

Hizmet Sözleşmesi ve Onam Formu

Hizmet Sunan

Ticari Ünvanı: ISTANBUL FLORENCE NIGHTINGALE HASTANESİ A.S

Mersis no: 0481056875500010

Adresi: Abide-i Hürriyet cad. No:166 Şişli / İstanbul

Telefon: 444 0 436

E-mail: info@florence.com.tr

Hizmet Alan

Adı-soyadı:

Adresi:

Telefon:

E-mail:

1. Amaç

Grup Florence Nightingale Hastaneleri (GFNH) olarak

- sağlık kurumlarına başvuru engeli olan,
- kısa zamanda tıbbi bilgiye ihtiyaç duyan,
- pandemi gibi olağanüstü durumlar nedeniyle

sağlık hizmetine fiziki erişimin sağlanmasının zorlaştığı dönemlerde sağlık hizmetlerinin aksamaması için tıbbi danışma amacıyla online tıbbi danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır.

2. Hizmet Kapsam ve Şartları

Aşağıda yer alan şart, koşul ve kuralları dikkatle okunması gerekmektedir. Başvuru yapan danışanın bunlardan herhangi birinin kabul etmemesi halinde online tıbbi görüşme hizmetlerinden yararlanamayacaktır.

- 2.1 Online görüşme hizmeti tıbbi danışmanlık hizmetidir. Hekimin yapacağı fiziki muayenenin alternatifi olmayıp bu hizmetin tanı, teşhis ve tedavi süreci ile ilgisi bulunmamaktadır.
- 2.2 Danışanın şikayeti ile ilgili verdiği bilgiler doğrultusunda vereceği tıbbi öneriler, danışanın verdiği bilgiler ile oluşacağından bilgilerin doğruluğu tamamen danışan sorumluluğunda olacaktır.
- 2.3 Tıbbi danışmanlık doğrultusunda hekimin/hastanenin edim yükümlülüğü ilkeleri kapsamında danışana bir tıbbi müdahalede bulunulmamaktadır ve bulunulmayacaktır. Bu hizmette amaç danışanın yalnızca tıbbi danışma/kontrol ihtiyaçlarını karşılamak olup bu süreçte hastane ve doktor tarafından verilecek konsültasyonlara başvurulması, hastane/doktor tarafından önerilen tıbbi tavsiyelere uyulması gerekmektedir.
- 2.4 Yapılan online tıbbi danışmanlık sonrasında, hekimin gerekli görmesi halinde, derhal fiziki tıbbi muayeneye/müdahaleye başvurulması gerekmektedir.
- 2.5 Hekim danışan tarafından verilen bilgiler doğrultusunda tetkik veya fiziki muayene yapmaya karar verebilir. Bu durumda online tıbbi danışma süreci sonlandırılır ve fiziki muayene randevusu planlanır. Sonuçta bu hizmetin amacı ertelenen teşhis ve tedavilerin ilerleyen zamanda yol açabileceği büyük rahatsızlıkların engellenmesi ve kronik hastalığı olan hastaların gelişen şikayetler için öneriler sunulması olup hiçbir zaman hastanede yapılan fiziki muayeneye eşdeğer tutulamaz.
- 2.6 Online Tıbbi Danışma hizmeti sonrasında hiçbir şekilde reçete yazılamaz.

- 2.7 Online Tıbbi Danışmanlık sonrası hekim fiziki muayene yapılması gerektiğini iletirse görüşme sağlanan hekim tarafından yapılan ilk fiziki muayenede danışmanlık için ödenen tutar standart muayene ücretinden düşülür.
- 2.8 Danışanın online görüşme sonrası fiziki muayene için farklı bir hekimi tercih etmesi/yönlendirilmesi halinde standart muayene ücretleri geçerli olacaktır.
- 2.9 Branş bazlı kontrol görüşme süreleri bu sözleşmenin Danışma Süreleri ve Ücretlendirme maddesinde belirtilmiştir.
- 2.10 Ani gelişen hastalık, kaza, yaralanma, beyin ve omurilik yaralanmaları, travmalar, bilinç kaybı, ciddi yanıklar, göğüs ağrısı, kusma ve benzeri veya Dünya Sağlık Örgütü tarafından tanımlı ve 24 saati geçirmeden müdahale edilmesi gereken acil durumlar bu hizmet kapsamında değildir. Bu durumlarda acil sağlık hizmeti birimlerine başvurulmalıdır.
- 2.11 Danışan bu hizmet kapsamında sadece kendine ait tıbbi bilgileri paylaşabilir aksi halde KVKK ve ilgili yasal hükümler kapsamında GFNH sorumlu olmayacaktır.
- 2.12 Danışılana (Doktor, Psikolog, Diyetisyen vb.) iletilen bilgi ve belgelerin internet ortamında paylaşımından kaynaklı veri güvenliği, saklanması ya da paylaşımı GFNH sorumlu değildir. GFNH bilgisi dışında internet ortamından kaynaklı kayıp, mahremiyet ihlali, ya da paylaşımlara ilişkin herhangi bir hak talebi yapılamaz
- 2.13 Danışan online tıbbi danışma hizmetini whatsapp uygulaması ile yapacak olup görüşme öncesinde gerekli kurulumları yapacağını kabul eder. Doktor gerekli görmesi halinde danışana alternatif iletişim kanalları önerebilir. Danışanın görüntü kalitesi ve internet hızının sözleşmede belirtilen düzeyde olmaması nedeniyle görüşmenin hiç yapılamamasından ve/veya beklenen ölçüde yapılamamasından GFNH sorumlu tutulamaz.
- 2.14 Görüşme hizmetinin sağlıklı olabilmesi için danışan internet hızının en az 8 Mbps olmasını sağlayacaktır.
- 2.15 Danışanın hakkındaki özel kişisel veri/bilgilere ve bilgilerin işlenmesine, saklanmasına ve paylaşılmasına ilişkin tüm süreçler Kişisel Verilerin Toplanması ve İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni (<https://www.florence.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi>) çerçevesinde azami önem verilerek sürdürülmektedir.

Danışan tüm açıklamalar doğrultusunda, Grup Florence Nightingale Hastaneleri'nin tıbbi danışmanlık hizmetlerinden faydalanırken yukarıdaki açıklamaları anladığını, kabul ettiğini, bu açıklamalara ilişkin risklerin varlığının ve sonuçlarının da bilgisi dahilinde olduğunu, bu riskleri kabul ettiğini ve sunulan bu online tıbbi danışmanlık hizmetiyle şahsına sağlık durumuyla ilgili herhangi bir sonucu veya tedaviyi sözlü ve yazılı olarak garanti etmediğini onaylar.

3. Danışma Süreleri ve Ücretlendirme

- 3.1 Aşağıdaki ücretlendirmeler herhangi bir kurumsal sözleşme kapsamına dahil değildir.
- 3.2 Ödeme online sanal pos uygulamasında kredi kartı ile tek seferde tahsil edilir.
- 3.3 Görüşme sonrasında E-fatura kesilerek hizmet alanın e-posta adresine gönderilecektir.

4. İade ve İptal Şartları

- 4.1 Gerçekleştirilecek tıbbi danışma hizmeti Danışma Süreleri ve Ücretlendirme maddesinde belirtilmiştir.
- 4.2 Randevu/görüşme saatinde danışanın hazır olmaması halinde görüşme hakkı kullanılmış sayılacaktır. Mücbir özel hallerde Çağrı Merkezi'ne başvurulması gerekmektedir.

- 4.3 Görüşme sırasında teknik bir aksaklık yaşanırsa görüşme hakkı saklı kalarak yeni bir randevu verilir ve görüşme sağlanır.
- 4.4 Danışan görüşmeyi hiçbir gerekçe göstermeksizin iptal edebilir. Danışanın görüşmeyi iptal etmek istemesi halinde görüşmeden 2 (iki) saat önce Çağrı Merkezi'ni arayarak iptal talebini iletmesi gerekmektedir. Aksi halde görüşme hakkı kullanılmış sayılacaktır.

5. İletişim Merkezi

Danışan online görüşme öncesi veya sonrasında yaşanan tüm soru ve sorunları için Çağrı Merkezi' 444 0 436 ile iletişime geçebilir.

6. Kişisel Verilerin Korunması

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Hakkındaki Kanun'a uygun olarak Florence Nightingale Grubunun Tüm Hastaneleri tarafından danışana online tıbbi danışma hizmeti sunulması sırasında , GFNH tarafından danışana ait her türlü kişisel ve özel nitelikli kişisel veri, kurumsal, ticari ve diğer verilerin danışan tarafından ve/veya üçüncü kişi ve kurumlardan temin edilmesine, toplanmasına, bu verilerin işlenmesine, güncellenmesine, periyodik olarak kontrol edilmesine, veri tabanında tutulmasına, saklanmasına, değiştirilmesine, yeniden düzenlenmesine ve sınıflandırılmasına, yasal saklama süresi dolan tıbbi ve diğer kişisel tüm belgelerin yasal saklama süresi sonunda imha edilmesine ve GFNH'nin yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla hizmet aldığı yurtiçi ve yurtdışındaki gerçek ve tüzel üçüncü kişilerle Sağlık Bakanlığı, Hazine Müsteşarlığı, Sosyal Güvenlik Kurumu gibi otoriteler, Bakanlıklar, yargı mercileri Özel Sigorta Şirketleri, Bankalar gibi yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşmanın gerekli olduğu diğer kişi ve kuruluşlarla, aynı gruba bağlı tüm hastane ve şirketlerle Kişisel Veriler Mevzuatı 'nın ön gördüğü esaslar kapsamında paylaşılmasına herhangi bir süre sınırı olmaksızın muvafakat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Ayrıca danışanın kimlik verileri, şikâyetleri ve varsa tıbbi dokümanlarının şahsına ait olduğunu kabul ederek KVKK kuralları doğrultusunda işleneceğini, yapılacak görüntülü görüşmenin doktor hasta mahremiyeti kapsamında olup, danışan tarafınca hiçbir şekilde kayıt altına alınmayacağını, hiçbir sosyal platformda yayın olmayacağını, hekiminde aynı şekilde yapılan görüşmeyi sadece işbu tıbbi danışmanlık kapsamında yer alan amaçlarla sınırlı olmak ve ilgili sağlık mevzuatı gereği saklanma sürelerine uyumlu olmak kaydıyla kimlik ve şikâyet bilgilerinin Hastane Bilgi Yönetim Sistemi'nde saklayabileceğini ve işleyebileceğini, görüntülü ve sesli görüşme kaydının tutulmadığını danışan bilir ve kabul eder.

GFNH, kişisel verileri korumak adına gerekli güvenlik önlemlerini alır. Ancak danışan tüm platform ve sistemlerin siber saldırılara, zarar verme maksadıyla gerçekleştirilen kasıtlı ataklara ve bu tür işlemler sonucu istek dışı ve suç teşkil eden bir eylem sonucu oluşabilecek bilgi kayıp ve kaçaklarına maruz kalılabileceğini bilmekle yükümlüdür.

Danışan, mevzuata uygun şekilde, her türlü ürün ve hizmetlere ilişkin tanıtım, reklam, iletişim, promosyon, satış ve pazarlama amacıyla, işlem, uygulamaları için GFNH tarafından SMS/kısa mesaj, anlık bildirim, otomatik arama, bilgisayar, telefon, e-posta/mail, faks, diğer elektronik iletişim araçları ile ticari elektronik iletişimler yapılabilir, Danışan kendisine ticari elektronik iletiler gönderilmesini kabul etmiştir.