

Политика в отношении обработки персональных данных сайта www.mcmedok.ru

Редакция от 21.05.2025

Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее – «Политика») описывает, как Общество с ограниченной ответственностью «МЕДОК» (далее – «Оператор», «мы», «нас», «наш») обрабатывает персональные данные пользователей на сайте <https://www.mcmedok.ru> (далее – «Сайт»), а также при использовании Сервиса «Личный кабинет пациента».

1. Контактная информация Оператора

- **Наименование:** Общество с ограниченной ответственностью «МЕДОК»
- **ИНН:** 7724942440
- **ОГРН:** 5147746291567
- **Юридический адрес:** 123112, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, наб Пресненская, д. 12, помещ. 34А/Н/24
- **Почтовый адрес для корреспонденции и направления запросов:** 123112, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, наб Пресненская, д. 12, помещ. 34А/Н/24
- **Адрес электронной почты для связи по вопросам обработки персональных данных:** marketing@mcmedok.ru

Мы рассмотрим ваше обращение в срок до 10 рабочих дней. Мы можем продлить указанный срок до 5 рабочих дней, предварительно уведомив вас об этом с указанием причин продления.

2. Термины и определения

- **Персональные данные (ПДн)** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).
- **Пользователь** – любое физическое лицо, посещающее и использующее Сайт и его Сервисы, включая Сервис «Личный кабинет пациента». В случае недееспособности субъекта персональных данных согласие на обработку его персональных данных даёт законный представитель субъекта персональных данных.
- **Оператор персональных данных (Оператор)** – ООО «МЕДОК», самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.
- **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
- **Сайт** – совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет» по доменному имени www.mcmedok.ru и его поддоменам.
- **Сервисы** – все услуги, функции и возможности, доступные для использования на Сайте, в том числе, но не ограничиваясь: запись на приём, заказ обратного звонка, онлайн-чат, подписка на рассылку, а также Сервис «Личный кабинет пациента».
- **Сервис «Личный кабинет пациента» (ЛКП)** – пространство на web-сайте <https://telemed.mcmedok.ru/login> и мобильное приложение Администратора ЛКП (на операционных системах IOS, Android и HarmonyOS), позволяющее Пользователю получать доступ к расписанию специалистов, записи на прием, просмотру расписания и результатов лабораторных исследований в интерактивном режиме.

- **Файлы cookie** – небольшие текстовые файлы, размещаемые на устройстве Пользователя (компьютере, мобильном телефоне и т.д.) веб-сайтами, которые он посещает. Подробная информация об использовании файлов cookie изложена в [Политике обработки файлов cookie](#).
- **Закон о персональных данных** – Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и принятые в соответствии с ним нормативные правовые акты.

3. Права Пользователя как субъекта персональных данных

Согласно Закону о персональных данных, вы имеете право на:

- на получение информации, касающейся обработки его персональных данных;
- на доступ к своим персональным данным;
- требовать от Оператора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- на отзыв согласия на обработку персональных данных;
- принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав;
- обжаловать действия (бездействие) Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (Роскомнадзор) или в судебном порядке;
- на осуществление иных прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Как Пользователь может реализовать свои права

1. Направить письменный запрос на почтовый адрес Оператора: 123112, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, наб Пресненская, д. 12, помещ. 34А/Н/24.

В запросе необходимо указать: ФИО Пользователя, номер основного документа, удостоверяющего личность Пользователя или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие Пользователя в отношениях с Оператором (например, номер заявки, дата обращения – если применимо), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Оператором, подпись Пользователя или его представителя.

2. Направить запрос в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, на адрес электронной почты: marketing@mcmmedok.ru.

5. Цели, состав и правовые основания обработки персональных данных

Оператор осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных. Обработка осуществляется как автоматизированным способом (с использованием средств вычислительной техники), так и без использования таких средств.

5.1. Предоставление Сервисов Сайта и исполнение запросов Пользователя

Цели обработки:

- Идентификация Пользователя для предоставления Сервисов Сайта.
- Обработка заявок и запросов от Пользователя (запись на прием, заказ обратного звонка, вопросы в чате).
- Связь с Пользователем, включая направление уведомлений, запросов и информации, касающихся использования Сервисов, оказания услуг.
- Заключение и исполнение договоров с Пользователем.

Состав обрабатываемых ПДн:

- Фамилия, имя, отчество.
- Номер контактного телефона.
- Адрес электронной почты.
- Дата рождения, пол, возраст.
- Информация, которую Пользователь добровольно указывает в полях для комментариев или сообщений при использовании Сервисов (например, при описании причины обращения для записи на прием).

Правовые основания обработки:

- Согласие Пользователя на обработку персональных данных (предоставляется путем совершения конклюдентных действий – заполнения и отправки форм на Сайте, проставления галочки о согласии).
- Для обработки **специальных категорий персональных данных (сведений о состоянии здоровья)**, предоставленных через Сайт до момента заключения договора на оказание медицинских услуг в письменной форме, правовым основанием является **отдельное информированное добровольное согласие Пользователя**, получаемое в соответствии с требованиями законодательства об охране здоровья граждан и о персональных данных, либо иные основания, предусмотренные ч. 2 ст. 10 ФЗ «О персональных данных». В случае, если такие данные предоставляются для целей заключения и исполнения договора на оказание медицинских услуг, и согласие получается непосредственно в клинике, обработка может осуществляться на основании п. 2-4 ч. 1 ст. 6 и ч. 2 ст. 10 ФЗ «О персональных данных».
- Необходимость исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является Пользователь, а также для заключения договора по инициативе Пользователя (п. 5 ч. 1 ст. 6 ФЗ «О персональных данных»).

5.2. Функционирование Сервиса «Личный кабинет пациента» (ЛКП)

Цели обработки:

- Идентификация Пользователя в рамках ЛКП.
- Предоставление Пользователю доступа к функционалу ЛКП (запись на прием, просмотр расписания, просмотр результатов лабораторных исследований и другой медицинской информации).
- Установление медицинского диагноза и оказание медицинских услуг, информация о которых отражается в ЛКП.
- Связь с Пользователем через ЛКП, включая направление уведомлений (например, напоминания о приеме), запросов и информации, касающихся использования ЛКП, исполнения соглашений и договоров.
- Улучшение качества сервисов ЛКП, удобства их использования, разработка новых сервисов в рамках ЛКП.

Состав обрабатываемых ПДн:

- Фамилия, имя, отчество.
- Пол, возраст, дата рождения.
- Адрес проживания.
- Паспортные данные.
- Контактный телефон.
- Адрес электронной почты.
- Данные о полисе медицинского страхования (номер, серия, наименование страховой компании).

- Страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС).
- Данные о состоянии здоровья Пользователя, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, результатах обследований и анализов, назначенном лечении.
- Данные о семейном положении, интимной жизни (обрабатываются **только в случае, если такие данные предоставлены Пользователем и непосредственно необходимы для медико-профилактических целей, установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг**; Оператор не осуществляет целенаправленный сбор таких данных, если они не связаны напрямую с оказанием медицинской помощи).

Правовые основания обработки:

Согласие Пользователя на обработку персональных данных, включая специальные категории, данное в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских услуг, а также для использования ЛКП. Такое согласие получается Оператором в письменной форме в клинике, либо в электронной форме при регистрации и использовании ЛКП, в том числе с использованием ЕСИА (Госуслуги), в соответствии с требованиями ст. 9 ФЗ «О персональных данных» и законодательства об охране здоровья.

Необходимость исполнения договора на оказание медицинских услуг, стороной которого является Пользователь (п. 5 ч. 1 ст. 6 ФЗ «О персональных данных»).

5.3. Улучшение работы Сайта, аналитика и статистика

Цели обработки:

- Улучшение качества Сервисов, удобства их использования, разработка новых Сервисов.
- Проведение статистических и иных исследований на основе обезличенных данных.
- Обеспечение функционирования и безопасности Сайта.

Состав обрабатываемых ПДн (собираются автоматически):

- IP-адрес Пользователя.
- Тип и версия операционной системы Пользователя.
- Тип и версия браузера Пользователя.
- Язык операционной системы и браузера.
- Тип устройства Пользователя и разрешение его экрана.
- Источник, откуда Пользователь пришел на Сайт.
- Параметры сессии.
- Данные о времени посещения.
- Данные, собираемые с помощью файлов cookie и аналогичных технологий.

Правовые основания обработки:

- Согласие Пользователя на обработку персональных данных, выраженное через настройки файлов cookie или при первом посещении Сайта (для аналитических и маркетинговых cookie).
- Законный интерес Оператора (п. 7 ч. 1 ст. 6 ФЗ «О персональных данных») для обеспечения функционирования Сайта и сбора обезличенной статистики, при условии, что такой интерес не нарушает права и свободы Пользователя.

5.4. Маркетинговые коммуникации (информационные и рекламные рассылки)

Цели обработки:

- Информирование Пользователя о проводимых Оператором мероприятиях, акциях, специальных предложениях, новых услугах.

Состав обрабатываемых ПДн:

- Адрес электронной почты.
- Номер контактного телефона.

Правовые основания обработки:

- Согласие Пользователя на получение рекламных и информационных сообщений, предоставленное, путем проставления соответствующей галочки при подписке на рассылку.

Получение рассылки о новостях и специальных предложениях

Для подписки на рассылку Пользователь может заполнить соответствующую форму на Сайте или выразить свое согласие иным способом, предложенным Оператором. В форме необходимо указать e-mail.

Оператор может использовать сторонние сервисы для осуществления рассылок. В этом случае такому сервису передаются необходимые для рассылки персональные данные на основании договора, содержащего поручение на обработку ПДн и требования о конфиденциальности и безопасности.

Пользователь вправе в любое время отказаться от получения рассылок, следуя инструкциям, указанным в получаемых сообщениях, или обратившись к Оператору.

После отписки от рассылки или отзыва согласия на получение маркетинговых коммуникаций персональные данные, используемые исключительно для этой цели, подлежат удалению из систем рассылок или блокируются для данной цели.

6. Передача персональных данных третьим лицам

Оператор вправе передавать персональные данные Пользователей третьим лицам в следующих случаях:

- Пользователь выразил свое согласие на такие действия.
- Передача необходима в рамках использования Пользователем определенного Сервиса либо для оказания услуги Пользователю.
- Передача предусмотрена российским или иным применимым законодательством в рамках установленной процедуры.

Оператор передает персональные данные следующим категориям третьих лиц для достижения целей, указанных в разделе 5:

Правообладателю сервиса «Личный кабинет пациента»:

ООО «Программы и технологии» (ОГРН: 1127747245009; ИНН: 7701982291; Юридический адрес: 105082, г. Москва, ул. Фридриха Энгельса, д.75, стр.11, офис 506).

Цели передачи: Организация и обеспечение функционирования Сервиса «Личный кабинет пациента» (web-версии и мобильного приложения), предоставление Пользователю доступа к его функционалу, техническая поддержка ЛКП, хранение данных ЛКП. Передача осуществляется на основании договора, содержащего поручение на обработку персональных данных и требования о конфиденциальности и безопасности данных.

Сервисам веб-аналитики и статистики:

ООО «ЯНДЕКС» (ИНН 7736207543, ОГРН 1027700229193, адрес: 119021, Россия, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16).

Сервис: Яндекс.Метрика.

Цели передачи: Сбор статистической информации о посещаемости и использовании Сайта и web-версии ЛКП, анализ поведения Пользователей для улучшения работы Сервисов, оценка эффективности рекламных кампаний.

Сервисам для осуществления email-рассылок:

ООО «ЮНИСЕНДЕР СМАРТ» (ОГРН 1227700213180, ИНН 9731091240, адрес: 127015, город Москва, Большая Новодмитровская ул, д. 23, э/помещ. 2/46).

Цели передачи: Осуществление маркетинговых и информационных email-рассылок Пользователям, выразившим на это согласие.

7. Сроки обработки и хранения персональных данных

Оператор обрабатывает и хранит персональные данные Пользователей:

- В отношении данных, обрабатываемых для функционирования ЛКП и оказания медицинских услуг: в течение срока действия согласия Пользователя, а также в течение сроков, установленных законодательством РФ для хранения медицинской документации.
- В отношении иных данных: до тех пор, пока это необходимо для достижения целей их обработки, или до момента отзыва Пользователем согласия на обработку его персональных данных, если иное не предусмотрено требованиями законодательства РФ.

По достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении, либо при отзыве Пользователем согласия, персональные данные подлежат уничтожению или обезличиванию, если иное не предусмотрено федеральным законом.

8. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

Оператор принимает необходимые и достаточные правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий с ними третьих лиц. Эти меры включают, в частности:

- Назначение ответственного за организацию обработки персональных данных.
- Издание локальных нормативных актов, определяющих политику Оператора в отношении обработки ПДн.
- Ознакомление работников Оператора, непосредственно осуществляющих обработку ПДн, с положениями законодательства РФ о ПДн и локальными актами Оператора.
- Применение организационных и технических мер по обеспечению безопасности ПДн при их обработке в информационных системах.
- Учет машинных носителей персональных данных.
- Обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и принятие мер.
- Восстановление персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним.
- Установление правил доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных, а также обеспечение регистрации и учета всех действий, совершаемых с персональными данными в информационной системе.
- Контроль за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности персональных данных и уровнем защищенности информационных систем персональных данных.

9. Использование файлов cookie и технологий веб-аналитики

Мы используем файлы cookie и аналогичные технологии для следующих целей:

- Обеспечение функционирования Сайта и ЛКП: Некоторые cookie необходимы для корректной работы Сервисов, например, для аутентификации Пользователей, запоминания сеанса, обеспечения безопасности.
- Улучшение пользовательского опыта: Сохранение ваших предпочтений и настроек, чтобы сделать использование Сайта более удобным.
- Аналитика и статистика: Сбор информации о том, как Пользователи взаимодействуют с Сайтом и ЛКП. Это помогает нам понимать эффективность наших Сервисов, улучшать их работу и контент.

- Маркетинг и реклама: Сбор данных для показа вам релевантной рекламы на Сайте или на сторонних ресурсах, а также для оценки эффективности рекламных кампаний.

9.1. Какие технологии веб-аналитики мы используем?

Для сбора и анализа статистической информации об использовании Сайта и web-версии ЛКП мы используем следующие сервисы:

Яндекс.Метрика:

Сервис предоставляется ООО «ЯНДЕКС».

Яндекс.Метрика использует файлы cookie для сбора обезличенной информации о действиях Пользователей на Сайте: IP-адрес (анонимизируется), данные о браузере и ОС, разрешение экрана, посещенные страницы, время на сайте, источники перехода, клики, скроллинг и т.д.

Эта информация используется для оценки использования вами Сайта, составления для нас отчетов о деятельности Сайта и предоставления других услуг, связанных с деятельностью Сайта и использованием Интернета.

Яндекс обрабатывает эту информацию в порядке, установленном в условиях использования сервиса Яндекс.Метрика: https://yandex.ru/legal/metrika_termsofuse/.

Описание используемых cookie Яндекс.Метрики: <https://yandex.ru/support/metrika/general/cookie-usage.html>.

Данные, собираемые Яндекс.Метрикой: <https://yandex.ru/support/metrika/code/data-collected.html>.

9.2. Согласие на использование cookie и управление ими

При первом посещении Сайта мы запрашиваем ваше согласие на использование аналитических, маркетинговых и функциональных файлов cookie через специальный баннер.

Строго необходимые (технические) cookie, без которых Сайт не может корректно функционировать, устанавливаются автоматически при загрузке страницы и не требуют вашего отдельного согласия, но мы информируем вас об их использовании.

Вы можете в любой момент изменить свое решение относительно использования других категорий cookie или отозвать ранее данное согласие.

Вы также можете управлять файлами cookie через настройки вашего браузера. Большинство браузеров позволяют:

- Просматривать сохраненные cookie и удалять их по отдельности или все сразу.
- Блокировать cookie со всех или с определенных сайтов.
- Удалять все cookie при закрытии браузера.

Для отказа от сбора данных Яндекс.Метрикой вы можете использовать инструмент блокировки: <https://yandex.ru/support/metrika/general/opt-out.html>.

Ознакомиться с инструкциями к различным браузерам можно по следующим гиперссылкам:

- [Google Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Safari](#)
- [Opera](#)
- [Яндекс](#)

Обратите внимание, что отключение или блокировка некоторых файлов cookie может повлиять на работоспособность Сайта и ЛКП, а также ограничить доступ к некоторым их функциям.

Оператор не несет ответственности за работоспособность и качественное функционирование Сайта при подключении к нему Пользователем с использованием технологий VPN (Virtual Private Network)

или иных средств анонимизации, которые могут влиять на корректную работу механизмов управления cookie.

10. Подтверждение согласия и порядок отзыва согласия

Продолжая использовать Сайт и его Сервисы, заполняя формы на Сайте и/или предоставляя свои персональные данные Оператору иным способом, Пользователь подтверждает, что ознакомлен с настоящей Политикой, понимает ее положения и выражает свое добровольное и информированное согласие на обработку своих персональных данных в объеме и на условиях, указанных в настоящей Политике.

Для использования Сервиса «Личный кабинет пациента» и обработки персональных данных в его рамках (включая специальные категории ПДн) Пользователь предоставляет отдельное информированное добровольное согласие на обработку персональных данных. Такое согласие может быть предоставлено:

- Путем подписания письменной формы Согласия в клинике Оператора.
- Путем совершения конклюдентных действий при регистрации или входе в ЛКП (на Сайте или в мобильном приложении), включая использование авторизации через Госуслуги, что означает полное согласие Пользователя с условиями соответствующего Пользовательского соглашения ЛКП и Согласия на обработку персональных данных, тексты которых доступны Пользователю перед совершением таких действий.

В случаях, когда для обработки определенных категорий персональных данных или для определенных целей требуется отдельное согласие, такое согласие запрашивается у Пользователя дополнительно. Согласие на получение напоминаний о назначенной дате приёма, информации о новых акциях, результатов анализов/лечения и рекомендаций специалистов через ЛКП выражается Пользователем в рамках предоставления общего согласия на использование ЛКП или путем выбора соответствующих настроек в ЛКП.

Пользователь вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем направления письменного заявления Оператору по почтовому адресу, указанному в разделе 1 Политики, или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, на адрес электронной почты: marketing@mcmedok.ru. Порядок отзыва согласия, предоставленного для использования ЛКП, может также определяться условиями, изложенными в тексте такого согласия.

В случае отзыва Пользователем согласия на обработку персональных данных Оператор прекращает их обработку и уничтожает персональные данные в течение 30 дней с момента получения отзыва, если отсутствуют иные законные основания для продолжения обработки. Отзыв согласия на обработку данных, необходимых для функционирования ЛКП, может повлечь невозможность дальнейшего использования ЛКП.

11. Изменение Политики конфиденциальности

Оператор имеет право вносить изменения в Политику. При внесении изменений в актуальной редакции указывается дата последнего обновления.

- Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики.
- Пользователи обязаны самостоятельно отслеживать изменения в Политике. Продолжение использования Сайта и/или Сервисов после внесения изменений в Политику означает принятие Пользователем таких изменений.

12. Обратная связь. Вопросы и предложения

Все предложения, вопросы или уведомления по поводу настоящей Политики следует направлять по контактному данным, указанным в разделе 1 Политики.