

TALEP/ŞİKAYET/ÖNERİ SÜREÇLERİNE YÖNELİK DR. AHMET DOBLAN AYDINLATMA METNİ

AHMET DOBLAN ("KLİNİK", "Veri Sorumlusu") olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa ("Kanun") uyumluluk hususuna gerekli özeni göstermekte olup bu takdirde azami bütün önlemleri almaktayız. Bu sebeple hangi kişisel verilerinizi ne amaçla kullandığımızı detaylarıyla anlatan bu metni okumanız, kişisel verilerinizin idari ve teknik güvenliğinden "Veri Sorumlusu" sıfatıyla sorumlu KLİNİK'nin yükümlülüklerini net bir şekilde anladığınızı göstermeniz bizim için çok önemlidir.

Neden bu metni okuyorum?

7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun ("KVKK") 10. maddesi, kişisel verileri işlenen kişilerin (KVKK'da ilgili kişi olarak ifade edilmektedir) bu verileri kullanan "Veri Sorumlusu" tarafından bilgilendirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bizler de Veri Sorumlusu olarak bizimle iletişime geçtiğiniz ve talep, şikayet ve önerilerinizi paylaştığınız süreçler kapsamında işlenebilecek kişisel verileriniz ile ilgili sizleri bilgilendirmek isteriz.

Kullanılan kişisel verileriniz nelerdir ve hangi yollarla elde edilmektedir?

Klinik olarak aydınlatma metni kapsamındaki kişisel verilerinizi, İletişim sayfası başta olmak üzere internet sitemiz veya diğer iletişim kanallarımız üzerinden dijital yollarla (KVKK'da "otomatik olan" yöntem şeklinde ifade edilmektedir.) veya yerleşkelerimize bulunan danışmalar bankoları aracılığıyla fiziksel olarak elde etmekteyiz. Elde edilen kişisel verilerinizin neler olduğu ve elde etmemizin hukuki sebebi aşağıda açıklanmıştır:

Veri Kategorisi	İşlenen Kişisel Verileriniz	Elde Etmenin Hukuki Sebebi
Kimlik Verisi	Adınız ve soyadınız	Belirtilen bilgileriniz, Bize Ulaşın Formu 'nun tarafınızca doldurulması vasıtasıyla <u>temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla hukuken geçerli sayılan menfaatlerimizin yerine getirilebilmesi için işlemenin zorunlu olması, bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel</u>
İletişim Verisi	E-posta adresiniz	
Müşteri İşlem Verisi	İletişim konunuz, talep, şikâyet ya da önerilerinizi sunduğunuz mesajlarınız, iletişime geçtiğiniz tarih ve saat bilgisi, iletişiminiz üzerine gerçekleştirilen geri dönüşler	

İşlem Güvenliği Verisi	Güvenlik kodunuz, iletişime geçtiğiniz cihaz bilgileriniz	<u>verilerin işlenmesinin gerekli olması</u> hukuki sebebiyle elde edilmektedir.
-------------------------------	---	--

Eldedilen kişisel verileriniz hangi amaçla ve hukuki sebeple kullanılmaktadır?

KLİNİK tarafından aşağıda yer verilen tabloda, aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirildiği faaliyet kapsamında gerçekleştirilen kişisel veri işleme amaçları detaylandırılmıştır. Her bir kişisel veri işleme amacı, amaç kapsamında kullanılan kişisel veri kategorileri ve ilgili hukuki sebep ile eşleştirilmiştir.

Kişisel Veri İşleme Amacı	İlgili Kişisel Veri Kategorisi	İşleme Hukuki Sebebi
- İletişim talebine yönelik kayıtların oluşturulması, - İletişim konusu kapsamında talep, şikâyet veya önerilerin sınıflandırılması, - Talep, şikâyet veya önerileriniz kapsamında incelemelerin yapılması ve geri dönüşlerin sağlanması, - Talep, şikâyet veya önerilerinize geri dönüş sürecinin doğru yönetilebilmesi ve iletişim kanallarının doğrulanması, - Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi, - İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, - İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Yürütülmesi,	- Kimlik, - İletişim, - Hasta, - İşlem güvenliği kategorilerindeki verileriniz,	<u>Temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla</u> <u>hukuken geçerli sayılan menfaatlerimizin yerine getirilebilmesi için işlemenin zorunlu olması, bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması</u> hukuki sebebiyle elde edilmektedir.

• Hasta Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi		
• Talep, şikâyet veya önerileriniz ile tarafınıza iletilen cevapların kaydedilmesi amacıyla,	• Kimlik, • İletişim, • Hasta işlem, • İşlem güvenliği kategorilerindeki verileriniz,	<u>Bir hakkın korunması, kullanılması ve tesisi için işlemenin zorunlu olması</u> hukuki sebebiyle işlenmektedir.

Önemli Uyarı: Talep, öneri veya şikayetinize yönelik açıklamalarınız kapsamında KVKK uyarınca açık rızanızı almamız gereken bir kişisel ve/veya özel nitelikli kişisel verinizi paylaşmamanızı rica ederiz. Talep, öneri veya şikayetinize yönelik açıklamalarınız kapsamında bu nitelikte bir veriyi tarafımızla paylaşmanız halinde, yukarıda belirtilen işleme amaçlarının yerine getirilebilmesi adına açık rıza verdiğiniz varsayılacak, gerekmesi halinde bu kapsamda kalan verileriniz özelinde imha süreçleri yürütülecektir.

Kişisel verileriniz başkalarına aktarılıyor mu?

KVKK'nın 8. ve 9. Maddelerine uygun olarak aşağıda yer alan alıcı gruplarına aktarmak durumunda kalabiliyoruz. Ancak aktarımı yalnızca belirli amaçlar çerçevesinde ve bilginiz dahilinde yapıyoruz. Dolayısıyla kişisel verileriniz;

- İnternet sitemiz aracılığıyla hizmetlerimizi sunabilmek ve sunduğumuz hizmetlerin kalitesini arttırmak amacıyla anlaşmalı olduğumuz iş ortaklarımıza,
- Yetkili kurum ve kuruluşların talep etmesi halinde mevcut kanuni yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi amacıyla; düzenleyici ve denetleyici kurumlara ve kanunlarda açıkça kişisel verileri talep etmeye yetkili olan kamu kurum veya kuruluşlarına,
- Hukuk işlerinin takibi amacıyla birlikte çalışmakta olduğumuz yasal takip süreçleri ile ilgili zorunlu kişilere ve danışmanlarımıza

aktarılmaktadır.

KVKK size hangi hakları veriyor?

KVKK size kişisel verileriniz üzerinde kontrol sağlayabilmeniz amacıyla, (a) kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme; (b) işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, (c) işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme; (d) varsa yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme; (e) kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme; (f) kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme gibi ve bunlarla sınırlı olmamak üzere bir çok hak sağlamaktadır. Bu hakların tamamını ve detaylarını **KVKK'nın 11. maddesinde** bulabilirsiniz.

Haklarınızı nasıl kullanabilirsiniz?

Belirtilen haklarınızı kullanmak isterseniz taleplerinizi bize yazılı olarak (örneğin **ihtarname veya iadeli taahhütlü mektup vasıtasıyla**) veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da bize daha önce bildirdiğiniz ve **sistemimizde** kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanmak suretiyle iletebilirsiniz.