

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ СЕРВИСА MedChatAI

Редакция от 6 августа 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных определяет порядок обработки и защиты персональных данных пользователей информационного сервиса MedChatAI, размещённого по адресу: <https://medchatai.ru>.

1.2. Оператором персональных данных является:

Фамилия, имя, отчество: Новиков Алексей Юрьевич

Статус: физическое лицо

Адрес: г. Кемерово, ул. Ударная 6

Email для обращений по вопросам персональных данных:
support@medchatai.ru

Далее — «Оператор».

1.3. Сервис MedChatAI является информационным программным продуктом с использованием технологий искусственного интеллекта. Сервис помогает пользователю получить общее информационное объяснение медицинских вопросов, определить возможное медицинское направление и ознакомиться с информацией о медицинских организациях.

1.4. MedChatAI не является медицинской организацией, не оказывает медицинскую помощь, не проводит медицинскую диагностику, не устанавливает диагнозы, не назначает лечение и не заменяет обращение к врачу.

1.5. Настоящая Политика применяется ко всей информации, которую Оператор получает при использовании пользователем Сервиса.

2. Основные понятия

2.1. Персональные данные — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу.

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

2.3. Пользователь — физическое лицо, использующее Сервис.

2.4. Сведения о состоянии здоровья — информация, которую пользователь добровольно указывает в своём обращении, включая симптомы, жалобы, ранее установленные диагнозы, показатели анализов, результаты обследований и иную медицинскую информацию.

2.5. YandexGPT — технология генеративного искусственного интеллекта, используемая Сервисом для формирования ответов на обращения пользователей.

3. Какие данные обрабатываются

3.1. При использовании Сервиса могут обрабатываться:

- текст сообщений пользователя;
- сведения о симптомах, жалобах и состоянии здоровья, которые пользователь добровольно указал в сообщении;
- результаты анализов и медицинских обследований, введённые пользователем;
- выбранный пользователем город;
- ответы, сформированные системой искусственного интеллекта;
- случайный идентификатор пользователя или устройства;
- идентификатор сессии;
- IP-адрес;
- дата и время обращения;
- сведения о браузере, операционной системе и типе устройства;
- технические журналы событий, необходимые для обеспечения работы и безопасности Сервиса;
- сведения о действиях с карточками клиник: показ карточки, переход на сайт, нажатие на номер телефона или ссылку записи.

3.2. При регистрации пользователя дополнительно могут обрабатываться:

- имя;
- адрес электронной почты;
- хеш пароля;
- сведения о дате и версии принятых документов;
- история диалогов.

3.3. При регистрации представителя клиники дополнительно могут обрабатываться:

- имя и фамилия представителя;
- рабочий адрес электронной почты;
- сведения о должности и полномочиях;
- контактные данные;
- данные медицинской организации;

- документы и сведения, предоставленные для подтверждения карточки клиники.

3.4. Оператор не требует указывать в сообщениях:

- паспортные данные;
- СНИЛС;
- номер полиса ОМС или ДМС;
- точный адрес проживания;
- банковские реквизиты;
- полные ФИО пациента;
- иные сведения, не необходимые для формирования информационного ответа.

Пользователю рекомендуется не сообщать такие данные.

4. Цели обработки

4.1. Персональные данные обрабатываются для:

- предоставления функциональности Сервиса;
- формирования ответа на запрос пользователя;
- передачи текста обращения в YandexGPT для формирования ответа;
- определения подходящего медицинского направления;
- отображения релевантных медицинских организаций;
- поддержания контекста текущего диалога;
- сохранения истории диалогов зарегистрированных пользователей;
- ограничения количества бесплатных запросов;
- обеспечения безопасности и предотвращения злоупотреблений;
- исправления технических ошибок;
- анализа качества работы Сервиса;
- обработки обращений пользователей;
- исполнения требований законодательства Российской Федерации.

4.2. Данные не используются для постановки медицинского диагноза, назначения лечения или принятия решений, имеющих юридические последствия для пользователя.

4.3. Оператор не использует сведения о здоровье для прямой рекламы лекарств, медицинских услуг или иных персонализированных рекламных предложений без отдельного согласия пользователя.

5. Правовые основания обработки

5.1. Основаниями обработки являются:

- согласие пользователя на обработку персональных данных;
- отдельное согласие пользователя на обработку сведений о состоянии здоровья;
- необходимость исполнения Пользовательского соглашения;
- законные интересы Оператора в части обеспечения безопасности, предупреждения злоупотреблений и поддержания работоспособности Сервиса;
- выполнение обязанностей, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2. Пользователь предоставляет данные добровольно.

5.3. Если пользователь не принимает обязательные условия и не предоставляет необходимые согласия, использование медицинского чата может быть недоступно.

6. Использование YandexGPT

6.1. Для формирования ответа текст обращения пользователя передаётся в сервис YandexGPT через инфраструктуру Yandex Cloud.

6.2. В YandexGPT может передаваться:

- текст текущего сообщения;
- ограниченный фрагмент истории текущего диалога;
- техническая инструкция для формирования ответа.

6.3. Оператор не должен намеренно передавать в YandexGPT имя пользователя, email, телефон, IP-адрес или иные прямые идентификаторы, если это не требуется для работы Сервиса.

6.4. Пользователь обязуется по возможности не указывать в медицинском запросе ФИО, телефон, паспортные данные, адрес и другие прямые идентификаторы.

6.5. Обработка информации сервисом YandexGPT осуществляется в соответствии с условиями применяемого договора, правилами и политиками соответствующего поставщика.

6.6. До публикации настоящего документа Оператор должен проверить:

- точное наименование стороны договора с Yandex Cloud;
- местонахождение используемой инфраструктуры;
- условия хранения запросов поставщиком;
- возможность использования запросов поставщиком для улучшения моделей;
- наличие необходимых условий поручения обработки персональных данных.

7. Порядок и способы обработки

7.1. Обработка осуществляется автоматизированным способом с использованием баз данных и программного обеспечения.

7.2. Оператор может совершать следующие действия:

- сбор;
- запись;
- систематизацию;
- накопление;
- хранение;
- уточнение;
- извлечение;
- использование;
- предоставление лицам, участвующим в обеспечении работы Сервиса;
- обезличивание;
- блокирование;
- удаление;
- уничтожение.

7.3. Оператор не распространяет медицинские сообщения пользователей среди неопределённого круга лиц.

7.4. Персональные данные могут предоставляться только:

- поставщику облачной инфраструктуры;
- поставщику YandexGPT;
- техническим подрядчикам, обеспечивающим работу Сервиса;
- государственным органам в случаях, предусмотренных законом.

7.5. Подрядчики получают доступ только к тем данным, которые необходимы для выполнения их задач, и должны соблюдать требования конфиденциальности и безопасности.

8. Хранение данных

8.1. Базы данных с персональными данными граждан Российской Федерации размещаются на территории Российской Федерации: **[указать поставщика и регион размещения]**.

8.2. Медицинские сообщения незарегистрированных пользователей хранятся:

[вариант для MVP: не более 30 календарных дней после последней активности в диалоге].

8.3. История зарегистрированного пользователя хранится до:

- самостоятельного удаления диалога пользователем;
- удаления аккаунта;
- отзыва согласия;
- истечения **[90 дней / 1 года]** после последней активности;
- прекращения работы Сервиса.

8.4. Технические журналы безопасности хранятся не более **[30/90] дней**, если больший срок не требуется для расследования инцидента или исполнения закона.

8.5. Сведения о принятии юридических документов могут храниться в течение срока использования Сервиса и **трёх лет** после прекращения отношений — для подтверждения факта принятия условий и защиты законных интересов Оператора.

8.6. По достижении целей обработки данные удаляются или обезличиваются, если их дальнейшее хранение не требуется по закону.

9. Файлы cookies и локальное хранилище

9.1. Сервис может применять cookies и localStorage для:

- сохранения пользовательской сессии;
- хранения случайного идентификатора;
- сохранения факта принятия обязательных условий;
- авторизации;
- обеспечения безопасности;
- подсчёта доступных запросов;
- сохранения настроек интерфейса.

9.2. Отключение технически необходимых cookies или localStorage может привести к некорректной работе Сервиса.

9.3. Если подключается Яндекс Метрика или иная внешняя аналитика, сведения об этом должны быть отдельно добавлены в настоящую Политику до её включения.

10. Меры защиты

10.1. Оператор принимает необходимые правовые, организационные и технические меры защиты данных, в том числе:

- разграничение доступа;
- использование защищённого HTTPS-соединения;
- хранение паролей только в виде криптографического хеша;
- ограничение доступа к базе данных;
- резервное копирование;

- обновление программного обеспечения;
- ведение журналов безопасности без необоснованного сохранения медицинских сообщений;
- контроль действий администраторов;
- удаление данных по окончании срока хранения;
- реагирование на инциденты безопасности.

10.2. Несмотря на принимаемые меры, передача данных через Интернет не может считаться абсолютно безопасной.

11. Права пользователя

11.1. Пользователь вправе:

- получить информацию об обработке своих данных;
- потребовать уточнения данных;
- потребовать блокирования или удаления данных;
- отозвать согласие;
- потребовать прекращения обработки;
- удалить отдельный диалог;
- удалить аккаунт;
- обратиться с жалобой в Роскомнадзор или суд.

11.2. Для реализации прав пользователь направляет обращение на:

support@medchatai.ru

11.3. В обращении следует указать сведения, позволяющие Оператору идентифицировать заявителя и найти его данные. Оператор вправе запросить подтверждение принадлежности аккаунта или адреса электронной почты.

11.4. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, осуществлённой до получения отзыва.

11.5. После получения отзыва или требования о прекращении обработки данные удаляются в сроки, предусмотренные законодательством, если отсутствуют иные законные основания для их хранения.

12. Данные несовершеннолетних

12.1. Сервис предназначен для лиц старше 18 лет.

12.2. Вопросы о здоровье несовершеннолетнего должны направляться его родителем или иным законным представителем.

12.3. Если Оператору станет известно, что данные несовершеннолетнего были предоставлены без надлежащего участия законного представителя, такие данные могут быть удалены.

13. Каталог медицинских организаций

13.1. Сведения о медицинских организациях могут быть получены:

- из открытых государственных информационных ресурсов и реестров;
- с официальных сайтов медицинских организаций;
- от представителей медицинских организаций;
- из открытых картографических и справочных сервисов;
- из иных законных открытых источников.

13.2. Карточка клиники может содержать название, адрес, официальный телефон, сайт, график работы, медицинские направления и сведения о лицензии.

13.3. Оператор не гарантирует абсолютную полноту и актуальность сведений, полученных из внешних источников.

13.4. Представитель медицинской организации вправе направить запрос на исправление, дополнение или удаление некорректных сведений по адресу **support@medchatai.ru**.

14. Изменение Политики

14.1. Оператор вправе изменять настоящую Политику.

14.2. Новая редакция публикуется на странице:

[<https://medchatai.ru/legal/privacy>]

14.3. При существенном изменении целей, перечня данных или получателей данных Оператор может запросить повторное согласие пользователя.

15. Контакты

Оператор: **Новиков Алексей Юрьевич**

Адрес: **г. Кемерово, ул. Ударная 6**

Email: **support@medchatai.ru**

Сайт: **<https://medchatai.ru>**

Дата публикации: 6 августа 2026 года.