

## Политика обработки персональных данных

Настоящая политика описывает, как и какие данные мы собираем, зачем и как мы обеспечиваем их безопасность, как Вы можете их изменить, получить или удалить.

Перед обращением к нашим сайтам или использованием сервисов внимательно ознакомьтесь с настоящей Политикой.

### Типы собираемой информации

**Личные данные** — это сведения, которые позволяют идентифицировать пользователя. Мы собираем следующие личные данные:

- фамилия, имя, отчество,
- идентификатор пользователя,
- адрес электронной почты,
- пароль,
- дата рождения,
- пол,
- страна и город проживания.

**Обращения** — это информация, содержащаяся в вопросах и комментариях, которые пользователи отправляют через онлайн консультацию или через формы обратной связи.

**Технические данные** — это сведения о посетителях, собираемые сервером и системой управления контентом автоматически. К техническим данным относятся:

- IP-адрес,
- идентификатор посетителя,
- сведения о браузере,
- сведения о cookie-файле,
- сведения об операционной системе,
- ссылки на посещенные страницы,
- источники переходов,
- дата регистрации аккаунта.

**Медицинские данные** — это сканы медицинских документов, которые пользователи самостоятельно прикрепляют к общениям в онлайн консультацию.

**Данные о заказах** — это набор идентификаторов и данных о плательщике, позволяющий нам вести историю платежей и бухгалтерский учет. К данным о заказе относятся:

- дата и номер заказа,

- содержимое заказа,
- данные о плательщике (фамилия, имя, Email, номер телефона),
- сведения о способе оплаты,
- историю заказа.

При этом данные о банковских картах и транзакциях хранятся на стороне банка-эквайера (ПАО «Сбербанк»).

## **Цели сбора информации**

### **Доступ к онлайн консультации**

Личные данные о вас и / или ребенке помогают онлайн консультанту получить максимально полную картину о заболевании и помочь.

### **Обеспечение безопасности данных**

Мы создаем на сайте учетную запись пользователя, защищенную паролем, для разграничения доступа к обращениям в онлайн консультацию. Личные данные помогают идентифицировать человека при обращениях через официальные контакты.

### **Повышение качества медицинских услуг**

Мы постоянно работаем над повышением качества услуг. Личные данные и обращения в форму обратной связи помогает нам проверять и контролировать качество медицинских услуг и реагировать на конкретные жалобы пациентов.

### **Повышение доступности информации на сайте**

Анализ технических данных помогает увидеть проблемы на страницах сайта или статей. Мы повышаем доступность информации, и стараемся, чтобы наши пользователи получили как можно более подробную информацию нас. Что в конечном итоге приводит к удовлетворенности посетителя сайта.

### **Оптимизация систем и оборудования**

Технические данные помогают нам узнать, с какими техническими проблемами сталкивается посетитель сайта и оперативно отреагировать (ускорить загрузку страниц, оптимизировать скрипты).

### **Отслеживание заказов через сайт**

Данные о заказах позволяют конкретному пользователю своевременно получить доступ к закрытому контенту.

### **Проведение исследований**

Мы исследуем запросы из поисковых систем, собираем статистику о посещениях определенных страниц на основе технических данных, чтобы узнать о потребностях посетителей и улучшить сайт.

### **Управление учетной записью пользователя**

С помощью логина и пароля пользователи получают доступ к своей учетной записи. Вы можете просматривать и изменять все Личные данные за исключением идентификатора пользователя.

## Как мы собираем данные

### Личные данные, обращения и документы

Мы сохраняем личные данные, когда вы самостоятельно регистрируете учетную запись пользователя через [форму](#) на сайте. Тексты обращений и сканы документов мы получаем, когда вы используете сервисы сайта («онлайн консультация», «формы» обратной связи).

### Технические данные

Технические данные собираются сервером и системой управления сайтом в автоматическом режиме, когда вы посещаете сайт. Даже если вы не регистрируете учетную запись и не используете формы обратной связи.

### Данные о заказах

Если вы используете платные сервисы, мы собираем данные о заказе. При оформлении заказа вы отправляете нам данные о плательщике и контактную информацию. В автоматическом режиме создается идентификатор заказа. Мы ведем журнал изменения статусов заказа.

## Передача данных

Для повышения доступности информации и оптимизации настроек мы используем автоматические сервисы аналитики от Yandex и Google. Мы передаем им обезличенные технические данные в минимальном объеме.

Мы обмениваемся информацией с банком-эквайером, если вы формируете заказ. При выбранном способе оплаты «Банковская карта» данные о заказе передаются в банк. Мы не храним данные о ваших банковских картах. По завершении оплаты от банка мы получаем данные о статусе заказа.

Данные о транзакции мы передаем Оператору фискальных данных по требованию законодательства России.

Мы можем передавать данные пользователей в установленном законом порядке специальным службам по запросу последних.

## Распространение данных

В случае добровольного согласия пользователя мы можем публиковать отдельные обращения и отзывы. При этом личные данные пользователя не раскрываются. В этом случае доступ к отзывам получает неопределенный круг лиц.

## Как просмотреть и изменить данные

Вы самостоятельно в любое время можете просматривать личные данные на сайте и изменять их. За исключением идентификатора пользователя.

Вы можете просматривать историю заказов и обращений через онлайн консультацию. При этом вы не можете их редактировать.

## Получение и удаление персональных данных

Вы можете запросить в установленном порядке копии личных данных, истории заказов и обращений. Для этого свяжитесь с нами по официальным контактам и подтвердите, что вы имеете отношение к запрашиваемым личным данным. Чтобы избежать неправомерного доступа к данным мы просим подтвердить свою личность. Мы применяем принцип разграничения доступа к данным, поэтому вы получите копию данных только в зашифрованном виде. Ключ шифрования может предоставить сотрудник с соответствующим доступом через сайт.

Вы имеете право на отзыв согласия на обработку данных и удаление их. Для чего свяжитесь с нами и аналогично подтвердите свое отношение к запрашиваемым данным. Если сроки хранения данных для удаления прошли, мы выполним ваш запрос.

Для защиты информации от уничтожения мы делаем резервные копии. Поэтому удаленные данные некоторое время могут находиться в бекапе.

## Сроки хранения данных

Мы храним персональные данные в течение времени, необходимого на исполнение целей обработки.

При использовании «Онлайн консультации» срок хранения личных данных, сканов документов и истории обращений устанавливается приказом Минздрава России №965н от 30.11.2017 «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».

При создании заказов срок хранения данных — 4 года. Это необходимо для ведения бухгалтерского учета.

## Защита персональных данных

Мы приняли ряд организационных и технических мер для защиты данных.

1. Мы ограничиваем доступ к персональным данным. Сотрудники получают доступ к минимальному набору данных, который необходим для исполнения принятых обязательств перед пользователями.
2. Доступ к, непосредственно, базе данных ограничен.
3. Сервер с базой данных расположен на территории Российской Федерации. Доступ к физическому носителю информации ограничен. Для контроля доступа мы используем современные средства технической защиты.
4. Внедрение систем мониторинга за оборудованием и процессами.
5. Мы делаем резервные копии данных по расписанию.
6. Технические работы проводятся квалифицированными сотрудниками по принятым регламентам.
7. Сотрудники, имеющие доступ к данным пользователей, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
8. Передаваемые данные защищены от прослушивания сетевого трафика шифрованием с помощью расширения протокола HTTP (HTTPS). Данные передаются по верх криптографического протокола SSL.

## **Взаимодействие с органами власти**

Наши серверы расположены на территории Российской Федерации. Обработка данных и взаимодействие с органами власти и надзорными органами осуществляется в соответствии с нормами местного законодательства.

«Центр Бакулева» постоянно совершенствует меры защиты информации и внедряет новые технологии.

Мы регулярно проводим проверки регулирующим органом («Роскомнадзор») и придерживаемся принятого законодательства.

## **Нормативно-правовая база по защите персональных данных**

1. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. От 31.12.2017) «О персональных данных»
2. Общий регламент по защите персональных данных от 25.05.2018 (GDPR)
3. Административный регламент предоставления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций государственной функции по осуществлению государственного контроля (надзора) за соблюдением обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных Утвержден Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 14.11.2011 № 312
4. Административный регламент предоставления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций государственной функции по осуществлению государственного контроля и надзора за соблюдением законодательства Российской Федерации о средствах массовой информации Утвержден приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.08.2012 № 196
5. Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций государственной функции по осуществлению государственного контроля и надзора за соблюдением операторами связи требований к пропуску трафика и его маршрутизации, утвержденный приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 09.09.2011 № 225
6. Административный регламент исполнения Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций государственной функции по осуществлению государственного контроля и надзора в сфере связи за соблюдением организациями федеральной почтовой связи порядка фиксирования, хранения и представления информации о денежных операциях, подлежащих в соответствии с законодательством Российской Федерации контролю, а также организацией ими внутреннего контроля, утвержденный приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 29.08.2011 № 213

## **Контакты для обращений по вопросам персональных данных на сайте**

121552, Россия, Москва, Рублевское шоссе 135

ФГБУ «НМИЦ ССХ им. А.Н. Бакулева» Минздрава России

Руководителю отдела ИТ и МС