

Пользовательское соглашение о доступе к личному кабинету пациента

ООО «ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ»

Редакция № 1 от 28.09.2026

1 Предмет соглашения

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ», далее — Центр, предоставляет физическому лицу, далее — Пользователь, доступ к личному кабинету пациента по адресу lk.crclinic.ru. Реквизиты Центра и контакты приведены в разделе 13.

1.2. Личный кабинет — защищённый раздел информационной системы Центра для взаимодействия с пациентом. Учётная запись — индивидуальная запись Пользователя в этой системе. Пользователем может быть сам пациент либо лицо, чьи полномочия на получение определённых сведений пациента проверены Центром.

1.3. Соглашение регулирует использование кабинета и подтверждение указанных в нём действий. Доступ к кабинету предоставляется без отдельной платы. Медицинские услуги оплачиваются на условиях самостоятельного договора; принятие Соглашения не создаёт обязанности заказать или оплатить услуги.

1.4. Соглашение не заменяет договор оказания медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных или разрешение на раскрытие врачебной тайны другому лицу. Такие документы оформляются самостоятельно, когда они необходимы по закону.

1.5. Использование кабинета добровольно. Отказ от регистрации или прекращение доступа не лишают пациента права обратиться в Центр, получить медицинскую помощь, информацию о здоровье и медицинские документы в установленном законом порядке.

2 Заключение соглашения и проверка личности

2.1. До принятия Соглашения Пользователю предоставляются его полный текст с возможностью сохранения и ссылка на политику обработки персональных данных. Принятие происходит после самостоятельной отметки о согласии с условиями и подтверждения кнопкой «Зарегистрироваться» с вводом отдельного одноразового кода по разделу 3. Посещение сайта, молчание и заранее установленные отметки не означают принятия условий.

2.2. Соглашение может быть заключено на бумаге с собственноручными подписями сторон. В электронной форме оно считается заключённым после успешного подтверждения, зафиксированного системой. Пользователю предоставляется принятая им редакция и информация о дате её принятия.

2.3. До открытия доступа к медицинским сведениям Центр устанавливает личность пациента и, при необходимости, представителя, проверяет полномочия и связывает учётную запись с нужной медицинской картой. Основной способ — предъявление документа, удостоверяющего личность, в Центре. Дистанционный способ допускается, если он предусмотрен Центром, соответствует законодательству и позволяет достоверно установить личность и полномочия.

2.4. Подтверждение владения номером телефона само по себе не является достаточным основанием для выдачи медицинских сведений. Центр не связывает медицинскую карту с учётной записью только по совпадению фамилии, даты рождения или номера телефона. При сомнениях доступ к медицинским сведениям предоставляется после дополнительной проверки.

2.5. Пользователь указывает достоверные данные, подтверждает доступ к используемому телефону и электронной почте, сообщает об их изменении. Электронная почта используется для уведомлений

при её подтверждении; она сама по себе не предоставляет доступ к медицинской карте. Сведения, избыточные для конкретной операции, не запрашиваются.

2.6. Смена номера для входа и восстановление доступа проводятся после проверки личности способом, исключающим выдачу доступа постороннему лицу. При невозможности надёжной дистанционной проверки Центр предлагает личное обращение. Передача номера другому абоненту не влечёт перехода прав на кабинет.

3 Подтверждение действий и простая электронная подпись

3.1. В пределах настоящего раздела стороны признают простую электронную подпись Пользователя равнозначной его собственноручной подписи. Правила применяются после установления личности и привязки подтверждённого номера телефона к индивидуальной учётной записи; при первоначальном электронном принятии Соглашения эта проверка проводится заранее.

3.2. Ключом простой электронной подписи служит одноразовый код, который система создаёт для конкретного действия и направляет на подтверждённый номер. Перед вводом кода Пользователь видит назначение действия, полный текст подписываемого документа и его редакцию. Код действует в течение срока, указанного на экране, и не используется повторно.

3.3. Документ считается подписанным после ввода действующего кода в соответствующем окне и успешной проверки системой. Лицо, подписавшее документ, определяется по проверенной учётной записи, закреплённому за ней номеру и записи о подтверждении. Для представителя дополнительно фиксируются пациент и основание полномочий.

3.4. Таким способом могут подтверждаться: принятие Соглашения и его новой редакции; заявления о подключении или отключении кабинета; заявки на запись, перенос и отмену приёма; обращения по работе кабинета. Иные действия подписываются этим способом только на основании отдельно согласованных правил и при соблюдении специальных требований закона.

3.5. Согласия на обработку персональных данных и на раскрытие врачебной тайны не подписываются автоматически вместе с Соглашением. Настоящие правила не устанавливают применение обычного СМС-кода для информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, отказа от него или подписи медицинского работника. Для этих документов применяются предусмотренные законом способы.

3.6. Код для входа только открывает сеанс работы. Вход, просмотр результатов и скачивание файла не означают подписание новых документов, согласие на лечение, подтверждение качества услуг или отказ от требований к Центру.

3.7. Центр сохраняет содержание и редакцию подписанного документа, сведения о подписанте, дату и время, идентификаторы операции и результат проверки подписи, обеспечивает их связь и защиту от незаметного изменения. Пользователь может получить подписанный документ и относящиеся к нему сведения о подтверждении, если это не нарушает права других лиц и безопасность системы.

3.8. Пользователь обязан сохранять конфиденциальность кодов и иных средств доступа, не передавать их другим лицам и не вводить по чужому указанию. Сотрудники Центра не вправе просить сообщить им код, предназначенный для входа или подписания действия.

3.9. При утрате телефона, подозрении на перехват кода или обнаружении чужих действий Пользователь незамедлительно обращается по контактам раздела 13. Центр ограничивает скомпрометированный доступ, проверяет обстоятельства и организует восстановление. Записи системы могут служить доказательствами, но не исключают права Пользователя оспорить действие и представить иные доказательства.

4 Возможности кабинета и запись на приём

4.1. В зависимости от подключённых функций кабинет позволяет просматривать сведения о записях и оказанных услугах, направлять заявки на приём, получать доступ к результатам и документам, направлять обращения и управлять уведомлениями. Наличие функции и условия её использования отображаются в интерфейсе до совершения действия.

4.2. Заявка на приём считается подтверждённой после получения статуса «Запись подтверждена» либо подтверждения сотрудником Центра. До этого она является запросом на согласование времени. При отмене или переносе Центр сообщает об изменении по согласованному каналу и предлагает доступные варианты.

4.3. Подтверждение записи не гарантирует медицинскую возможность выполнить любую выбранную процедуру: показания, противопоказания, подготовку и состав помощи определяет медицинский работник. Пользователь сообщает об отмене или переносе через кабинет либо по телефону Центра.

4.4. Сведения о цене и составе услуги доводятся до заключения отдельного договора. Соглашение не предусматривает автоматических списаний, штрафа за неявку или невозвратной предоплаты. Если в кабинете подключена оплата, до платежа предоставляются отдельные условия заказа, оплаты, отказа и возврата, соответствующие законодательству. Уже согласованная цена не изменяется односторонне на основании обновления сайта.

4.5. Кабинет не является каналом экстренной помощи и непрерывного медицинского наблюдения. При состоянии, требующем срочной помощи, следует звонить 103 или 112. Обычные обращения в поддержку не являются телемедицинской консультацией; медицинская помощь с применением телемедицинских технологий оформляется отдельно при наличии соответствующей услуги.

5 Медицинские сведения и документы

5.1. Медицинские сведения открываются только идентифицированному пациенту либо проверенному получателю в пределах его прав. Перед включением отображения результатов Пользователь подтверждает выбор этого способа получения информации. Он может отказаться от такого отображения и получать сведения другим установленным способом.

5.2. В кабинете указываются дата документа, его вид и статус. Электронный медицинский документ с установленной электронной подписью, электронная копия и информационное отображение данных различаются по обозначению. Изображение подписи или печати на экране само по себе не является электронной подписью.

5.3. Опубликованные результаты предназначены для ознакомления и обсуждения с медицинским работником. Отдельные показатели и автоматические отметки отклонений не заменяют врачебного заключения. Центр сохраняет установленные законом обязанности по информированию пациента и организации помощи; размещение результата в кабинете само по себе не подтверждает, что пациенту разъяснён диагноз или необходимое лечение.

5.4. Кабинет может отображать только часть медицинского архива. Отсутствие документа в кабинете не означает его отсутствия в Центре и не ограничивает право запросить медицинские документы, копии или выписки. Запрос можно подать непосредственно в Центре.

5.5. Юридически значимые запросы на выдачу медицинских документов оформляются способом и с подписью, предусмотренными применимыми нормативными требованиями. Если интерфейс не поддерживает нужный способ, Центр сообщает доступный порядок подачи; обычное обращение в поддержку не выдаётся за надлежаще подписанный запрос.

5.6. При обнаружении ошибки или чужого документа Пользователь сообщает в Центр и не использует сведения другого пациента. Центр проверяет обращение, при необходимости немедленно

ограничивает ошибочный доступ, исправляет сведения с сохранением требуемой истории изменений и исполняет обязанности при инциденте. Пользователь не может самостоятельно изменять оформленные медицинские записи.

5.7. Скачивание документа означает создание копии на устройстве Пользователя. Пользователь выбирает безопасное место хранения и адресатов последующей передачи. Это не освобождает Центр от ответственности за собственные нарушения при формировании, защите или предоставлении документа.

6 Представители и несовершеннолетние

6.1. Доступ к сведениям другого пациента возможен через отдельную учётную запись представителя или получателя после проверки личности, правового основания, объёма и срока полномочий. Передача пациентом своего пароля или кода не заменяет оформления такого доступа.

6.2. Родство, совместное проживание, оплата лечения, договор ДМС или указание контактного телефона сами по себе не предоставляют полного доступа к медицинскому кабинету совершеннолетнего дееспособного пациента. Доступ предоставляется на основании закона либо надлежаще оформленного письменного волеизъявления пациента в необходимом объёме.

6.3. Права несовершеннолетнего и его законного представителя проверяются с учётом возраста, приобретения полной дееспособности и специальных правил для отдельных видов медицинской помощи. Возраст самостоятельного согласия на медицинское вмешательство не приравнивается автоматически к прекращению всех прав законного представителя на информацию. Заключение Соглашения и подписание отдельных документов осуществляются с учётом гражданской дееспособности Пользователя и необходимости участия законного представителя.

6.4. При совершеннолетию пациента, приобретении им полной дееспособности, прекращении представительства либо отзыве разрешения Центр пересматривает доступ. Права, существовавшие только в силу представительства, прекращаются; продолжение доступа требует самостоятельного действующего основания.

6.5. Если технически нельзя предоставить представителю только разрешённый объём сведений, полный кабинет ему не открывается. Центр организует предоставление доступной ему информации другим законным способом. Отсутствие функции семейного доступа не отменяет установленных законом прав на документы.

6.6. После смерти пациента учётная запись не передаётся родственникам. Сведения выдаются лицам, имеющим право на их получение, после отдельной проверки с учётом прижизненных запретов и требований закона.

7 Персональные данные и конфиденциальность

7.1. Центр является оператором персональных данных в рамках организуемой им работы кабинета. Цели, состав данных, основания, сроки обработки, сведения об обработчиках и порядок реализации прав раскрываются в политике по адресу <https://crclinic.ru/upload/medialibrary/52d/rd0f1mcmo1selg4om3omy79ayuqy5nad.pdf> . Политика доступна до регистрации и в кабинете.

7.2. Для учётной записи и безопасности обрабатываются необходимые идентификационные и контактные сведения, данные о подтверждённых полномочиях, технические сведения о сеансах и действиях. Для предоставления результатов дополнительно обрабатываются соответствующие медицинские сведения. Объём определяется целью; специальные категории данных требуют самостоятельного основания, предусмотренного законом.

7.3. Необходимая обработка осуществляется на применимых законных основаниях, в том числе для исполнения договора и обязанностей Центра. Если требуется согласие, оно запрашивается отдельно и до начала соответствующей обработки. Принятие Соглашения не является универсальным согласием на любые операции с данными.

7.4. Доступ работников ограничивается служебной необходимостью. Привлекаемые организации получают только необходимые данные при наличии правового основания и надлежащего оформления отношений. Поручение обработки подрядчику не снимает предусмотренной законом ответственности Центра перед пациентом. Само Соглашение не разрешает передачу врачебной тайны любым третьим лицам.

7.5. При сборе данных граждан Российской Федерации через интернет соблюдаются требования к использованию баз данных на территории Российской Федерации. Трансграничная передача не разрешается автоматически принятием Соглашения и может осуществляться только при выполнении самостоятельных требований закона.

7.6. Центр принимает предусмотренные законом правовые, организационные и технические меры защиты, ведёт учёт доступа и реагирует на нарушения. Использование кабинета не делает медицинские сведения общедоступными и не означает разрешения на их распространение, рекламу, обучение внешних моделей искусственного интеллекта или использование для иных несвязанных целей.

7.7. Технически необходимые файлы cookie и аналогичные механизмы используются для сеанса и защиты кабинета. Их назначение и сроки раскрываются в политике. Необязательная аналитика и рекламное отслеживание, если предусмотрены, подключаются только на надлежащем основании; отказ от них не препятствует основным функциям кабинета. Медицинские сведения не включаются в рекламные метки и открытые адреса страниц.

7.8. Пользователь вправе получать сведения об обработке, требовать уточнения, прекращения неправомерной обработки, блокирования или уничтожения данных в предусмотренных законом случаях и отзываться согласия. Обращения направляются по разделу 13; идентификация заявителя соразмерна характеру запроса.

7.9. Отзыв согласия прекращает обработку, основанную на нём, если нет другого законного основания. Данные, которые Центр обязан сохранять по закону, включая медицинскую документацию, не уничтожаются только из-за отключения кабинета. Они используются далее лишь для сохраняющихся законных целей и в установленные сроки.

8 Уведомления и обращения

8.1. Коды входа, подтверждения операций и предупреждения о безопасности служат для исполнения Соглашения. Напоминания о записи и уведомления о готовности документов направляются по выбранным Пользователем подтверждённым каналам. Их настройки можно изменить; отказ от уведомлений может потребовать самостоятельной проверки статуса в кабинете.

8.2. Во внешних уведомлениях по умолчанию не указываются диагнозы, результаты, содержание медицинских документов и иные избыточные сведения о здоровье. Для ознакомления с документом Пользователь входит в кабинет. Направление медицинских документов вне кабинета требует отдельного правомерного порядка и не включается в принятие Соглашения.

8.3. Рекламные сообщения направляются только при отдельном предварительном согласии на рекламу и надлежащем основании обработки контактов. Отказ от рекламы не влияет на медицинскую помощь и доступ к кабинету; после требования об отказе Центр немедленно прекращает рекламную рассылку соответствующему адресату.

8.4. Получение технического уведомления не означает отказа от претензий или подтверждения исполнения медицинской услуги. Пользователь может обратиться через кабинет, по электронной почте, почтой или лично. Телефон предназначен также для оперативных сообщений о нарушении доступа.

8.5. Центр регистрирует обращения и рассматривает их в сроки, установленные законом для соответствующего требования. По обычным вопросам работы кабинета, для которых специальный срок не установлен, ответ предоставляется в течение 10 рабочих дней. Этот срок не продлевает более короткие обязательные сроки; о необходимости дополнительных сведений сообщается без неоправданной задержки.

9 Правила использования и доступность

9.1. Пользователь использует кабинет в пределах предоставленных прав, завершает работу на чужом устройстве, обеспечивает защиту своего телефона и не допускает доступа посторонних. Запрещаются обход разграничения доступа, подбор кодов, внедрение вредоносного кода, массовые запросы, нарушающие работу системы, и получение сведений других пациентов без основания.

9.2. Центр обеспечивает работоспособность кабинета и устраняет выявленные неисправности. Временные перерывы возможны при технических работах и инцидентах. О плановых перерывах Центр предупреждает по возможности заранее; на период недоступности сохраняются альтернативные способы взаимодействия.

9.3. Центр вправе временно ограничить только необходимую часть доступа при признаках компрометации, ошибочной привязке карты, отсутствии подтверждённых полномочий, противоправном использовании или обязательном требовании уполномоченного органа. Ограничение должно быть соразмерно основанию и прекращается после его устранения.

9.4. О причине ограничения и порядке восстановления Центр сообщает, если это не запрещено законом и не создаёт дополнительной угрозы безопасности. Ограничение кабинета не используется как санкция за жалобу, отказ от рекламы или задолженность и не препятствует законному получению медицинских документов.

9.5. Права на программное обеспечение и оформление принадлежат соответствующим правообладателям. Пользователю разрешено использовать интерфейс по назначению и сохранять доступные ему документы. Эти условия не ограничивают права пациента на его сведения, обращения, доказательства и получение медицинской документации.

10 Ответственность

10.1. Стороны несут ответственность по законодательству Российской Федерации. Соглашение не исключает и не уменьшает установленную законом ответственность Центра за нарушение врачебной тайны, неправомерную обработку данных, недостатки услуг и причинённый вред.

10.2. При оценке последствий учитываются установленные обстоятельства, причинная связь и применимые правила ответственности. Использование корректного кода само по себе не доказывает вину пациента. Сбой связи, действия подрядчика или кибератака не признаются автоматически обстоятельствами, освобождающими Центр от ответственности.

10.3. Пользователь отвечает за собственные противоправные действия в предусмотренных законом случаях. Соглашение не возлагает на него обязанность возмещать любые убытки Центра независимо от причин и не переносит на него установленное законом бремя доказывания.

11 Изменение условий и прекращение доступа

11.1. Новая редакция публикуется с номером и датой. Изменения договорных условий предлагаются Пользователю для отдельного принятия; публикация, молчание или обычный вход не означают согласия. Новые условия не распространяются на прошлые действия и не заменяют ранее полученные согласия на обработку данных.

11.2. Изменения, непосредственно обязательные в силу закона, применяются с установленной законом даты. Центр уведомляет Пользователя и приводит текст в соответствие с законом. Технические меры, необходимые для безопасности и не изменяющие договорных прав, вводятся по мере необходимости.

11.3. При непринятии предложенных условий действуют ранее согласованные условия, насколько это допускается законом и позволяет продолжать предоставление прежнего сервиса. Если его продолжение невозможно, Центр сообщает конкретную причину и доступные способы получения сведений. Оплаченные медицинские услуги и законные права на документы сохраняются.

11.4. Пользователь может отказаться от кабинета через предусмотренную функцию либо подтверждённое обращение. После проверки заявления Центр закрывает доступ не позднее 3 рабочих дней; при сообщении о компрометации защитные меры принимаются без ожидания этого срока. Прекращение Соглашения не прекращает автоматически отдельные договоры медицинских услуг.

11.5. После прекращения доступа данные учётной записи, документы и журналы обрабатываются только в объёме и в сроки, необходимые по сохраняющимся правовым основаниям. При их отсутствии обработка прекращается, данные уничтожаются в предусмотренные законом сроки. Порядок хранения по категориям раскрыт в политике.

12 Разрешение разногласий

12.1. К отношениям сторон применяется право Российской Федерации. Пользователь вправе направить обращение в Центр для урегулирования разногласий, а также обратиться в суд и уполномоченные органы. Обязательный досудебный порядок применяется только когда установлен законом.

12.2. Недействительность отдельного условия не отменяет остальные условия, если Соглашение может исполняться без него. При противоречии с обязательной нормой закона применяется эта норма.

13 Реквизиты Центра и каналы связи

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ».
ОГРН: 1024000957947. ИНН: 4025010833.

Юридический адрес: 249038, Калужская обл., г. Обнинск, ул. Любого, д. 2.

Адрес приёма пациентов и личных обращений: Калужская область, г. Обнинск, ул. Любого, д. 2.

Почтовый адрес для заявлений: 249038, Калужская обл., г. Обнинск, ул. Любого, д. 2.

Официальный сайт: crclinic.ru. Личный кабинет: lk.crclinic.ru.

Электронная почта по кабинету и обращениям: info@crclinic.ru.

Политика обработки персональных данных:

<https://crclinic.ru/upload/medialibrary/52d/rd0f1mcmo1selg4om3omy79ayuqy5nad.pdf>

Сведения о лицензии на медицинскую деятельность

<https://crclinic.ru/upload/medialibrary/Реквизиты%20МЦ%20ЦР%202026.pdf>