



UNIVERSAL DENTISTRY

Клиника семейной комплексной стоматологии

Политика конфиденциальности

Порядок обработки и защиты персональных данных пациентов и
пользователей сайта universal-dentistry.net

Редакция от 10 августа 2026 года

Украина, г. Киев, ЖК «Новая Англия», ул. М. Максимовича, 28Д
+380 98 575 75 31
universal-dentistry.net

Содержание

1.	Общие положения	3
2.	Термины и определения	3
3.	Владелец персональных данных	4
4.	Какие персональные данные мы обрабатываем	4
5.	Источники получения данных	5
6.	Цели обработки персональных данных	5
7.	Правовые основания обработки	6
8.	Согласие и его отзыв	6
9.	Передача данных третьим лицам	6
10.	Трансграничная передача данных	7
11.	Сроки хранения	7
12.	Меры защиты	8
13.	Права субъекта персональных данных	8
14.	Порядок реализации прав	9
15.	Файлы cookie и веб-аналитика	9
16.	Персональные данные несовершеннолетних	9
17.	Обращения и жалобы	10
18.	Изменения в Политике	10
19.	Приложение. Условия оказания стоматологической помощи на правах публичной оферты	10

1. Общие положения

Настоящая Политика конфиденциальности (далее — **Политика**) определяет порядок сбора, обработки, хранения, использования, распространения и защиты персональных данных физических лиц, которые обращаются в стоматологическую клинику Universal Dentistry (далее — **Клиника**), пользуются сайтом universal-dentistry.net (далее — **Сайт**), заполняют формы записи, обращаются за консультацией или получают медицинские услуги.

Политика разработана в соответствии с Конституцией Украины, Законом Украины «О защите персональных данных» от 01.06.2010 № 2297-VI, Основами законодательства Украины о здравоохранении, Гражданским кодексом Украины, а также — в части, применимой к лицам, находящимся на территории Европейского Союза, — Регламентом (ЕС) 2016/679 (Общий регламент о защите данных, **GDPR**).

Обращаясь в Клинику, пользуясь Сайтом или направляя через него свои данные, вы подтверждаете, что ознакомились с настоящей Политикой и понимаете, какие данные и с какой целью обрабатываются.

Действие Политики не распространяется на сайты и сервисы третьих лиц, ссылки на которые могут размещаться на Сайте. Клиника не несёт ответственности за политики конфиденциальности таких ресурсов.

2. Термины и определения

Персональные данные

сведения или совокупность сведений о физическом лице, которое идентифицировано или может быть конкретно идентифицировано.

Субъект данных

физическое лицо, к которому относятся персональные данные: пациент, законный представитель пациента, посетитель Сайта.

Обработка

любое действие или совокупность действий с персональными данными: сбор, регистрация, накопление, хранение, адаптация, изменение, использование, распространение, обезличивание, уничтожение.

Владелец

Клиника, которая определяет цель и средства обработки персональных данных (в терминологии GDPR — контролёр).

Распорядитель

лицо, которому Клиника поручает обработку персональных данных от своего имени (в терминологии GDPR — процессор).

Данные о состоянии здоровья

особая категория персональных данных, относящихся к физическому или психическому здоровью лица, в том числе к оказанию медицинских услуг, и подлежащих усиленной защите (ст. 7 Закона № 2297-VI, ст. 9 GDPR).

Cookie

небольшой текстовый файл, который сохраняется в браузере пользователя и позволяет распознать устройство при повторном посещении Сайта.

3. Владелец персональных данных

Владельцем персональных данных, обрабатываемых согласно настоящей Политике, является стоматологическая клиника Universal Dentistry.

Наименование	Universal Dentistry — клиника семейной комплексной стоматологии
Адрес	Украина, г. Киев, ЖК «Новая Англия», ул. М. Максимовича, 28Д
Телефон	+380 98 575 75 31
Сайт	universal-dentistry.net
График работы	пн–пт: 09:00–20:00; сб: 09:00–15:00; вс: выходной

Обращения по вопросам обработки персональных данных принимаются по указанному номеру телефона, а также лично по адресу Клиники в часы её работы.

4. Какие персональные данные мы обрабатываем

4.1. Идентификационные и контактные данные

Фамилия, имя, отчество; дата рождения; пол; номер телефона; адрес электронной почты; идентификатор в мессенджере; город проживания; при необходимости — данные документа, удостоверяющего личность, в объёме, необходимом для оформления медицинской документации.

4.2. Данные о состоянии здоровья (особая категория)

Жалобы и анамнез; перенесённые и сопутствующие заболевания; аллергологический анамнез; назначенные и принимаемые лекарственные средства; диагнозы; план, протокол и результаты лечения; данные осмотров и функциональной диагностики; компьютерная томография и рентгеновские снимки; 3D-сканы челюстей и лица; интраоральные и портретные фотографии, видеозаписи; цифровые модели будущего результата; эпикризы и выписки.

4.3. Финансовые данные

Наименование и стоимость оказанных услуг; факт, дата и способ оплаты; сведения о рассрочке платежа или страховом покрытии. Полные реквизиты платёжной карты Клиника не получает, не обрабатывает и не хранит — они передаются непосредственно платёжному провайдеру по защищённому каналу.

4.4. Коммуникационные данные

Содержание ваших обращений и переписки с Клиникой; история записей на приём и их отмены; данные, введённые в формы на Сайте; при наличии технической возможности — записи телефонных разговоров, о чём абонента предупреждают в начале разговора.

4.5. Технические данные

IP-адрес; тип устройства, браузера и операционной системы; язык интерфейса; просмотренные страницы, время и продолжительность пребывания на них; источник перехода на Сайт; идентификаторы файлов cookie и иных технологий отслеживания.

4.6. Маркетинговые данные

Факт и объём предоставленного согласия на получение информационных и рекламных сообщений; оставленные отзывы; фото- и видеоматериалы «до/после». Материалы, позволяющие идентифицировать пациента, публикуются исключительно на основании отдельного добровольного согласия, предоставленного в письменной форме, которое может быть отозвано в любой момент.

5. Источники получения данных

- непосредственно от вас — устно, письменно, по телефону, через формы на Сайте, мессенджеры или электронную почту;
- от законных представителей — если пациентом является несовершеннолетнее или недееспособное лицо;
- от других учреждений здравоохранения, врачей и диагностических центров — по вашему направлению или с вашего согласия;
- автоматически — при использовании Сайта (технические данные и файлы cookie).

6. Цели обработки персональных данных

- идентификация пациента и ведение медицинской документации в порядке, установленном законодательством Украины;
- запись на консультацию и приём, подтверждение, перенос и напоминание о визите;
- проведение диагностики, установление диагноза, планирование, согласование и оказание медицинской помощи;
- цифровое моделирование ожидаемого результата лечения и контроль динамики на всех его этапах;
- изготовление ортопедических и ортодонтических конструкций во взаимодействии с зуботехническими лабораториями;
- расчёт стоимости услуг, осуществление платежей, ведение бухгалтерского и налогового учёта;
- коммуникация с пациентом относительно хода лечения, рекомендаций и профилактических осмотров;
- контроль качества медицинских услуг, рассмотрение обращений, претензий и отзывов;
- защита прав и законных интересов Клиники и пациента, в том числе в случае спора;
- обеспечение работы, безопасности и совершенствования Сайта, анализ его посещаемости;
- направление информационных и рекламных сообщений — исключительно при наличии отдельного согласия.

7. Правовые основания обработки

Клиника обрабатывает персональные данные только при наличии хотя бы одного из следующих оснований:

- **согласие субъекта персональных данных** — п. 1 ч. 1 ст. 11 Закона № 2297-VI; ст. 6(1)(a) и ст. 9(2)(a) GDPR;
- **исполнение договора** об оказании медицинских услуг, стороной которого является субъект данных, либо совершение действий по его требованию до заключения договора — ст. 6(1)(b) GDPR;
- **исполнение обязанности, возложенной на Клинику законом** — ведение медицинской документации, отчётность перед органами здравоохранения, бухгалтерский и налоговый учёт — п. 2 ч. 1 ст. 11 Закона № 2297-VI; ст. 6(1)(c) GDPR;
- **оказание медицинской помощи**, медицинской диагностики и лечения медицинским работником, на которого распространяется обязанность сохранения врачебной тайны — ст. 9(2)(h) GDPR;
- **защита жизненно важных интересов** субъекта данных или иного лица, в том числе в неотложных состояниях — ст. 6(1)(d), ст. 9(2)(c) GDPR;
- **законный интерес Клиники** — обеспечение безопасности, контроль качества услуг, защита прав в случае спора — ст. 6(1)(f) GDPR, при условии, что такой интерес не превалирует над правами и свободами субъекта данных.

8. Согласие и его отзыв

Согласие на обработку персональных данных предоставляется добровольно, является конкретным, информированным и однозначным. Согласие на обработку данных о состоянии здоровья предоставляется отдельно от согласия на маркетинговые коммуникации.

Вы вправе отозвать согласие в любой момент — полностью или частично. Отзыв не имеет обратной силы и не влияет на правомерность обработки, осуществлённой до момента отзыва.

Отзыв согласия не прекращает обработку, осуществляемую на ином правовом основании. В частности, медицинская документация хранится Клиникой в течение сроков, установленных законодательством Украины, независимо от отзыва согласия.

9. Передача данных третьим лицам

Клиника не продаёт персональные данные и не передаёт их третьим лицам для независимого использования. Передача возможна исключительно в объёме, необходимом для достижения целей, указанных в разделе 6, следующим категориям получателей:

- **оператору медицинской информационной системы** — сервис Cliniccards, в котором ведётся электронная медицинская карта и фиксируются все этапы лечения;
- **зуботехническим лабораториям, диагностическим центрам и врачам-консультантам** — в минимально необходимом объёме для выполнения конкретного этапа лечения;
- **банкам и платёжным провайдерам** — для осуществления и подтверждения оплаты;

- **поставщикам сервисов связи** — телефонии, мессенджеров, систем рассылки сообщений;
- **поставщикам веб-аналитики и рекламных сервисов** — в обезличенном или псевдонимизированном виде;
- **юридическим, аудиторским и бухгалтерским советникам** — в пределах их профессиональных обязанностей и при условии конфиденциальности;
- **органам государственной власти** — по письменному запросу, оформленному в соответствии с требованиями законодательства, и только в пределах, предусмотренных законом.

Со всеми распорядителями Клиника заключает договоры, устанавливающие обязанность конфиденциальности, ограничивающие цель обработки и обязывающие применять надлежащие меры защиты.

10. Трансграничная передача данных

Данные электронной медицинской карты хранятся в облачной базе данных, размещённой в дата-центре на территории Федеративной Республики Германия — государства-члена Европейского Союза, законодательство которого обеспечивает надлежащий уровень защиты персональных данных в соответствии с GDPR и ст. 29 Закона № 2297-VI.

Передача данных в страны, не обеспечивающие надлежащего уровня защиты, осуществляется только при наличии одной из гарантий, предусмотренных главой V GDPR (в частности, стандартных договорных положений), либо при наличии вашего отдельного информированного согласия.

11. Сроки хранения

Медицинская документация	в течение сроков, установленных законодательством Украины и нормативными актами МЗ Украины для соответствующих учётных форм, с даты последнего обращения
Бухгалтерские и налоговые документы	в течение сроков, установленных налоговым законодательством Украины, но не менее 1095 дней
Данные для маркетинговых коммуникаций	до отзыва согласия либо до прекращения соответствующей цели обработки
Коммуникационные данные	в течение срока, необходимого для контроля качества услуг и рассмотрения возможных обращений
Файлы cookie	в соответствии со сроком жизни конкретного файла — от одной сессии до 24 месяцев

По истечении срока хранения данные уничтожаются или обезличиваются способом, исключающим возможность их восстановления.

12. Меры защиты

Клиника применяет организационные и технические меры, направленные на защиту персональных данных от несанкционированного доступа, утраты, изменения и разглашения:

- ролевое разграничение доступа — каждый сотрудник имеет доступ только к тем данным, которые нужны для выполнения его обязанностей;
- обязанность сохранения врачебной тайны и подписанные обязательства о неразглашении;
- шифрование каналов передачи данных (TLS) при работе с Сайтом и медицинской информационной системой;
- аутентификация пользователей медицинской системы и журналирование действий с медицинскими записями;
- регулярное резервное копирование данных;
- договорное закрепление требований к защите данных со всеми распорядителями;
- периодическое информирование и обучение персонала правилам работы с персональными данными.

Ни один способ передачи данных через сеть Интернет и ни один способ электронного хранения не является абсолютно защищённым. Клиника принимает все разумные меры, но не может гарантировать абсолютную безопасность данных.

13. Права субъекта персональных данных

В соответствии со ст. 8 Закона № 2297-VI и ст. 15–22 GDPR вы имеете право:

- знать об источниках сбора, местонахождении своих данных, цели их обработки и владельце;
- получать информацию об условиях предоставления доступа к своим данным, в том числе о третьих лицах, которым они передаются;
- на доступ к своим персональным данным и получение их копии;
- на исправление неточных или неполных данных;
- на удаление данных, обработка которых является неправомерной либо цель обработки которых достигнута;
- на ограничение обработки при наличии оснований, предусмотренных законом;
- возражать против обработки, осуществляемой на основании законного интереса, а также против прямого маркетинга — в любое время и без объяснения причин;
- на переносимость данных — получение данных в структурированном, машиночитаемом формате;
- отозвать ранее предоставленное согласие;
- не быть объектом решения, основанного исключительно на автоматизированной обработке и имеющего для вас юридические последствия;
- обращаться с жалобой в надзорный орган и в суд.

Право на удаление не распространяется на медицинскую документацию в пределах сроков, в течение которых её хранение обязательно согласно законодательству, а также на данные, необходимые для исполнения налоговых обязанностей или для защиты прав в суде.

14. Порядок реализации прав

Запрос о реализации любого из прав, указанных в разделе 13, подаётся лично по адресу Клиники с предъявлением документа, удостоверяющего личность, либо передаётся по телефону Клиники с последующим подтверждением личности заявителя.

Требование идентификации обязательно: оно защищает ваши медицинские данные от разглашения постороннему лицу. Запрос в отношении данных несовершеннолетнего подаётся его родителями или иным законным представителем с подтверждением полномочий.

Срок рассмотрения запроса составляет 30 календарных дней со дня его поступления (ст. 16 Закона № 2297-VI). Для запросов, поданных на основании GDPR, срок ответа составляет один месяц и может быть продлён ещё на два месяца с учётом сложности запроса, о чём вы будете проинформированы.

15. Файлы cookie и веб-аналитика

Сайт использует файлы cookie и подобные технологии. В зависимости от назначения они делятся на следующие категории:

Необходимые	обеспечивают базовую работу Сайта, безопасность и корректное отображение страниц; без них Сайт не функционирует надлежащим образом
Функциональные	запоминают ваши настройки, в частности выбранный язык интерфейса
Аналитические	собирают обезличенную статистику о посещениях — какие страницы просматриваются, сколько длится визит, из какого источника выполнен переход
Маркетинговые	позволяют оценивать эффективность рекламных кампаний и показывать релевантные сообщения

Вы можете управлять файлами cookie в настройках своего браузера: просматривать, удалять или блокировать их, а также настроить предупреждение перед сохранением. Отключение необходимых cookie может привести к некорректной работе отдельных функций Сайта.

16. Персональные данные несовершеннолетних

Клиника оказывает медицинскую помощь детям. Персональные данные лица, не достигшего 18 лет, обрабатываются с согласия одного из родителей или иного законного представителя, который также подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.

Сайт не предназначен для самостоятельного использования детьми и не собирает их данные осознанно и напрямую. Если вам стало известно, что ребёнок предоставил свои данные без согласия законного представителя, сообщите Клинике — такие данные будут удалены.

17. Обращения и жалобы

Мы рекомендуем сначала обратиться непосредственно в Клинику — это самый быстрый путь решить вопрос. Если вы считаете, что ваши права нарушены, вы также вправе обратиться:

- к Уполномоченному Верховной Рады Украины по правам человека — органу, осуществляющему контроль за соблюдением законодательства о защите персональных данных в Украине;
- в надзорный орган государства-члена Европейского Союза по месту своего проживания или работы — если на вас распространяется действие GDPR;
- в суд в порядке, установленном законодательством.

18. Изменения в Политике

Клиника вправе вносить изменения в настоящую Политику в связи с изменениями законодательства, состава услуг или используемых технологий. Актуальная редакция всегда доступна на Сайте с указанием даты последнего обновления.

Об изменениях, существенно влияющих на объём ваших прав или на объём обрабатываемых данных, Клиника уведомляет дополнительно — через Сайт или по предоставленным контактным данным.

Продолжение использования Сайта и услуг Клиники после вступления в силу новой редакции означает, что вы ознакомились с изменениями.

19. Приложение. Условия оказания стоматологической помощи на правах публичной оферты

Настоящие Условия являются **публичной офертой** в понимании статей 633 и 641 Гражданского кодекса Украины и адресованы неопределённому кругу лиц, обращающихся в Клинику за стоматологической помощью. Клиника оказывает услуги на одинаковых условиях всем обратившимся пациентам.

Акцептом публичной оферты считается запись на приём и начало лечения после ознакомления пациента с планом лечения. С момента акцепта настоящие Условия приобретают для Клиники и пациента силу договора.

Настоящее приложение воспроизводит условия оказания стоматологической помощи и гарантийные обязательства, с которыми пациент знакомится до начала лечения. Оно регулирует порядок оказания услуг и не касается обработки персональных данных, которой посвящены разделы 1–18 настоящей Политики.

Порядок лечения и гарантия

- Врач составляет план лечения пациента и знакомит его с этим планом.

- В случае несогласия пациента с предложенным планом лечения по просьбе пациента этот план может быть изменён под ответственность пациента.
- В процессе лечения возможны изменения диагноза и объёма работ, что влечёт за собой изменение плана лечения и его стоимости.
- Гарантия выдаётся с момента окончания полного объёма лечения.
- В течение срока действия гарантии, при возникновении необходимости в перелечивании зубов и замене материала на более дорогой, разницу в стоимости материалов оплачивает пациент.

Гарантия аннулируется, и врач не несёт ответственности за проведённое лечение в случае:

- проведения работ без гарантии по требованию пациента;
- несоблюдения пациентом правил гигиены полости рта;
- неявки пациента на приём к врачу-стоматологу каждые 6 месяцев после даты окончания лечения и в течение срока действия гарантии, что отражается в медицинской карте пациента;
- лечения молочных зубов;
- наличия у пациента заболеваний эндокринной системы, желудочно-кишечного тракта, злокачественных образований, лучевых поражений, тяжёлых форм нарушения психики, хронического алкоголизма, токсикомании, множественного кариеса, воспаления слюнных желёз, аномалий положения зубов, аномалий прикуса и деформаций челюстей, при дисфункции, парафункции (бруксизме), патологической стираемости твёрдых тканей зубов, артрите, артрозе нижнечелюстного сустава, адентии зубов, после перенесённого ранее перелома челюсти;
- герметизации фиссур;
- повреждения пломбы или зубного протеза вследствие непосредственного воздействия физических и химических факторов;
- ранее проведённого протезирования и эндодонтического лечения, при хроническом воспалительном процессе в периапикальных тканях;
- генерализованного пародонтита II и III степени тяжести.