

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI POLİTİKASI

1. GİRİŞ

HEALTHİS ASSISTANCE SAĞLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ ("Şirket") olarak, sağlık turizmi faaliyetlerimiz kapsamında elde ettiğimiz kişisel verilerin korunması ve gizliliğinin sağlanması, en temel önceliklerimiz arasında yer almaktadır. Şirketimiz, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") ve ilgili tüm ikincil mevzuat hükümlerine uygun olarak, kişisel verilerin işlenmesi, saklanması, aktarılması ve imha edilmesi süreçlerinde azami özen ve hassasiyet göstermektedir.

İşbu Politika, Şirketimiz tarafından kişisel verilerin korunması ve işlenmesine yönelik benimsenen ilkeleri, prosedürleri ve veri sahiplerinin haklarını şeffaf bir şekilde ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır. Politikamız, Şirketimiz bünyesinde kişisel verileri işleyen tüm çalışanlarımızı, iş ortaklarımızı, tedarikçilerimizi ve veri sorumlusu sıfatıyla Şirketimizle etkileşimde bulunan tüm ilgili tarafları kapsamaktadır.

2. TANIMLAR

İşbu Politikada kullanılan başlıca kavramlar aşağıda açıklanmıştır:

- **Kişisel Veri:** Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi. (Örn: Ad, soyadı, T.C. Kimlik No, e-posta, telefon, adres, doğum tarihi).
- **Özel Nitelikli Kişisel Veri:** Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri. (Örn: Sağlık raporları, kan grubu, tıbbi geçmiş).
- **Veri Sahibi (İlgili Kişi):** Kişisel verisi işlenen gerçek kişi. (Örn: Hastalarımız, refakatçiler, çalışanlar, iş ortakları).
- **Veri Sorumlusu:** Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi. (İşbu Politika kapsamında HEALTHİS ASSISTANCE SAĞLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ)
- **Veri İşleyen:** Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak onun adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi. (Örn: Şirketimizin anlaşığı hastaneler, acenteler, transfer firmaları).
- **İşleme:** Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem.

- **Açık Rıza:** Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza.
- **Anonim Hale Getirme:** Kişisel verilerin, başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek hale getirilmesi.

3. KİŞİSEL VERİ İŞLEME İLKELERİ

Şirketimiz, KVKK'nın 4. maddesinde belirtilen genel ilkelere uygun olarak kişisel verileri işlemektedir. Bu ilkeler, tüm kişisel veri işleme faaliyetlerimizin temelini oluşturmaktadır:

- **Hukuka ve Dürüstlük Kurallarına Uygunluk:** Kişisel veriler, hukuka ve dürüstlük kurallarına riayet edilerek, şeffaf ve açık bir şekilde işlenmektedir. Verilerin toplanması ve kullanılması süreçleri, veri sahibinin beklentilerini gözeterek şekilde yürütülür.
- **Doğruluk ve Gerektiğinde Güncellik:** İşlenen kişisel verilerin doğru ve güncel olması esastır. Bu kapsamda, veri sahiplerinden gelen güncelleme talepleri titizlikle değerlendirilmekte ve gerekli düzeltmeler yapılmaktadır. Şirketimiz, hatalı veya eski verilerin işlenmesini önlemek için uygun teknik ve idari tedbirleri almaktadır.
- **Belirli, Açık ve Meşru Amaçlar İçin İşlenme:** Kişisel veriler, Şirketimizin meşru ve yasal faaliyetleri ile bağlantılı, açıkça belirlenmiş ve veri sahibine şeffaf bir şekilde açıklanmış amaçlar için işlenmektedir. Bu amaçların dışında veri işleme faaliyeti yürütülmemektedir.
- **İşlendikleri Amaçla Bağlantılı, Sınırlı ve Ölçülü Olma:** Kişisel veriler, belirlenen amaçların gerçekleştirilmesi için gerekli olanla sınırlı ve ölçülü bir şekilde işlenmektedir. Amacı aşan, gereksiz veya orantısız veri işleme faaliyetlerinden kaçınılmaktadır.
- **İlgili Mevzuatta Öngörülen veya İşlendikleri Amaç İçin Gerekli Olan Süre Kadar Muhafaza Edilme:** Kişisel veriler, ilgili yasal düzenlemelerin öngördüğü süreler boyunca veya işlendikleri amacın gerektirdiği süre kadar muhafaza edilir. Bu sürelerin sona ermesi halinde veriler, KVKK'ya uygun olarak silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

4. KİŞİSEL VERİ KATEGORİLERİ VE İŞLEME AMAÇLARI

Şirketimiz, sağlık turizmi alanındaki faaliyetlerini etkin bir şekilde yürütebilmek amacıyla veri sahiplerine ait farklı kategorilerdeki kişisel verileri, aşağıda belirtilen amaçlar doğrultusunda işlemektedir:

- **Kimlik Verileri:** Ad, soyadı, T.C. kimlik numarası, pasaport numarası, doğum tarihi, cinsiyet, uyruk.
 - **İşleme Amaçları:** Sağlık turizmi hizmet sözleşmelerinin kurulması ve ifası, yasal kimlik doğrulama, randevu ve seyahat rezervasyonları,

faturalandırma, uluslararası hasta kayıtlarının tutulması, vize süreçlerine destek, yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi.

- **İletişim Verileri:** Telefon numarası, e-posta adresi, adres.

- *İşleme Amaçları:* Hizmet süreçleri hakkında bilgilendirme, randevu teyitleri, seyahat detaylarının paylaşımı, acil durumlarda iletişim, müşteri geri bildirimlerinin yönetimi, pazarlama ve tanıtım faaliyetleri (açık rıza ile).

- **Sağlık Verileri (Özel Nitelikli Kişisel Veri):** Tıbbi geçmiş, teşhis, tedavi bilgileri, ilaç alerjileri, tahlil sonuçları, radyolojik görüntüler, ameliyat raporları.

- *İşleme Amaçları:* Tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin planlanması ve yürütülmesi, kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, sağlık hizmetleri finansmanının yönetimi, uygun sağlık tesislerinin ve doktorların belirlenmesi, tedavi planlarının oluşturulması ve koordinasyonu, sağlık kayıtlarının tutulması. Bu veriler, sağlık turizmi hizmetlerinin özünü oluşturmakta olup, yasal mevzuata uygun olarak azami gizlilikle işlenmektedir.

- **Seyahat ve Konaklama Bilgileri:** Uçuş bilgileri, otel rezervasyonları, transfer detayları, vize bilgileri.

- *İşleme Amaçları:* Seyahat ve konaklama organizasyonlarının yapılması, havaalanı transfer hizmetlerinin sağlanması, vize başvuru süreçlerine destek, seyahat planlarının yönetimi.

- **Finansal Veriler:** Banka hesap bilgileri, IBAN, ödeme dekontları, fatura bilgileri.

- *İşleme Amaçları:* Hizmet bedellerinin tahsilatı, faturalandırma, muhasebe kayıtlarının tutulması, iade ve iptal süreçlerinin yönetimi, vergi yükümlülüklerinin yerine getirilmesi.

- **Görsel ve İşitsel Veriler:** Kamera kayıtları (fiziki güvenlik için), telefon görüşmesi kayıtları (açık rıza ile, kalite kontrol ve müşteri memnuniyeti amaçlı).

- *İşleme Amaçları:* Fiziksel mekanların güvenliğinin sağlanması, hizmet kalitesinin artırılması, müşteri şikayet ve taleplerinin çözümlenmesi, yasal mevzuata uygunluğun temini.

- **Web Sitesi/Çerez Verileri:** IP adresi, tarayıcı bilgileri, ziyaret geçmişi, çerezler.

- *İşleme Amaçları:* Web sitesi kullanım analizlerinin yapılması, kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi, kişiselleştirilmiş hizmet sunumu, web sitesi güvenliğinin sağlanması.

5. Kişisel Veri İşlemenin Hukuki Sebepleri:

Kişisel verileriniz, aşağıdaki hukuki sebeplere dayanarak işlenmektedir:

- **Açık Rıza:** Kişisel verilerinizin işlenmesi için açık rızanızın bulunması (örneğin, tanıtım ve pazarlama faaliyetleri için).

- **Kanunlarda Açıkça Öngörülmesi:** İlgili kanunlarda kişisel veri işleminin açıkça öngörülmesi (örneğin, 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu, 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK, Hasta Hakları Yönetmeliği, Türk Tabipleri Birliği Etik Kuralları).
- **Fiili İmkânsızlık:** Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması.
- **Sözleşmenin Kurulması veya İfası:** Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması (sağlık turizmi hizmet sözleşmesi).
- **Hukuki Yükümlülüğün Yerine Getirilmesi:** Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması (örneğin, yasal kayıtların tutulması, raporlama).
- **Alenileştirme:** İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması.
- **Hakkın Tesisi, Kullanılması veya Korunması:** Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işleminin zorunlu olması.
- **Meşru Menfaat:** İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işleminin zorunlu olması.

Özel nitelikli kişisel verilerinizden sağlık verileri, KVKK'nın 6. maddesi uyarınca kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından ilgilinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. Diğer özel nitelikli kişisel verileriniz (örneğin etnik köken gibi, eğer işleniyorsa) ise ancak açık rızanızın bulunması halinde işlenmektedir.

6. KİŞİSEL VERİLERİN AKTARILMASI

Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen işleme amaçları doğrultusunda ve KVKK'nın 8. ve 9. maddelerinde belirtilen şartlara uygun olarak, yurt içinde ve yurt dışında üçüncü kişilere aktarılabilir:

Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ve KVKK'nın 8. ve 9. maddelerinde öngörülen şartlara uygun olarak aşağıdaki alıcı gruplarına aktarılabilir:

6.1. Yurt İçine Aktarım: Kişisel verileriniz, Şirketimizin faaliyetlerini sürdürebilmesi ve hizmet kalitesini artırabilmesi amacıyla aşağıdaki yurt içi alıcı gruplarına aktarılabilir:

- Anlaşmalı sağlık kuruluşları (hastaneler, klinikler, doktorlar)
- Seyahat acenteleri, konaklama firmaları, transfer hizmeti sunan şirketler
- Sigorta şirketleri
- Tercümanlık hizmeti veren firmalar
- Finans kuruluşları (bankalar, ödeme hizmeti sağlayıcıları)

- Hukuk büroları ve danışmanlık firmaları
- Yetkili kamu kurum ve kuruluşları (Sağlık Bakanlığı, SGK, Emniyet Genel Müdürlüğü, savcılıklar, mahkemeler)
- Destek hizmeti aldığımız tedarikçiler (BT hizmetleri, güvenlik, arşivleme vb.)

6.2. Yurt Dışına Aktarım: Sağlık turizmi hizmetlerimizin uluslararası niteliği gereği, kişisel verileriniz KVKK'nın 9. maddesinde belirtilen şartlar dahilinde yurt dışına aktarılabilir. Bu aktarımlar, özellikle yurt dışından gelen hastalarımızın tedavi, seyahat ve konaklama organizasyonlarının yapılması için zorunludur.

- **Aktarım Yapılabilecek Taraflar:** Yurt dışındaki anlaşmalı hastaneler, klinikler, doktorlar, oteller, havayolu şirketleri, transfer firmaları ve ilgili ülkelerdeki yetkili makamlar.
- **Hukuki Sebepler:**

- Veri sahibinin açık rızası.
- Verilerin aktarıldığı ülkenin Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yeterli korumaya sahip olduğunun ilan edilmesi.
- Yeterli korumanın bulunmadığı hallerde, Türkiye'deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmeleri ve Kurulun izninin bulunması.
- KVKK'nın 5. maddenin 2. fıkrasında ve 6. maddenin 3. fıkrasında belirtilen şartların varlığı (örn: sözleşmenin ifası için zorunluluk, hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi, kamu sağlığının korunması).

7. Kişisel Veri Toplama Yöntemi

Kişisel verileriniz, Şirketimiz tarafından aşağıdaki yöntemlerle toplanmaktadır:

- **Elektronik Ortamlar:** Web sitemiz üzerinden yapılan başvurular, online randevu formları, e-posta yazışmaları, sosyal medya mesajları, telefon görüşmeleri (açık rızanızla kayıt altında tutuluyorsa), çerezler aracılığıyla.
- **Fiziki Ortamlar:** Şirket merkezimize, anlaşmalı klinik veya hastanelere yapılan ziyaretler sırasında doldurulan formlar, sözleşmeler, basılı evraklar.
- **Üçüncü Kişiler:** İş ortaklarımız (havayolları, oteller, seyahat acenteleri, anlaşmalı doktorlar) aracılığıyla veya yasal yükümlülükler gereği kamu kurum ve kuruluşlarından.

8. Kişisel Veri Sahibinin Hakları

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca, kişisel veri sahipleri olarak aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,

- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme,
- KVKK'nın 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Yukarıda belirtilen düzeltme, silme veya yok etme işlemlerinin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde zararın giderilmesini talep etme.

9. Haklarınızı Kullanma Yöntemi

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için taleplerinizi, KVKK'nın 13. maddesi ile Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından belirlenen "Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ" hükümlerine uygun olarak, yazılı bir dilekçe ile veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da tarafınızca Şirketimize daha önce bildirilen ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle Şirketimize iletebilirsiniz.

Başvurunuzda;

- Adınız, soyadınız ve başvuru yazılı ise ıslak imzanız,
- T.C. kimlik numaranız (yabancı iseniz uyuğunuz, pasaport numaranız veya tebligat numarası),
- Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresiniz,
- Varsa bildirim yapılmasına esas elektronik posta adresiniz, telefon ve faks numaranız,
- Talep konunuz açıkça belirtilmelidir.

Talebinize ilişkin bilgi ve belgelerin de başvuruza eklenmesi gerekmektedir. Başvurularınız, Şirketimiz tarafından talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde, Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından belirlenen tarifedeki ücret alınabilir.

10. KİŞİSEL VERİ GÜVENLİĞİNE İLİŞKİN TEDBİRLER

Şirketimiz, kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, verilere hukuka aykırı erişimi engellemek, verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla KVKK'nın 12. maddesi ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine uygun olarak gerekli tüm teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

10.1. Teknik Tedbirler:

- Bilgi güvenliği yönetim sistemi uygulanması.
- Erişim yetkilendirme ve kontrol matrisleri.
- Verilerin şifrelenmesi ve maskelenmesi.
- Periyodik yedekleme ve felaket kurtarma planları.
- Güvenlik duvarları ve ağ güvenliği çözümleri.
- Sızma testleri ve güvenlik açığı taramaları.
- Güncel antivirüs ve kötü amaçlı yazılımdan koruma sistemleri.
- Log kayıtlarının düzenli tutulması ve izlenmesi.

10.2. İdari Tedbirler:

- Kişisel veri işleme envanteri oluşturulması ve güncellenmesi.
- Kişisel veri işleme süreçlerinin belirlenmesi ve prosedürlerin oluşturulması.
- Tüm çalışanlara KVKK eğitimi verilmesi ve farkındalığın artırılması.
- Gizlilik taahhütnameleri ve sözleşmelerin imzalanması.
- Veri işleyenlerle yapılan sözleşmelerde veri güvenliği yükümlülüklerinin açıkça belirtilmesi.
- Veri güvenliği ihlallerine yönelik olay müdahale planları.
- Erişim yetki ve görev tanımlarının belirlenmesi.
- Periyodik iç denetimler ve risk değerlendirmeleri.

11. POLİTİKANIN YÜRÜRLÜĞÜ VE GÜNCELLENMESİ

İşbu Politika, Şirketimizin Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak 01.04.2026 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Politika, yürürlükteki mevzuata ve Şirketimizin değişen iş süreçlerine uygun olarak periyodik olarak gözden geçirilecek ve güncellenecektir. Güncel versiyonu, Şirketimizin web sitesinde yayımlanacaktır.