

Утверждено
Генеральным директором
ООО «Первая детская стоматология»
Шалбуровым В.Э.
18 июня 2026 года

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ООО «Первая детская стоматология»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее – Политика) разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Политика определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению безопасности персональных данных, предпринимаемые ООО «Первая детская стоматология» (далее – Оператор, Клиника).

1.3. Политика применяется ко всей информации, которую Оператор может получить о субъектах персональных данных – посетителях сайта, потенциальных и действующих пациентах, их законных представителях, а также иных лицах, взаимодействующих с Оператором.

1.4. Действие Политики распространяется на все процессы обработки персональных данных, осуществляемые Оператором, как с использованием средств автоматизации, так и без их использования.

1.5. В Политике используются следующие термины и определения:

- Автоматизированная обработка – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.
- Блокирование персональных данных – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, когда обработка необходима для уточнения персональных данных).
- Информационная система персональных данных – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.
- Конфиденциальность персональных данных – обязательное для соблюдения Оператором или иными лицами, получившими доступ к персональным данным, требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.
- Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых невозможно определить без использования дополнительной информации принадлежность персональных данных конкретному субъекту.

- Обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.
- Оператор персональных данных – юридическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, определяющее цели обработки, состав подлежащих обработке персональных данных и совершаемые с ними действия.
- Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).
- Специальные категории персональных данных – данные, касающиеся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни, членства в общественных организациях и иные данные, отнесенные к специальным категориям законодательством Российской Федерации.
- Уничтожение персональных данных – действия, в результате которых становится невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе и (или) уничтожаются материальные носители персональных данных.

1.6. Настоящая Политика является общедоступным документом, размещается на сайте Оператора в сети «Интернет» по адресу: <https://nadezhda-dent.ru/policy> (далее – Сайт) и доступна для ознакомления неограниченному кругу лиц. Копия Политики также хранится в помещениях Оператора и предоставляется субъектам персональных данных по их запросу.

1.7. Обработка персональных данных по поручению третьих лиц регулируется соответствующими договорами (поручениями), заключенными в соответствии со ст. 6 ч. 3 Закона о персональных данных.

2. Статус оператора и его реквизиты

2.1. Оператор персональных данных:

Общество с ограниченной ответственностью «Первая детская стоматология».

2.2. Реквизиты Оператора:

- Полное фирменное наименование: ООО «Первая детская стоматология»
- Сокращённое наименование: ООО «Первая детская стоматология»
- ОГРН: 1160816050416
- ИНН/КПП: 0816031518/081601001
- Юридический адрес: 358005, РЕСПУБЛИКА КАЛМЫКИЯ, Г. ЭЛИСТА, УЛ. 8 МАРТА, Д. 65А, ОФИС 2
- Фактический адрес: г. Пятигорск, ул. Сельская, д. 10
- Телефон: +7 928 310 13 90
- Адрес электронной почты для обращений субъектов персональных данных: nadezhda.pyatigorsk@yandex.ru (или иной официальный адрес, указанный на Сайте)

- Адрес сайта: <https://nadezhda-dent.ru/>

2.3. Оператор самостоятельно организует и осуществляет обработку персональных данных, определяет цели обработки, состав обрабатываемых данных и совершаемые с ними действия, что соответствует понятию оператора, установленному ст. 3 Закона о персональных данных.

2.4. Оператор осуществляет обработку персональных данных как непосредственно, так и с привлечением лиц, осуществляющих обработку по поручению Оператора (обработчиков), на основании договоров, заключенных в соответствии с ч. 3 ст. 6 Закона о персональных данных. К таким лицам относятся, в том числе, организации, обеспечивающие функционирование сервисов приема заявок с сайта (Calltouch), систем управления взаимоотношениями с пациентами (CRM), медицинских информационных систем и иных сервисов, используемых Оператором.

2.5. При привлечении обработчиков Оператор определяет цели обработки, устанавливает перечень допустимых действий с персональными данными, требует соблюдения конфиденциальности и обеспечения безопасности персональных данных, а также контролирует их исполнение.

2.6. Оператор осуществляет медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке (номер лицензии – № Л041-01174-08/00343972 от 29.01.2019).

2.7. В процессе оказания медицинских услуг Оператор обрабатывает специальные категории персональных данных пациентов – сведения о состоянии здоровья, диагнозах, результатах обследований, фактах обращения за медицинской помощью и иные сведения, составляющие медицинскую тайну в силу ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ.

2.8. Допуск к сведениям, составляющим медицинскую тайну, имеют исключительно медицинские работники и иные сотрудники Оператора, для которых доступ необходим для исполнения должностных обязанностей. Все такие лица предупреждаются под подпись об обязанности соблюдения врачебной тайны и об ответственности за ее разглашение.

2.9. Оператор применяет повышенные меры защиты к информационным системам, в которых обрабатываются специальные категории персональных данных, включая разграничение прав доступа, шифрование, антивирусную защиту и иные организационно-технические меры.

3. Категории субъектов персональных данных

Оператор осуществляет обработку персональных данных следующих категорий субъектов:

3.1. Посетители сайта Клиники – физические лица, осуществляющие взаимодействие с Сайтом, в том числе оставляющие номер телефона или иные контактные данные через форму обратной связи, а также направляющие обращения через электронную почту или иные онлайн-каналы.

3.2. Потенциальные пациенты – физические лица, оставившие заявку на консультацию или запись на приём, данные которых поступают в используемую Оператором CRM-систему, обрабатываются сотрудниками колл-центра и используются для установления контакта и согласования записи.

3.3. Пациенты Клиники – физические лица, заключившие договор на оказание платных медицинских услуг (в том числе стоматологических). В отношении данной категории осуществляется обработка обычных персональных данных, специальных категорий персональных данных (сведения о состоянии здоровья) и сведений, составляющих медицинскую тайну.

3.4. Законные представители пациентов – родители, опекуны, попечители, представители по доверенности.

3.5. Лица, получающие информационные и профилактические уведомления – физические лица (в том числе пациенты), давшие согласие на получение напоминаний о профилактических осмотрах, информации об услугах и иных уведомлений, связанных с медицинским обслуживанием.

Оператор не осуществляет обработку персональных данных лиц, не относящихся к указанным категориям. В случае изменения бизнес-процессов перечень категорий может быть актуализирован.

4. Цели обработки персональных данных

4.1. Цель № 1: Прием и обработка обращений через Сайт Клиники и организация первичной записи на приём.

- Категория субъектов: посетители сайта, потенциальные пациенты.
- Перечень персональных данных: номер телефона, иные контактные данные, добровольно указанные субъектом (например, Ф.И.О., email).
- Специальные категории не обрабатываются.
- Данные поступают через форму обратной связи, интегрированную с сервисом Calltouch, и автоматически передаются в CRM-систему Оператора.
- Правовое основание: необходимость заключения договора по инициативе субъекта (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона), согласие субъекта.

4.2. Цель № 2: Осуществление телефонного взаимодействия с потенциальным пациентом и уточнение данных для записи.

- Категория субъектов: потенциальные пациенты.
- Перечень персональных данных: номер телефона, Ф.И.О., дата рождения, сведения, сообщенные в ходе телефонного разговора и необходимые для записи к врачу.
- Специальные категории не обрабатываются.
- Данные обрабатываются сотрудниками колл-центра через CRM-систему.
- Правовое основание: действия по инициативе субъекта до заключения договора.

4.3. Цель № 3: Заключение и исполнение договора на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг.

- Категория субъектов: пациенты.
- Перечень персональных данных: Ф.И.О., паспортные данные, адрес регистрации, СНИЛС, контактные данные, сведения о заказанных и оказанных услугах.

- Специальные категории не обрабатываются (кроме случаев, указанных в следующей цели).
- Правовое основание: исполнение договора, ведение первичной медицинской документации.

4.4. Цель № 4: Оказание медицинской помощи и ведение медицинской документации.

- Категория субъектов: пациенты.
- Обычные персональные данные: Ф.И.О., дата рождения, паспортные данные, контактные данные.
- Специальные категории персональных данных: данные о состоянии здоровья (наличие вредных привычек, посещения врачей, симптомы, диагнозы, заболевания, перенесенные хирургические вмешательства, хронические заболевания, случаи обращения за медицинской помощью и иные сведения, касающиеся здоровья пациента и необходимые для оказания медицинских услуг).
- Указанные данные вносятся в медицинскую информационную систему, используемую Оператором.
- Правовое основание: обработка специальных категорий в целях медицинской деятельности (п. 4 ч. 2 ст. 10 Закона), медицинская тайна, обязанность ведения медицинской документации в соответствии с законодательством.

4.5. Цель № 5: Информирование пациентов о профилактических осмотрах, повторных приемах и иных медицинских услугах.

- Перечень персональных данных: Ф.И.О., контактные данные, сведения о ранее оказанных услугах.
- Правовое основание: отдельное согласие субъекта персональных данных.

4.6. Цель № 6: Исполнение требований законодательства Российской Федерации.

- Перечень персональных данных: персональные данные, содержащиеся в медицинской, бухгалтерской и иной документации, подлежащей обязательному хранению.
- Правовое основание: исполнение обязанностей, возложенных законом.

5. Категории получателей персональных данных и лица, осуществляющие обработку по поручению Оператора

5.1. Оператор вправе поручить обработку персональных данных третьим лицам на основании заключенного договора, содержащего обязательства по обеспечению конфиденциальности и безопасности персональных данных.

5.2. Обработчики несут самостоятельную ответственность за соблюдение требований законодательства Российской Федерации в части обеспечения безопасности персональных данных, находящихся в их распоряжении, а также за действия своих работников.

5.3. В случае нарушения обработчиком требований законодательства или условий договора, повлекшего утечку или иное неправомерное использование персональных данных, обработчик обязан возместить Оператору причиненные убытки, включая суммы штрафов, взысканных с Оператора по вине обработчика.

5.4. Лица, обрабатывающие специальные категории персональных данных (сведения о состоянии здоровья), обязаны соблюдать режим медицинской тайны.

5.5. Обработчики (лица, осуществляющие обработку по поручению Оператора):

- Сервис Calltouch (для приема заявок с сайта, коллтрекинга и аналитики):
ООО «Колтач Солюшнс»
ОГРН: 1157746673040
Адрес: 121205, г. Москва, территория Сколково инновационного центра, ул. Нобеля, д. 7, эт/пом/раб 2/51/6.
- Иные обработчики (хостинг-провайдер, CRM-система, медицинская информационная система, сервисы электронной почты и др.) – перечень определяется Оператором и актуализируется по мере необходимости. Сведения о таких лицах могут быть предоставлены субъектам по их запросу.

5.6. Внутренние получатели персональных данных – сотрудники Оператора в пределах их должностных обязанностей (администраторы, медицинские работники, сотрудники колл-центра, руководители подразделений и иные лица, допущенные приказом руководителя). Доступ предоставляется по принципу минимально необходимого объема.

5.7. Персональные данные могут передаваться в органы государственной власти, судебные и правоохранительные органы, органы контроля и надзора в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.8. Трансграничная передача персональных данных не осуществляется.

6. Маршрут персональных данных

6.1. Обработка персональных данных в ООО «Первая детская стоматология» осуществляется с использованием средств автоматизации, а также без их использования.

6.2. В информационных системах обрабатываются как обычные персональные данные, так и специальные категории персональных данных (сведения о состоянии здоровья пациентов).

6.3. Обработка организована поэтапно:

Этап 1. Субъект оставляет номер телефона через форму на Сайте. Данные автоматически передаются в сервис Calltouch и затем в CRM-систему Оператора.

Этап 2. В CRM-системе фиксируется обращение, присваивается карточка, предоставляется доступ сотрудникам колл-центра. В ходе телефонного взаимодействия сотрудники вносят информацию, сообщенную субъектом в рамках записи на приём.

Этап 3. При подтверждении записи и начале оказания медицинских услуг персональные данные переносятся в медицинскую информационную систему (МИС), где формируется расширенный массив данных, включая сведения о состоянии здоровья. С этого момента начинается обработка специальных категорий персональных данных и сведений, составляющих медицинскую тайну.

Этап 4. Доступ к данным в МИС предоставляется медицинским работникам и иным уполномоченным сотрудникам в объеме, необходимом для оказания помощи и ведения документации.

Этап 5. После завершения оказания услуг данные используются для приглашения на профилактические осмотры, повторные приемы и для исполнения обязательств по медицинскому сопровождению (при наличии отдельного согласия).

6.4. Передача данных между информационными системами осуществляется по защищенным каналам связи.

6.5. Для обеспечения безопасности применяются: антивирусная защита, разграничение прав доступа, резервное копирование, шифрование при передаче и хранении (при необходимости), регистрация событий доступа.

7. Порядок получения согласий на обработку персональных данных

7.1. Обработка персональных данных осуществляется на основании договора с субъектом, требований закона, либо согласия субъекта в случаях, когда такое согласие является обязательным.

7.2. Согласие должно быть конкретным, информированным, сознательным, выраженным свободно и оформляться в форме, позволяющей подтвердить факт его получения.

7.3. При оставлении заявки на Сайте субъект дает согласие на обработку контактных данных путем совершения конклюдентного действия – установления отметки в отдельном чек-боксе (галочке) перед отправкой формы. Согласие охватывает номер телефона, добровольно указанные субъектом, и предоставляется для цели организации записи на прием. Чек-бокс по умолчанию не должен быть отмечен. Рядом с чек-боксом размещается ссылка на текст Политики.

7.4. При заключении договора на оказание медицинских услуг субъект подписывает письменное согласие на обработку персональных данных, которое охватывает паспортные данные, контактные данные, СНИЛС, сведения об оказанных услугах и иные данные, необходимые для исполнения договора. Согласие может быть включено в текст договора либо оформлено отдельным документом.

7.5. Дополнительно пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, которое включает согласие на обработку сведений о состоянии здоровья (специальных категорий) в целях оказания медицинской помощи.

7.6. Передача сведений, составляющих медицинскую тайну, третьим лицам (не являющимся обработчиками по поручению) осуществляется только при наличии отдельного письменного согласия пациента либо в случаях, прямо предусмотренных законом.

7.7. Направление уведомлений о профилактических осмотрах, повторных приемах и иных услугах осуществляется только при наличии отдельного согласия субъекта (может быть получено при заключении договора или путем отметки в соответствующем чек-боксе на Сайте).

7.8. Субъект вправе отозвать согласие путем направления письменного заявления Оператору на электронный адрес nadezhda.pyatigorsk@yandex.ru или по почтовому адресу. Отзыв согласия не прекращает обработку, если она обязательна в силу закона (ведение медицинской документации, бухгалтерский учет и т.п.).

7.9. Оператор обеспечивает хранение подтверждений получения согласия (в том числе электронных отметок в чек-боксе, журналов регистрации действий) в течение всего срока обработки и не менее 3 лет после ее прекращения.

8. Сроки хранения персональных данных

8.1. Персональные данные хранятся не дольше, чем этого требуют цели обработки, если иной срок не установлен федеральным законом.

8.2. Контактные данные лиц, оставивших заявку, но не заключивших договор, хранятся не более 3 (трех) лет с даты последнего взаимодействия, если иное не требуется для защиты прав и законных интересов Оператора. По истечении этого срока данные подлежат удалению из CRM-системы.

8.3. Договоры на оказание платных медицинских услуг и связанные с ними документы (в том числе с персональными данными) хранятся не менее 5 лет после окончания срока действия договора в соответствии с требованиями бухгалтерского и налогового законодательства.

8.4. Медицинские карты амбулаторных пациентов и иная медицинская документация хранятся в соответствии с нормативными сроками, установленными Министерством здравоохранения Российской Федерации (в том числе – не менее 25 лет с даты последнего обращения пациента за медицинской помощью). До истечения этого срока медицинская документация уничтожению не подлежит, даже при отзыве согласия субъектом.

8.5. Персональные данные, используемые для направления приглашений на профилактические осмотры и повторные приемы, хранятся в течение срока хранения медицинской документации (при наличии статуса пациента) и до момента отзыва согласия субъектом, если такая обработка осуществляется исключительно на основании согласия.

8.6. Письменные согласия субъектов хранятся в течение всего срока обработки соответствующих персональных данных и не менее 3 лет после ее прекращения.

8.7. По истечении сроков хранения персональные данные подлежат уничтожению с составлением акта.

9. Порядок уничтожения персональных данных

9.1. Персональные данные подлежат уничтожению в случаях:

- достижения целей обработки;
- утраты необходимости в достижении целей;
- отзыва субъектом согласия, если отсутствуют иные законные основания;
- выявления неправомерной обработки;
- истечения установленных сроков хранения.

9.2. Уничтожение осуществляется способом, исключающим возможность восстановления данных.

9.3. Контактные данные лиц, не ставших пациентами, уничтожаются по истечении 3 лет либо по заявлению субъекта (если нет оснований для дальнейшей обработки) путём удаления карточки из CRM-системы, очистки резервных копий в пределах технологически возможных процедур.

9.4. Медицинская документация уничтожается только по истечении установленного законодательством срока хранения. До этого уничтожение не допускается.

9.5. Уничтожение медицинских документов проводится по акту комиссии, с обеспечением невозможности восстановления и соблюдением режима медицинской тайны.

9.6. Бумажные документы уничтожаются путем механического измельчения (шредирования) либо передачи специализированной организации. Факт уничтожения фиксируется актом.

9.7. Уничтожение данных на электронных носителях осуществляется путём безвозвратного удаления с применением программных средств, либо форматирования с перезаписью, либо физического уничтожения носителя.

9.8. Акт уничтожения должен содержать основание, перечень уничтоженных данных, способ, дату и подписи членов комиссии. Акты хранятся не менее 3 лет.

9.9. Обработчики обязаны уничтожить персональные данные по достижении целей обработки либо по требованию Оператора, в том числе в резервных копиях в рамках установленного цикла их обновления.

10. Заключительные положения

10.1. Все вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, регулируются законодательством Российской Федерации и иными локальными нормативными актами Оператора.

10.2. Политика вступает в силу с даты ее утверждения Генеральным директором и действует бессрочно до замены новой редакцией. Изменения в Политику вносятся приказом Генерального директора и публикуются на Сайте.

10.3. Работники Оператора, допущенные к обработке персональных данных, обязаны соблюдать требования Политики и несут дисциплинарную, административную и иную ответственность за их нарушение в соответствии с законодательством.

С предыдущей версией Политики обработки персональных данных можно ознакомиться здесь <https://nadezhda-dent.ru/documents?id=1>