видео на отдельных страницах;
- виджет оценки организации Яндекс — отображение рейтинга;
- материалы сервиса «Мигребот» (изображения) — сервис принадлежит иному оператору ИП Скоробогатых К.В., обработка персональных данных при переходе в сервис осуществляется этим оператором и его политикой;
- ссылки для связи через социальные сети и мессенджеры.

6.2. Использование внешних сервисов осуществляется только в объёме, не превышающем минимально необходимый для функционирования Сайта.

6.3. Оператор не осуществляет систематическую трансграничную передачу персональных данных. Оператор не размещает на Сайте сервисы и виджеты, обеспечивающие автоматическую передачу персональных данных за пределы Российской Федерации.

6.4. По инициативе самого Субъекта связь с Оператором может осуществляться через мессенджеры, инфраструктура которых расположена за пределами Российской Федерации (например, Telegram, WhatsApp). В этом случае обработка ограничивается сведениями, которые Субъект добровольно сообщает в переписке; иные персональные данные Оператором в такие мессенджеры не передаются. Субъект вправе выбрать альтернативный канал связи (телефон, электронная почта, российские мессенджеры).

6.5. Подробная информация об используемых cookie и порядок управления согласием изложены в Уведомлении об использовании cookie, размещённом на Сайте.

7. Способы и сроки обработки персональных данных

7.1. Обработка осуществляется с использованием средств автоматизации, без использования таких средств, а также смешанным способом.

7.2. Информационные системы Оператора, в которых обрабатываются персональные данные, размещены на серверах на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 ФЗ-152).

7.3. С персональными данными совершаются: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение.

7.4. Сроки обработки и хранения персональных данных:

Оператор обрабатывает персональные данные в течение срока, необходимого для достижения целей обработки, если иной срок не установлен федеральным законом или договором, стороной (выгодоприобретателем) которого является Субъект. По достижении целей обработки либо при наступлении оснований, предусмотренных пунктом 7.6 настоящей Политики, обработка прекращается, а персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию, за исключением данных, хранение которых после прекращения обработки прямо предписано законодательством Российской Федерации (см. п. 9.7). Конкретные сроки хранения по категориям данных:

7.4.1. Данные Посетителей Сайта (cookie, аналитика): по типу cookie, по умолчанию — не более 1 года.

7.4.2. Данные Пользователей форм Сайта, не ставших Пациентами: не более 1 года с момента последнего обращения.

7.4.3. Данные лиц, обратившихся в Колл-центр (без записи на приём): не более 1 года.

7.4.4. Записи телефонных разговоров: не более 6 месяцев, если иное не требуется законодательством или регламентом контроля качества.

7.4.5. Данные Пациентов в части договора об оказании медицинских услуг: 5 лет с момента прекращения отношений.

7.4.6. Медицинская документация: 25 лет. Сроки определяются законодательством РФ об охране здоровья граждан и об архивном деле.

7.4.7. Кассовые и финансовые документы: в соответствии с налоговым и бухгалтерским законодательством РФ (не менее 5 лет).

7.4.8. Видеозаписи: 45 дней с момента записи, если иное не требуется в связи с расследованием инцидента или по запросу следственных (судебных) органов. Срок соответствует Положению об организации видеонаблюдения.

7.4.9. Данные Контрагентов — физических лиц: в течение срока действия договора и не менее 5 лет после его прекращения.

7.4.10. Данные Кандидатов на трудоустройство: не более 6 месяцев с момента получения резюме; с согласия кандидата — до 1 года.

7.4.11. Данные Работников: в соответствии с ТК РФ и Перечнем типовых архивных документов (отдельные категории — до 75 лет).

7.5. По достижении сроков хранения или целей обработки персональные данные уничтожаются или обезличиваются в порядке, установленном внутренним регламентом Оператора, в срок не более 30 дней.

7.6. Основания и сроки прекращения обработки

Обработка персональных данных Оператором прекращается в следующих случаях:

- при выявлении факта неправомерной обработки персональных данных — в срок не более 3 (трёх) рабочих дней с даты выявления такого факта;
- при достижении целей обработки персональных данных — с учётом исключений, предусмотренных п. 8.7;
- по истечении срока действия согласия или при отзыве Субъектом согласия на обработку, если обработка соответствующих данных допускается только с согласия, — с учётом исключений, предусмотренных п. 8.7;
- при обращении Субъекта с требованием о прекращении обработки персональных данных (за исключением случаев, предусмотренных ч. 5.1 ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ) — в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты получения требования; указанный срок может быть продлён, но не более чем на 5 (пять) рабочих дней, при условии направления Субъекту уведомления с указанием причин продления.

7.7. Хранение данных после прекращения обработки

Отзыв согласия Субъектом или его требование о прекращении обработки не влечёт обязанности Оператора уничтожить персональные данные, обработка которых после отзыва согласия осуществляется на ином законном основании, предусмотренном ч. 2 ст. 9, ч. 1 и 2 ст. 6, ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ. В частности, после отзыва согласия Оператор продолжает хранить:

- медицинскую документацию и сведения об оказанных медицинских услугах — в течение сроков, установленных законодательством РФ об охране здоровья граждан и об архивном деле (см. п. 8.4.6);
- кассовые, расчётные и иные документы — в течение сроков, установленных налоговым законодательством и законодательством о бухгалтерском учёте (см. п. 8.4.7);
- данные, необходимые для защиты прав и законных интересов Оператора или третьих лиц, — в течение сроков исковой давности, установленных законодательством РФ.

По истечении указанных сроков соответствующие персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию в порядке п. 8.5.

8. Передача персональных данных третьим лицам

8.1. Оператор передаёт персональные данные следующим категориям получателей:

8.1.1. ООО «Университетский медицинский центр» (ИНН 9716004570) — в рамках Договора-поручения, в случаях п. 6.1.1.

8.1.2. Лица, осуществляющие обработку по поручению Оператора (ч. 3 ст. 6 ФЗ-152):

- поставщики информационной системы записи (CRM);
- поставщики телефонной связи и записи разговоров колл-центра;
- поставщики услуг SMS-, email- и push-уведомлений;

- поставщики хостинга Сайта;
- поставщики услуг обработки платежей (эквайринг).

Конкретный перечень обновляется Оператором; передача осуществляется на основании договоров, обязывающих указанных лиц соблюдать требования ФЗ-152.

8.1.3. Органы государственной власти РФ — в случаях, прямо предусмотренных законодательством (Росздравнадзор, ФНС, ФСС, ФОМС, суды, правоохранительные органы и др.).

8.1.4. Страховые компании — в части обслуживания Пациентов по полисам ДМС, в согласованном объёме.

8.1.5. Аудиторы, юристы, иные консультанты — при необходимости защиты прав и законных интересов Оператора.

8.1.6. Аффилированные лица в рамках единого бренда «Университетская клиника головной боли» — в пределах, необходимых для функционирования бренда, и только при наличии правовых оснований по ФЗ-152.

8.2. Оператор не продаёт персональные данные Субъектов и не передаёт их третьим лицам в рекламных целях без отдельного согласия Субъекта.

9. Права субъекта персональных данных

9.1. Субъект имеет право (ст. 14 ФЗ-152):

- получать информацию об обработке его персональных данных;
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения данных при их неполноте, устаревании, неточности, незаконном получении или ненужности для цели обработки;
- отозвать согласие на обработку персональных данных;
- обжаловать действия (бездействие) Оператора в Роскомнадзор или в суд;
- на защиту прав и законных интересов, включая возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

9.2. Для реализации прав Субъект направляет запрос: по электронной почте info@headache.ru; по почтовому адресу Оператора (раздел 2); при личном обращении в клинику.

9.3. Оператор рассматривает запросы в сроки, установленные ФЗ-152 (как правило, в течение 30 дней).

10. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

10.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий (ст. 19 ФЗ-152).

10.2. Правовые меры: разработка и применение настоящей Политики и иных локальных актов; назначение ответственного за организацию обработки (ст. 22.1 ФЗ-152); ознакомление работников под подпись; получение обязательств о неразглашении.

10.3. Организационные меры: определение угроз безопасности; применение средств защиты, прошедших оценку соответствия; ограничение доступа кругом работников, которым он необходим; пропускной режим в помещения обработки; резервное копирование и восстановление; реагирование на инциденты (ст. 21 ФЗ-152).

10.4. Технические меры: парольная защита и разграничение прав доступа; антивирусная защита и межсетевое экранирование; шифрование при передаче по каналам связи; журналирование действий пользователей; уровень защищённости информационной системы определён в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119.

11. Инциденты и уведомление Роскомнадзора

11.1. При выявлении факта неправомерной или случайной передачи (предоставления, распространения, доступа) персональных данных, повлекшей нарушение прав Субъектов, Оператор уведомляет Роскомнадзор в порядке и сроки ст. 21 ФЗ-152 (в течение 24 часов с момента выявления инцидента — о факте, в течение 72 часов — о результатах внутреннего расследования).

11.2. В случае инцидента Оператор также уведомляет затронутых Субъектов в порядке, установленном законодательством.

12. Изменения Политики

12.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику.

12.2. Новая редакция вступает в силу с момента её размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией.