

## KİŞİSEL VERİLERİN ELDE EDİLMESİ VE İŞLENMESİ HAKKINDA AYDINLATMA METNİ

Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ş. ile EK-1'de listelenen hâkim ve bağlı şirketleri (her biri ayrı ayrı "**Şirket**", hepsi birlikte "**Şirketler**" olarak anılacaktır.) tarafından, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**Kanun**") ve ilgili mevzuat kapsamında Veri Sorumlusu sıfatıyla, elde edilen genel nitelikli ve/veya özel nitelikli kişisel verileriniz (sağlık verileri dâhil ancak bununla sınırlı olmamak üzere) ("**Kişisel Veri**"), aşağıda açıklanan çerçevede ve 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu, 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, Uzaktan Sağlık Hizmetlerinin Sunumu Hakkında Yönetmelik, Özel Hastaneler Yönetmeliği, Sağlık Bakanlığı düzenlemeleri ve sair mevzuata uygun olarak işlenebilecektir.

### **I. Kişisel Verilerin Elde Edilmesi, İşlenmesi ve İşleme Amaçları**

Kişisel Veri'leriniz sağlanmakta olan kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amaçlarıyla ve Şirket'in faaliyet konularına uygun düşecek şekilde sözlü, yazılı, görsel ya da elektronik (*internet sitesi, mobil uygulamalarımız, çağrı merkezi gibi*) kanallar aracılığıyla elde edilmektedir. Kişisel Veri'leriniz, Şirket tarafından aşağıda yer alanlar dâhil ve bunlarla sınırlı olmaksızın, faaliyet konusuna uygun olduğu ölçüde, bu maddede belirtilen amaçlar ile bağlantılı ve ölçülü şekilde işlenebilmektedir:

- **Kimlik Bilgileri:** Ad, soyad, T.C. Kimlik numarası, pasaport numarası, ait olunan vatandaşlık bilgisi veya geçici T.C. Kimlik numarası, doğum yeri ve tarihi, medeni hal, cinsiyet, sigorta veya hasta protokol numarası ve sizi tanımlayabileceğimiz diğer kimlik verileri ve bizimle paylaşılması halinde hasta yakınına ait ad, soyad verileri;
- **İletişim Bilgileri:** Adres, telefon numarası, elektronik posta adresi ve sair iletişim verileri, müşteri temsilcileri ya da hasta hizmetleri tarafından çağrı merkezi standartları gereği tutulan sesli görüşme kayıtları ile elektronik posta, mektup veya sair vasıtalar aracılığı ile tarafımızla iletişime geçtiğinizde elde edilen Kişisel Veri'ler ve bizimle paylaşılması halinde hasta yakınına ait iletişim verileri;
- **Görsel Veriler:** Acıbadem Online sistemine kayıt sırasında tercih etmeniz halinde sisteme yüklediğiniz fotoğraf ve kamera görüntüleri; hastanelerimizi ve tıp merkezlerimizi ziyaretiniz sırasında güvenlik kameraları üzerinden elde edilen fotoğraf ve kamera görüntüleri;
- **İşitsel Veriler:** Çağrı merkezi, online destek hattı ve uzaktan sağlık hizmetlerimizden yararlanılması ve/veya hastanelerimizi ve tıp merkezlerimizi ziyaretiniz sırasında güvenlik kameraları üzerinden elde edilen ses verileri;
- **Muhasebesel Bilgiler:** Banka hesap numarası, IBAN numarası, kredi kartı bilgileri, faturalama bilgileri gibi finansal veriler;
- Sağlık hizmetlerinin finansmanı ve planlaması amacıyla özel sağlık sigortasına ilişkin veriler ve Sosyal Güvenlik Kurumu verileri;
- Otoparkın kullanılması halinde **araç plaka verisi**;
- **Sağlık Bilgileri:** Laboratuvar sonuçları, test sonuçları, epikriz raporu, muayene ve ameliyat verileri, randevu bilgileri, check-up bilgileri, reçete bilgileri dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi sırasında veya bunların bir sonucu olarak elde edilen Kişisel Veri'ler;
- İnternet sitemiz ve mobil uygulamalarımızın kullanımı sırasında elde edilen tarayıcı ve gezinme bilgileri, IP adresi ve kendi rızanı ile ilettiğiniz ve işbu Aydınlatma Metni'nde yer alan veri kategorilerinin kapsamına giren Kişisel Veri'leriniz;
- **Memnuniyet Görüşmeleri Kapsamındaki Verileriniz:** Şirket'ten aldığınız hizmetlere ilişkin olarak paylaştığınız görüş ve değerlendirmeleriniz.

Elde edilen her türlü Kişisel Veri, Kanun'un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen Kişisel Veri işleme şartları uyarınca; aşağıdaki amaçlar ile işlenebilecektir:

- Kimliğinizin teyit edilmesi,
- Hizmetler ile bu hizmetlerden yararlanma talebiniz sonrasında tarafınızın haberdar edilmesi ve destek hizmetlerinin sunulması ve bunlara ilişkin süreçlerin yürütülmesi,
- Her türlü iletişim kanalının (örneğin sosyal medya, çağrı merkezi, mesaj uygulamaları) yönetimi,
- Kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi;

- İlgili mevzuat uyarınca T.C. Sağlık Bakanlığı ve diğer kamu kurum ve kuruluşları ile talep edilen bilgilerin paylaşılması;
- Hastane ve tıp merkezlerinin iç işleyişi ile günlük operasyonların planlanması ve yönetilmesi;
- Hastane ve tıp merkezlerimizin yönetimi, ilgili bölümler tarafından hasta memnuniyetinin ölçülmesi, artırılması ve takibi;
- İlaç temini;
- Randevu almanız halinde kayıt sırasında belirtmiş olduğunuz cep telefonu ve/veya e-posta üzerinden bilgilendirme yapılması;
- Risk yönetimi ve kalite geliştirme aktivitelerinin yerine getirilmesi;
- Sağlık hizmetlerini geliştirme amacıyla analiz yapma;
- Sağlık hizmetlerinizin finansmanı, tetkik, teşhis ve tedavi giderlerinizin karşılanması ve/veya müstehaklık sorgusu kapsamında özel sigorta şirketler ya da anlaşmalı kurumlar tarafından talep edilen bilgilerin ve Kişisel Veri'lerin paylaşılması;
- Klinik Araştırma çalışmalarına katılmanız durumunda araştırma sürecinin yürütülmesi;
- Yasal gerekliliklerin yerine getirilmesi;
- Kalite, hasta deneyimi, bilgi sistemleri bölümleri tarafından risk yönetimi ve kalite geliştirme aktivitelerinin yerine getirilmesi;
- Hizmetlerimiz karşılığında faturalandırma yapılması ve anlaşmalı olan kurum ve/veya kuruluşlar ile ilişkinizin teyit edilmesi;
- Fatura ve gerekli diğer finansal bilgilerin kayıt sırasında belirtmiş olduğunuz e-posta adresine ya da cep telefonu numarasına iletilmesi;
- Şirket tarafından yürütülen ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimleri tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi.
- İş ortaklarımızın memnuniyetinin artırılması, marka algısının ölçülmesi ve iyileştirilmesi;
- Faaliyet konusu kapsamında sunulan ürün, paket, üyelik ve hizmetlere ilişkin tanıtım, planlama, bilgilendirme ve süreç takip işlemleri yapılması ile web ve mobil kanallarda özel içeriklerin hastalara özel şekilde tasarlanması ve iletilebilmesi,
- Talep ve şikâyetlerinizin değerlendirilmesi,
- Ambulans hizmetlerinin sunulması,
- Hastane veya tıp merkezlerimizin ziyaret edilmesi halinde güvenlik ve denetimin sağlanması.

Uzaktan sağlık hizmeti almanız halinde bu kapsamda elektronik ortam (internet sitemiz ve/veya mobil uygulamamız) aracılığıyla elde edilen Kişisel Veri'leriniz, yukarıda belirtilen Kişisel Veri işleme amaçlarına ek olarak aşağıdaki amaçlar ile işlenebilecektir:

- Tıbbî gözlem, izlem ve takibi ile sağlık durumunun değerlendirilmesi, teşhis edilmiş hastalıklarının kontrol edilmesi, tıbbî danışmanlık verilmesi;
- Hastalıkların uzaktan yönetimi ve takibi için kan şekeri ve kan basıncı gibi klinik parametrelerin değerlendirilmesi, izlenebilmesi, tedavi ve ilaç yönetiminin sağlanabilmesi;
- Sağlığın korunması ve takip edilmesi, sağlıklı yaşamın desteklenmesi, psikososyal destek hizmetlerinin sağlanmasına yönelik hizmetlerin verilebilmesi;
- Sağlık riski artan veya ileri yaşlı kişilerin çok yönlü değerlendirilebilmesi ve takibinin yapılabilmesi;
- Teknolojik imkânların elvermesi ve T.C. Sağlık Bakanlığı'ndan gerekli izinlerin alınması koşuluyla kişilere, T.C. Sağlık Bakanlığı'nca belirlenen girişimsel veya cerrahi operasyon hizmetlerinin sunulabilmesi;
- Endemik veya epidemik salgınlarda ulusal nitelikteki kılavuzlar doğrultusunda kişilerin sağlığının korunmasına yönelik gerekli tıbbî işlemlerin yürütülebilmesi ve buna ilişkin bilgilendirme yapılması;
- Giyilebilir teknolojiler ve diğer tıbbî cihazlar ile sağlık hizmeti talep eden kişinin sağlık verilerinin ölçülebilmesi ve takip edilebilmesi;
- E-reçete ve e-rapor tanzim edilebilmesi.

İlgili mevzuat uyarınca elde edilen ve işlenen Kişisel Veri'leriniz, tarafımıza ait fiziki arşivler ve/veya bilişim sistemlerine nakledilerek, hem dijital ortamda hem de fiziki ortamda muhafaza altında tutulabilecektir.

## **II. Kişisel Verilerin Aktarılması**

Kişisel Veri'leriniz, Kanun ve sair mevzuat kapsamında ve yukarıda yer verilen amaçlarla ilgili Şirket tarafından, **(i)** özel sigorta şirketleri, **(ii)** T.C. Sağlık Bakanlığı ve bağlı alt birimleri, Sosyal Güvenlik

Kurumu, T.C. İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü ve sair kolluk kuvvetleri, T.C. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Türkiye Eczacılar Birliği, Mahkemeler ve her türlü yargı makamı, **(iii)** yetki vermiş olduğunuz temsilcileriniz ve avukatlar, **(iv)** vergi ve finans danışmanları ve denetçiler de dâhil olmak üzere danışmanlık aldığımız üçüncü kişiler, **(v)** düzenleyici ve denetleyici kurumlar ve resmi merciler, **(vi)** sağlık hizmetlerimizi geliştirmek veya yürütmek üzere işbirliği yaptığımız iş ortaklarımız ve EK-1'de yer alan Şirketlerle paylaşılacaktır ve **(vii)** sosyal medya hesaplarımız veya ilgili mesaj uygulamaları üzerinden mesaj paylaşımı yapmanız veya internet sitelerimiz üzerinden canlı destek almanız halinde paylaşacağınız bilgileriniz ve beyan ettiklerinizle sınırlı olarak Kişisel Veri'leriniz ilgili sosyal medya hesabının veya mesaj uygulamasının sahibi yurtiçinde ya da yurtdışında mukim diğer veri sorumlusu gerçek ve/veya tüzel kişiler tarafından işlenebilecektir.

### **III. Kişisel Veri Elde Etmenin Yöntemi ve Hukuki Sebebi**

Kişisel Veri'leriniz, her türlü sözlü, yazılı, görsel ya da elektronik ortamda, yukarıda yer verilen amaçlar ve Şirket'in faaliyet konusuna dâhil her türlü işin yasal çerçevede yürütülebilmesi ve bu kapsamda Şirket'in akdi ve kanuni yükümlülüklerini tam ve gereği gibi ifa edebilmesi için toplanmakta ve işlenmektedir. İşbu kişisel verilerinizin toplanmasının hukuki sebebi;

- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu,
- 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu,
- 663 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname,
- Özel Hastaneler Yönetmeliği,
- Ayakta Teşhis ve Tedavi Yapılan Özel Sağlık Kuruluşları Hakkında Yönetmelik
- Uzaktan Sağlık Hizmetlerinin Sunumu Hakkında Yönetmelik,
- Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi ve Mahremiyetinin Korunması Yönetmeliği,
- Sağlık Bakanlığı düzenlemeleri ve sair mevzuat hükümleridir.

Kanun'un 6. maddesi 3. fıkrasında da belirtildiği üzere sağlık ve cinsel hayata ilişkin kişisel veriler ise ancak 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.

### **IV. Kişisel Verilerin Korunmasına Yönelik Haklarınız**

Kişisel Veri'lerinizin korunmasına yönelik haklarınız Kanun'un 11. maddesi ve ilgili mevzuatlar uyarınca aşağıda belirtilen haklara sahiptir:

- Kişisel Veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel Veri'ler işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel Veri'lerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında Kişisel Veri'lerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel Veri'lerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kişisel Veri'lerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Kişisel Veri'lerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesine ve/veya Kişisel Veri'lerin silinmesine veya yok edilmesine ilişkin işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen Kişisel Veri'lerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde Kişisel Veri'lerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin Kişisel Veri'lerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kişisel Veri'lerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Mezkûr haklarınızdan birini ya da birkaçını kullanmanız halinde ilgili bilgi tarafınıza, açık ve anlaşılabilir bir şekilde yazılı olarak ya da elektronik ortamda, tarafınızca sağlanan iletişim bilgileri yoluyla, bildirilir.

## **V. Veri Güvenliđi**

Ŗirketler, KiŖisel Veri'lerinizi bilgi güvenliği standartları ve prosedürleri gereğince alınması gereken tüm teknik ve idari güvenlik kontrollerine tam uygunlukla korumaktadır. Söz konusu güvenlik tedbirleri, teknolojik imkânlar da göz önünde bulundurularak muhtemel riske uygun bir düzeyde sağlanmaktadır.

## **VI. Ŗikâyet ve İletişim**

KiŖisel Veri'leriniz teknik ve idari imkânlar dâhilinde titizlikle korunmakta ve gerekli güvenlik tedbirleri, teknolojik imkânlar da göz önünde bulundurularak olası risklere uygun bir düzeyde sağlanmaktadır.

Kanun kapsamındaki taleplerinizi, [https://acibademmobil.com.tr/wp-content/uploads/2025/03/MOBIL\\_Veri\\_Sahibi\\_Basvuru\\_Formu\\_10.13.2025.pdf](https://acibademmobil.com.tr/wp-content/uploads/2025/03/MOBIL_Veri_Sahibi_Basvuru_Formu_10.13.2025.pdf) internet adresindeki "Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ŗ. Veri Sahibi BaŖvuru Formu" nu doldurarak;

- i.** *Atatürk Mahallesi, Feza Sokak, No:3 İç Kapı No:8 K:12 Ataşehir, İstanbul* adresine kargo ile ıslak imzanızı taşıyan bir dilekçe ile "Kurumsal Sekretarya" departmanı dikkatine Zarfına "KiŖisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgi Talebi" yazarak,
- ii.** Noter kanalıyla,
- iii.** [acibademmobilsaglik@hs02.kep.tr](mailto:acibademmobilsaglik@hs02.kep.tr) adresine güvenli elektronik ya da mobil imzalı olarak, kayıtlı elektronik posta adresi veya sistemimizde kayıtlı elektronik e-posta adresiniz aracılığıyla,
- iv.** Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ŗ.'ne hitaben yazdığınız dosyayı güvenli e-imza ile imzalayarak [kisiselveri@acibadem.com](mailto:kisiselveri@acibadem.com) adresine e-posta'nın konu kısmına "KiŖisel Verilerin Korunması Kanunu Bilgi Talebi" yazarak veya
- v.** KiŖisel Verileri Koruma Kurulu'nun belirleyeceđi diğer yöntemlerle iletebilirsiniz.

### **EK-1: Ŗirket'lerin listesi;**

- Acıbadem Sağlık Yatırımları Holding A.Ŗ.
- Acıbadem Sağlık Hizmetleri ve Tic. A.Ŗ.
- Acıbadem Poliklinikleri A.Ŗ.
- International Hospital İstanbul A.Ŗ.
- Aplus Hastane Otelcilik Hizmetleri A.Ŗ.
- Acıbadem Labmed Sağlık Hizmetleri A.Ŗ.
- Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri A.Ŗ.
- Acıbadem Teknoloji A.Ŗ.
- Bodrum Medikal Sağlık Hiz. A.Ŗ.
- LifeClub Sağlıklı YaŖam Hiz. A.Ŗ.