

Редакция от 26.05.2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок и условия обработки персональных данных посетителей и пользователей сайта <https://ave-medico.ru>, в том числе персональных данных, получаемых через формы обратной связи/записи, чат обратной связи, а также с использованием файлов cookie и сервиса веб-аналитики Яндекс.Метрика.

1.2. Оператором персональных данных является Частное учреждение здравоохранения «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ» (ЧУЗ «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ»).

1.3. Настоящая Политика применяется только к обработке персональных данных на сайте и иных связанных с ним информационных ресурсах Оператора. Обработка персональных данных пациентов в рамках оказания медицинских услуг, ведения медицинской документации и исполнения требований законодательства осуществляется по отдельным локальным актам Оператора и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Использование аналитических cookie и сервиса Яндекс.Метрика допускается только после получения согласия посетителя сайта через cookie-баннер или иной равнозначный интерфейс управления согласием.

2. Сведения об Операторе

Оператор	Частное учреждение здравоохранения «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ» (ЧУЗ «ПОЛИКЛИНИКА ОВУМ»)
ИНН	4205315383
ОГРН	115420000833
Адрес	650000, Кемеровская область - Кузбасс, г. Кемерово, ул. Ноградская, д. 20, офис 1
Адрес сайта	https://ave-medico.ru
Электронная почта для обращений по вопросам персональных данных	support_mob@ovumlab.ru

3. Основные понятия

3.1. Персональные данные - любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу.

3.2. Обработка персональных данных - любое действие или совокупность действий с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.

3.3. Пользователь сайта - посетитель сайта, лицо, заполняющее формы на сайте или направляющее сообщение через чат обратной связи, потенциальный пациент, пациент или представитель пациента.

3.4. Cookie - небольшие фрагменты данных, которые сайт или сторонний сервис может сохранять на устройстве пользователя и считывать при последующих посещениях.

3.5. Яндекс.Метрика - сервис веб-аналитики, предоставляемый ООО «ЯНДЕКС», используемый Оператором для анализа посещаемости и улучшения работы сайта.

4. Принципы и правовые основания обработки

4.1. Оператор обрабатывает персональные данные на законной основе, ограничивает обработку достижением конкретных, заранее определенных и законных целей, не обрабатывает избыточные персональные данные и обеспечивает прекращение обработки либо уничтожение персональных данных при достижении целей обработки или наступлении иных законных оснований.

4.2. Правовыми основаниями обработки являются:

- согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных;
- согласие посетителя сайта на обработку данных с использованием аналитических cookie и Яндекс.Метрики;
- договор, стороной которого является субъект персональных данных, если обращение через сайт приводит к заключению договора на оказание медицинских услуг;
- исполнение обязанностей Оператора, предусмотренных законодательством Российской Федерации о здравоохранении, защите прав потребителей, бухгалтерском учете, архивном деле и персональных данных;
- локальные акты Оператора по вопросам обработки и защиты персональных данных.

5. Порядок обработки персональных данных

5.1. Цели обработки, категории субъектов, перечень данных, сроки и порядок уничтожения

Цель	Категории субъектов	Перечень ПДн	Назначение	Действия	Срок	Порядок уничтожения
Обработка обращений, заявок, сообщений через формы сайта, чат обратной связи и предварительной записи на консультацию / прием	Посетители сайта, потенциальные пациенты, пациенты, представители пациентов	Имя; фамилия, отчество, дата рождения, пол, если такие поля предусмотрены формой или эти данные указаны пользователем; номер телефона; адрес электронной почты, если пользователь указал его в форме или чате; выбранная услуга/врач/дата/время записи, если такие сведения выбираются в форме; содержание сообщения, комментарий или обращения, включая сообщение в чате; технический идентификатор чата/диалога, если формируется сервисом чата; IP-адрес; user-agent; URL страницы формы или страницы, на которой открыт чат; источник перехода/UTM-метки; дата и время отправки формы или сообщения; сведения о факте предоставления	Получение и обработка обращения, связь с пользователем, ответ на сообщение в чате обратной связи, запись/перенос/отмена записи, консультирование по организационным вопросам оказания услуг	Сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача лицам, обеспечивающим работу сайта, сервиса чата обратной связи, почты, CRM/телефонии и техническую поддержку сайта, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение	До обработки обращения и завершения коммуникации, но не более 30 календарных дней с даты достижения цели обработки, если обращение не привело к заключению договора или оказанию медицинской услуги. Если пользователь стал пациентом/заказчиком, необходимые данные далее обрабатываются в составе договорной, медицинской, бухгалтерской и иной обязательной документации в сроки,	Удаление записей из базы сайта/CRM, истории переписки в сервисе чата, почтовых ящиков и рабочих журналов; уничтожение бумажных носителей при наличии; исключение из резервных копий по мере их плановой перезаписи, но с прекращением использования таких копий для текущей обработки

		согласия и версии согласия			установленные законодательством РФ	
Фиксация факта согласия пользователя	Посетители сайта, заполняющие формы, направляющие сообщения через чат обратной связи или предоставляющие/отзывающие согласие на аналитические cookie	Дата и время согласия/отказа/отзыва; IP-адрес; user-agent; URL страницы; выбранное действие пользователя в отношении формы, чата или cookie, включая предоставление согласия или отсутствие согласия; версия текста согласия/политики; технический идентификатор записи согласия	Подтверждение факта получения согласия или отказа, исполнение обязанностей Оператора по законодательству о персональных данных	Сбор, запись, хранение, использование, удаление, уничтожение	В течение срока действия согласия и 3 лет после прекращения обработки соответствующих их данных, если более длительный срок не требуется для защиты прав Оператора или исполнения требований законодательства	Удаление из журнала согласий/админ-панели/CRM по истечении срока хранения; уничтожение резервных копий по мере плановой перезаписи
Веб-аналитика и улучшение сайта с использованием Яндекс.Метрики	Посетители сайта, давшие согласие на аналитические cookie	IP-адрес; сведения о браузере, операционной системе и устройстве; разрешение экрана; язык браузера; примерное местоположение; дата и время визита; URL посещенных страниц; источник перехода; поисковый/рекламный запрос, если передан браузером или рекламной системой; UTM-метки; действия на сайте без содержания полей форм: просмотры страниц, клики, прокрутка, переходы, техническое событие отправки формы, в том числе действия пользователя на страницах сайта, фиксируемые функцией Вебвизор: клики, прокрутка, переходы и взаимодействие с элементами страниц без записи содержания полей форм и сообщений чата; идентификаторы cookie/локального хранилища Яндекс.Метрики	Анализ посещаемости сайта, источников переходов, технического качества и удобства сайта, подготовка статистических отчетов без передачи в Метрику ФИО, телефона, содержания комментариев, медицинской информации и иных данных, позволяющих непосредственно установить личность пользователя	Сбор через счетчик Яндекс.Метрики после согласия пользователя, запись, систематизация, накопление, хранение, обезличивание/агрегирование, использование статистики, передача ООО «ЯНДЕКС» в рамках сервиса Яндекс.Метрика, удаление/уничтожение.	Аналитические cookie хранятся на устройстве пользователя в пределах сроков, указанных в Политике cookie. Данные веб-аналитики в сервисе Яндекс.Метрика обрабатываются Оператором не более 24 месяцев с даты визита либо до отзыва согласия/отключения счетчика, если это наступит раньше. После отзыва согласия прекращается дальнейшая передача новых данных в Яндекс.Метрику; ранее сформированные агрегированные статистические отчеты, не позволяющие идентифицировать пользователя, могут храниться без ограничения срока	Прекращение загрузки Яндекс.Метрики и передачи новых данных, если Оператор может идентифицировать пользователя или запись согласия. Cookie удаляются пользователем самостоятельно либо Оператором при наличии технической возможности; данные в Яндекс.Метрике удаляются или обезличиваются при наличии технической возможности
Техническое функционирование	Посетители сайта	IP-адрес; дата и время обращения к сайту; URL	Обеспечение работоспособности	Сбор, запись, хранение,	Технические журналы сайта	Автоматическое удаление/переза

вание сайта и информационная безопасность		запроса; user-agent; технические журналы сервера; сведения об ошибках; технические cookie, необходимые для работы сайта, форм, чата обратной связи и сохранения выбора cookie	и сайта, форм и чата обратной связи, защита от несанкционированного доступа, спама, вредоносной активности, сохранение выбора пользователя по cookie	использование, блокирование, удаление, уничтожение	- не более 12 месяцев, если более длительный срок не требуется для расследования инцидента или защиты прав Оператора. Cookie выбора пользователя - до 1 месяца	пись серверных логов по истечении срока хранения; удаление cookie выбором пользователем через настройки браузера или интерфейс сайта
---	--	---	--	--	--	--

5.2. Способы обработки персональных данных

Персональные данные обрабатываются Оператором с использованием средств автоматизации, без использования средств автоматизации, а также смешанным способом, в зависимости от цели обработки.

Обработка обращений, заявок, сообщений через формы сайта и чат обратной связи, а также предварительной записи осуществляется смешанным способом: данные автоматически передаются через сайт, сервис чата, почту, CRM/телефонию или иные технические средства, после чего могут обрабатываться сотрудниками Оператора.

Фиксация факта согласия пользователя, обработка технических cookie, серверных журналов и данных веб-аналитики осуществляется преимущественно автоматизированным способом.

При необходимости рассмотрения обращения, уточнения записи, ответа пользователю, технической поддержки сайта или расследования инцидента информационной безопасности персональные данные могут обрабатываться сотрудниками Оператора без использования средств автоматизации либо смешанным способом.

6. Особенности обработки данных, вводимых в свободные поля форм и чат обратной связи

6.1. Формы сайта и чат обратной связи не предназначены для направления сведений о диагнозах, симптомах, результатах анализов, назначениях, интимной жизни, состоянии здоровья и иных специальных категорий персональных данных.

6.2. Пользователю рекомендуется не указывать такие сведения в поле комментария/примечания и в сообщениях чата обратной связи.

6.3. Если пользователь по собственной инициативе укажет в свободном поле формы или в сообщении чата сведения, которые могут относиться к специальным категориям персональных данных, Оператор использует их только в минимально необходимом объеме для обработки обращения, ответа пользователю и предварительной записи, обеспечивает конфиденциальность таких сведений и удаляет их в сроки, указанные в разделе 5 настоящей Политики, если отсутствуют иные законные основания для дальнейшей обработки.

7. Передача персональных данных третьим лицам и поручение обработки

7.1. Оператор может поручать обработку персональных данных лицам, обеспечивающим работу сайта, хостинга, почтовых сервисов, CRM/телефонии, сервиса чата обратной связи, техническую поддержку и

информационную безопасность, при условии заключения с такими лицами договора или поручения на обработку персональных данных и соблюдения требований законодательства РФ.

7.2. В рамках веб-аналитики данные посетителей, давших согласие на аналитические cookie, передаются ООО «ЯНДЕКС» для работы сервиса Яндекс.Метрика.

7.3. Оператор не передает в Яндекс.Метрику ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, содержание комментариев, сообщений чата, сведения о здоровье, диагнозах, анализах, медицинских услугах конкретного пациента и иные данные, позволяющие непосредственно установить личность пользователя.

8. Трансграничная передача персональных данных

8.1. Оператор осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

8.2. По состоянию на дату утверждения настоящей Политики Оператор не планирует трансграничную передачу персональных данных посетителей сайта. Если фактические настройки используемых сервисов или договоры с поставщиками предполагают трансграничную передачу, Оператор до начала такой передачи выполняет требования законодательства РФ, включая направление уведомления в Роскомнадзор, и обновляет настоящую Политику.

9. Права пользователя

9.1. Пользователь вправе получать сведения об обработке своих персональных данных, требовать их уточнения, блокирования или уничтожения, отзываться согласие на обработку персональных данных, обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзор или суд.

9.2. Запросы и отзывы согласия направляются по адресу: 650000, Кемеровская область - Кузбасс, г. Кемерово, ул. Ноградская, д. 20, офис 1, либо на электронную почту: support_mob@ovumlab.ru.

10. Меры защиты персональных данных

- назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных;
- ограничение доступа к персональным данным по принципу необходимости;
- использование организационных и технических мер защиты сайта и информационных систем;
- контроль действий лиц, имеющих доступ к персональным данным;
- фиксация и расследование инцидентов информационной безопасности;
- регулярная проверка актуальности документов, форм сайта, cookie-баннера и настроек метрических сервисов.

11. Изменение Политики

11.1. Оператор вправе изменять настоящую Политику. Новая редакция вступает в силу с момента размещения на сайте, если в ней не указано иное.

11.2. При существенном изменении состава cookie, целей обработки, подключении новых метрических или рекламных сервисов cookie-баннер должен запросить согласие пользователя повторно.