

# Royal Smile Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği – KVKK Dokümanları

E-Posta: [info@royalsmiledent.com](mailto:info@royalsmiledent.com)

Telefon: +90 212 544 04 04

Adres: Ali Kuşçu Mah. Hulusi Noyan Sk. No: 3 İç Kapı No: 1 Fatih / İstanbul

Yürürlük Tarihi: .../.../2025

## 1) Aydınlatma Metni (Hasta, Refakatçi, Ziyaretçi ve İletişim Formu Kişileri İçin)

**Veri Sorumlusu:** Royal Smile Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği (“Klinik”)

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) uyarınca; kişisel verileriniz aşağıda açıklanan kapsamda, Klinik tarafından veri sorumlusu sıfatıyla işlenebilecektir.

### 1.1. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri

- Kimlik:** Ad-soyad, T.C. kimlik no/pasaport no, doğum tarihi, imza, hasta protokol no.
- İletişim:** Telefon, e-posta, adres, acil durum yakını bilgileri.
- Hasta İşlem/Medikal Bilgi:** Muayene, teşhis, tedavi ve reçete bilgileri; laboratuvar-görüntüleme sonuçları; rıza formları; anamnez; randevu geçmişi.
- Özel Nitelikli Kişisel Veriler (Sağlık Verileri):** Ağız ve diş sağlığına ilişkin her türlü tıbbi veri, fotoğraf ve görüntüleme.
- Finans:** Fatura, provizyon, ödeme ve sigorta bilgileri.
- Görsel/İşitsel Kayıt:** Güvenlik kamerası (CCTV) görüntüleri; (varsa) çağrı merkezi ses kayıtları.
- Pazarlama:** (Açık rızanız varsa) memnuniyet anketleri, kampanya ve tanıtım iletişim tercihleri.
- İşlem Güvenliği ve Log:** Site/portal erişim logları, çerez verileri, IP adresi.

### 1.2. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

- Randevu oluşturma ve hatırlatma, muayene, teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin sunulması,
- Sağlık hizmetinin planlanması, kalite ve klinik risk yönetimi, hasta memnuniyeti çalışmaları,
- Faturalama, finans ve muhasebe işlemleri; sigorta süreçleri,
- Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve yetkili kurum/kuruluşlara bilgi verilmesi,
- Fiziksel mekan güvenliğinin sağlanması (CCTV), bilgi sistemleri güvenliği ve denetimleri,
- (Açık rıza varsa) kampanya ve bilgilendirici ticari iletilerin gönderilmesi, memnuniyet anketleri,
- Sağlık turizmi kapsamındaki organizasyon ve koordinasyon süreçleri.

### 1.3. Hukuki Sebepler ve Toplama Yöntemleri

Kişisel verileriniz; başvuru/randevu formları, sözleşmeler, muayene ve tedavi süreçleri, çağrı merkezi, internet sitesi/çevrimiçi formlar, e-posta, üçüncü kişi sağlık hizmeti sağlayıcıları ve entegre bilişim sistemleri aracılığıyla **otomatik veya otomatik olmayan yollarla** toplanır ve işlenir.

- **KVKK m.5/2 (a,c,ç,e,f):** Kanunlarda açıkça öngörülmesi; bir sözleşmenin kurulması/ifası; veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğü; hakkın tesisi, kullanılması veya korunması; meşru menfaat.
- **KVKK m.6/3:** Sağlık verileri, sır saklama yükümlülüğü altındaki kişiler/kurumlar tarafından **tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi** amacıyla **açık rıza aranmaksızın** işlenebilir.
- **KVKK m.5/1 ve m.6/2:** Pazarlama, tanıtım ve kampanya iletileri gibi durumlarda **açık rızanız** bulunmalıdır.

### 1.4. Kişisel Verilerin Aktarılması

- **Yurtiçi alıcılar:** Yetkili kamu kurum ve kuruluşları (Sağlık Bakanlığı vb.), denetim mercileri, özel sigorta şirketleri, bankalar, anlaşmalı laboratuvarlar/görüntüleme merkezleri, tedarikçiler, hukuk/mali müşavirlik firmaları, bilgi işlem ve arşiv hizmeti sağlayıcıları.
- **Yurtdışı aktarım:** E-posta, bulut, randevu/CRM ve uzaktan görüntüleme sistemleri gibi bilişim altyapılarının yurt dışında konumlanması söz konusu ise; KVKK m.9 çerçevesinde **açık rızanız** veya Kurul tarafından belirlenen aktarım usullerine uygun şekilde aktarım yapılabilir.

### 1.5. Saklama Süreleri

Kişisel verileriniz; **ilgili mevzuatta öngörülen süreler** ve Klinik'in **Veri Saklama ve İmha Politikası** uyarınca saklanır. (Örneğin hasta dosyaları, ilgili sağlık mevzuatı gereği **asgari 20 yıl** saklanır.) Süresi dolan veriler mevzuata uygun yöntemlerle imha edilir.

### 1.6. İlgili Kişinin Hakları (KVKK m.11)

Bize başvurarak;

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- İşlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- İşleme amacını ve amaca uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde/yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Verilerin eksik/yanlış işlenmiş olması hâlinde düzeltilmesini isteme,
- Mevzuatta öngörülen şartlarda silinmesini/yok edilmesini isteme,
- Aktarılan üçüncü kişilere bildirilmesini talep etme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- KVKK'ya aykırı işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

## 1.7. Başvuru Yolları

Taleplerinizi “**Veri Sahibi Başvuru Formu**” aracılığıyla;

- **Adres:** Ali Kuşçu Mah. Hulusi Noyan Sk. No: 3 İç Kapı No: 1 Fatih / İstanbul
- **E-Posta:** [info@royalsmiledent.com](mailto:info@royalsmiledent.com)
- (Varsa KEP adresi / ıslak imzalı başvuru / noter)  
kanallarından iletebilirsiniz. Başvurularınız **en geç 30 gün içinde** sonuçlandırılır.

**Not:** Bu metin bilgilendirme amaçlıdır; tıbbi hizmetlere ilişkin açık/ayrı rıza ve aydınlatılmış onam formları ayrıca alınır.

---

## 2) Açık Rıza Metni (Pazarlama, İletişim, Yurtdışı Aktarım – İhtiyari)

Aşağıdaki konularda rızanız **zorunlu değildir**; vermemeniz tedavinizin sunulmasına engel olmaz. İstedığınız zaman geri alabilirsiniz.

"Royal Smile Ağız ve Diş Sağlığı Polikliniği tarafından; kampanya, duyuru, bilgilendirme ve memnuniyet çalışmaları kapsamında **telefon, SMS, e-posta ve WhatsApp** üzerinden ticari elektronik ileti gönderilmesine **açık rıza** veriyorum. Bu amaçla kimlik ve iletişim verilerimin işlenmesini kabul ediyorum. ([ ] Evet / [ ] Hayır)"

"Randevu/CRM, e-posta veya bulut bilişim altyapılarının yurt dışında konumlanması hâlinde, kişisel verilerimin **KVKK m.9** kapsamında **yurt dışına aktarılmasına açık rıza** veriyorum. ([ ] Evet / [ ] Hayır)"

**Geri Alma Hakkı:** Dilediğiniz zaman [info@royalsmiledent.com](mailto:info@royalsmiledent.com) adresine e-posta göndererek rızanızı geri alabilirsiniz.

---

## 3) Çerez (Cookie) Aydınlatma Metni – Web Sitesi

### 3.1. Çerez Nedir?

Çerezler; web sitesini ziyaretiniz sırasında cihazınıza kaydedilen küçük metin dosyalarıdır. Site performansı, güvenlik, istatistik/analiz ve tercihlerinizin hatırlanması amaçlarıyla kullanılır.

### 3.2. Kullanılan Çerez Türleri

- **Zorunlu Çerezler:** Oturum ve güvenlik için gereklidir (çalışmanın temel şartı).
- **İşlevsel Çerezler:** Tercih ve dil ayarlarınızı hatırlar.
- **Performans/Analitik Çerezler:** Ziyaret ve trafik kaynaklarını anonim olarak ölçer (örn. Google Analytics).

- **Pazarlama Çerezleri (Varsa):** İlgili alanlarına göre reklam içerikleri sunar.

### 3.3. Hukuki Dayanak ve Yönetim

Zorunlu çerezler meşru menfaat kapsamında, diğer çerezler **açık rıza** ile çalıştırılır. Çerez tercihlerinizi tarayıcı ayarlarınızdan yönetebilir/silebilirsiniz.

### 3.4. Üçüncü Taraf Araçlar

(Var ise) analiz ve reklam teknolojileri sağlayıcılarımızın çerezleri kullanılabilir. Bu sağlayıcılar hakkında bilgi çerez yönetim panelinde yer alır.

---

## 4) Kamera (CCTV) Aydınlatma Metni – Klinik Ziyaretleri İçin

Klinik girişleri, koridorlar ve ortak alanlarda **güvenlik** amacıyla CCTV ile görüntü kaydı alınmaktadır. Kayıtlar, yalnızca yetkili kişilerce ve **sınırlı süreyle** saklanır; yetkili mercilerin talepleri ve güvenlik süreçleri dışında paylaşılmaz.

---

## 5) Veri Saklama ve İmha Politikası – Özet

- **Saklama:** Veriler, mevzuatta öngörülen asgari süreler ve klinik ihtiyaçları doğrultusunda saklanır (ör. hasta dosyaları en az 20 yıl).
- **İmha:** Süresi dolan veriler, periyodik imha süreçleriyle **silme, yok etme veya anonim hale getirme** yöntemleriyle imha edilir.
- **Güvenlik:** Teknik ve idari tedbirler (erişim yetkilendirme, loglama, şifreleme, fiziksel güvenlik, eğitim) uygulanır.
- **Denetim:** Politika ve süreçler düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir.

---

## 6) Veri Sahibi Başvuru Formu (Örnek)

**Başvuru Sahibi:** Ad-Soyad / T.C. No / İmza

**İletişim:** Telefon – E-posta – Adres

**Talep Türü (KVKK m.11):**

Bilgi talebi  Düzeltme  Silme/İmha  Aktarımın bildirimini  İşlemeye itiraz  Diğer:

...

**Açıklama:** .....

**Tebliğ Yöntemi:**  E-posta  Posta  Elden teslim

**Tarih/İmza:** .../.../20...

**Başvuru Adresi:** Ali Kuşçu Mah. Hulusi Noyan Sk. No: 3 İç Kapı No: 1 Fatih / İstanbul

**E-Posta:** [info@royalsmiledent.com](mailto:info@royalsmiledent.com)

---

## 7) İletişim

KVKK kapsamındaki sorularınız için bize ulaşabilirsiniz:

**E-Posta:** [info@royalsmiledent.com](mailto:info@royalsmiledent.com)

**Telefon:** +90 212 544 04 04

**Uyum Notu:** Bu doküman bir **örnek/şablondur**. Faaliyetlerinize, kullandığınız yazılımlara (bulut, CRM, çağrı merkezi vb.) ve gerçek süreçlerinize göre gözden geçirilmesi; mümkünse hukuk danışmanını