

## **Asistans Hizmetleri Katılımcı Bilgilendirme Formu**

Allianz Yaşam ve Emeklilik A.Ş.'de başlatmış olduğunuz bireysel emeklilik sözleşmeniz ile Asistans Hizmetlerimizden faydalanabilme olanağına sahip bulunmaktasınız. İlgili hizmetten faydalanabilmeniz için sözleşmenizın yürürlükte olması ve ilk katkı payını ödemiş olmanız gerekmektedir.

Asistans Hizmetlerinden yararlanabilmeniz için (0212) 336 0 911 no'lu Allianz Çözüm Hattını arayarak 7/24 yardım alabilirsiniz.

Şirketimizdeki emeklilik sözleşmenin sona erdirilmesi veya sözleşmenin farklı bir emeklilik şirketine aktarılması halinde bu hizmetin verilmesi sona erecektir. Sağlanacak asistans hizmetlerinin detayları şöyledir;

### **1. Medikal Asistans Hizmetleri**

#### **a. Tıbbi Danışma Hizmeti**

Katılımcıların sağlık problemleri konusunda Allianz Global Assistance Servis Hizmetleri A.Ş.(bundan sonra AGA olarak anılacaktır.) anlaşmalı doktoru tarafından gerekli bilgi verilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur, ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez. Sadece doktorun hareket alanını tamamlayabilir ve doktorla daha iyi bir diyalogun kurulmasına yardımcı olur. Tıbbi aciliyet durumunda (daha önceki bilgileriyle tıbbi danışma kapsamının normal olarak dışında kalan) tıbbi öğüt, acil durumla ilgili öğütlerin verilmesinden ve acil tıbbi servislere doğru yönlendirmeden ibaret olacaktır. Tıbbi danışma 7/24 hizmet verir.

#### **b. Acil İlaç Gönderimi**

Türkiye sınırları dâhilinde, Katılımcının bulunduğu yerde doktor tarafından yazılmış ve acil gereksinimi olan ilaçların bulunamaması halinde reçeteli olmak kaydıyla AGA doktorları tarafından durumun aciliyeti onaylandığı takdirde, AGA gerekli ilaç alımı ve gönderimini üstlenecektir. İlaç masrafları katılımcıya aittir ancak; gönderim masrafı AGA tarafından karşılanacaktır. İlacın temin edilememesi ve/veya temininde ve/veya gönderiminde gecikme yaşanması durumunda doğabilecek zararlardan AGA sorumlu tutulamaz. AGA ilacın temin edilememesi ya da temininde ve/veya gönderiminde gecikme yaşanması durumunda Katılımcıya derhal bilgi verecektir.

İstisnalar:

- Doktor reçetesi olmadan ilaç gönderilmez (Reçete 3 iş günü içinde yazılmış olmalıdır)
- Hastanın kronik hastalığına yönelik, hayati önem taşıyan ilacı (Astım, Yüksek Tansiyon, Kalp Hastalığı, Diyabet ilaçları, vb) eski reçeteli dahi olsa, kısa sürede alınması gerekiyorsa AGA doktorlarının onay vermesi ile hizmet sağlanabilir.

#### **c. Evde Bakım Hizmetleri**

##### **c.1. Eve Doktorlu Ambulans Gönderimi**

AGA, Katılımcıların yaralanma veya hastalanma durumlarında, AGA doktorlarının vereceği kararla katılımcının konutuna doktorlu ambulans gönderecek ve katılımcının

en yakın tam teşekküllü hastaneye (katılımcının, katılımcı doktorunun, bilinci yerinde değil ise katılımcı yakınının hastane seçimi konusundaki makul talepleri dikkate alınacaktır) naklini kontrat süresinde ücretsiz olarak organize edecektir.

Acil durum Halleri Dünya Sağlık Örgütünce belirlenmiş (WHO) 32 Acil Durum Parametresine istinaden EK-3'de listelenmiş olup, doktorlu ambulans talebinin, Acil Durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edecek olan ücretler (önceden randevu ile kararlaştırılmış ve estetik amaçlı ameliyatlara hariçtir.) katılımcılar tarafından karşılanacaktır.

EK-3 Acil Durum Listesi:

Uluslararası 32 Acil Durum Parametresi aşağıda listelenmiştir. Bu parametreler Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından belirlenmiştir. İl ambulans servisleri ve özel ambulans servisleri bu 32 Acil Durum Parametresine göre çalışmaktadır.

- 1.Şuur Kaybına Neden Olan Her Türlü Durum
- 2.MI, Aritmi, Hipertansiyon Krizler: Geçirilmekte olan kalp krizi, acil tedavi gerektiren kalp ritmi bozukluğu türleri, kan basıncının beyin kanaması vb. ciddi durumlara yol açabilecek derecede yükselmesi.
- 3.Zehirlenmeler
- 4.Ciddi Genel Durum Bozukluğu: Yaşlılık, besin yetersizliği, yetersiz bakım, uzun süren ağır hastalık vb. nedenlerle kişinin sağlığının genel anlamda tehlikeli olabilecek derecede bozulması.
- 5.Trafik Kazası
- 6.Ani Felçler
- 7.Migren ve/veya Kusma, Şuur Kaybıyla Beraber olan Baş ağrıları
- 8.Astım Krizi, Akut Solunum Problemleri
- 9.Yüksek Ateş: Zehirlenme, enfeksiyon hastalıkları, sıcak çarpması vb. nedenlerle vücut ısısının konvizyona (havale) ya da kalp ritim bozukluklarına yol açabilecek derecede (Ortalama 39,5 °C ve üzeridir) yükselmesi.
- 10.Ciddi Alerji, Anafilaktik Tablolar: Kalp ritminde bozulma, solunum yollarında tıkanmaya yol açabilecek ciddiyette alerji ya da tansiyon düşmesi durumları.
- 11.Akut Batın: Mide, bağırsak gibi içi boş organların delinmesi, tıkanması ya da düşümlenmesi, iltihaplanması, vb. gibi acil müdahale gerektiren durumlar.
- 12.Yüksekten Düşme
- 13.Ciddi İş Kazaları, Uzuv Kopması
- 14.Menenjit, Ensefalit, Beyin Absesi: Sinir sistemi fonksiyonları dolayısıyla da yaşamsal fonksiyonları etkileyebilecek, beyin ve beyni çevreleyen zarla ilgili iltihabi, infektif hastalıklar.
- 15.Elektrik Çarpması
- 16.Ciddi Göz Yaralanmaları
- 17.Kurşunlanma, bıçaklanma, kavga, terör, sabotaj, vb
- 18.Renal Kolik: Böbrek taşlarının yol açtığı, ilerlemesi durumunda idrar yolu ya da böbrek hasarına yol açabilecek şiddetli ağrı oluşturan durum.
- 19.Akut Psikotik Tablolar: Aşırı saldırganlığa yol açan nörolojik ya da psikolojik rahatsızlıklar.
- 20.Suda Boğulma
- 21.İntihar Girişimi
- 22.Donma, Soğuk Çarpması
- 23.İsı Çarpması

- 24.Ciddi Yanıklar
- 25.Yeni Doğan Komaları
- 26.Başlamış Doğum Faaliyeti (Su Kesesinin Boşalması)
- 27.Diyabetik ve Üremik Kanama: Diyabet (şeker hastalığı) ve böbrek yetersizliğinin neden olduğu bilinç bulanıklığından başlayıp tam bilinç kaybına (koma) kadar girebilecek durumlar.
- 28.Genel Durum Bozukluğunun Eşlik Ettiği Diyaliz Hastalığı
- 29.Akut Masif Kanamalar: Genellikle travma sonucu ortaya çıkan, hayatı tehdit edecek boyutlarda iç veya dış kanamalar.
- 30.Omurga ve Alt Extremitte Kırıkları: Büyük dış veya iç kanamaya yol açan bacak kırıkları ve her türlü omurga kırıkları.
- 31.Tecavüz
- 32.Dekompresyon (Dalgıç) Hastalığı: Halk arasında vurgun yemek olarak tabir edilen durum.

### **c.2. Eve Hemşire Gönderimi**

AGA, katılımcıların, serum ve iğne vb. konularda destek olmak üzere konutuna hemşire gönderilmesi talebinin olması durumunda, ödemenin katılımcı tarafından onaylanması koşuluyla konuta hemşire gönderimini organize edecektir. Ödeme, katılımcı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır.

### **c.3. Ameliyat Sonrası Bakıcı Hizmeti**

AGA, katılımcıların ameliyat sonrası ve/veya hastalık sonucu evde bakımı gerekiyorsa, bakım hizmetlerini sağlamak üzere katılımcının konutuna 2 gün süreyle bakıcı gönderilmesini sağlar ve bakıcının ücretini karşılar.

### **c.4. Doğum Sonrası Bakım Hizmeti**

AGA, katılımcı annenin doğum yapması sonrası, bir bakıcının 1 gün süreyle katılımcı anneye destek amaçlı gönderilmesini sağlar ve bakıcının ücretini karşılar.

## **d. Sağlık Taşımacılığı**

### **d.1. Bir Hastane Biriminden Diğere Şehir İçi Taşımacılığı**

Katılımcı'nın durumu, aynı kent içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyorsa, AGA bu taşımayı, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında olmak üzere, düzenler ve kontrol eder. Hizmete ait ödeme katılımcı tarafından onaylandıktan sonra katılımcı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır.

### **d.2. Şehirlerarası Taşımacılık**

Katılımcı'nın durumu, başka bir kentteki bir hastane birimine taşınmasını gerektiriyorsa, AGA bu taşımayı en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere yapılacaktır. Hizmete ait ödeme katılımcı tarafından onaylandıktan sonra katılımcı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır.

AGA, hiçbir durumda acil yardım teşekküllerinin yerine geçmeyecektir. Sunulan hizmet ikincil yardımdan ibarettir.

## 2. Yaşam Tarzı Hizmetleri

Katılımcıların talepleri doğrultusunda ilgili konularda bilgilerin verilip talep edilmesi durumunda organizasyonlarının yapılmasıdır.

### a. Araç Kiralama Servisi

MAT, Katılımcının isteğine bağlı olarak kiralanmak istenen araç hakkında her tür bilgiyi sunmak ve Katılımcının talep etmesi durumunda gerekli organizasyonu yapmak ile yükümlüdür. MAT, Katılımcılara, araba kiralama hizmetini tüm Türkiye’de sağlayacaktır. Katılımcı aracı teslim alırken kiralık araç firmalarının uyguladığı prosedürlere uymakla yükümlüdür. Bu hizmetten yararlanılması durumunda oluşacak masraflar Katılımcı tarafından ödenecektir.

### b. Hobi Klüpleri

MAT, İstanbul, Ankara, İzmir illerinde faaliyet gösteren kuruluşlardan Yelken, Ahşap Boyama, Müzik, Dağcılık, Fotoğrafçılık, Golf, Binicilik, Aşçılık, Dans, Tiyatro, Sinema vb konularda alınacak eğitim ve hobi malzemelerinde, katılımcının talep etmesi durumunda tercih edilen alanda faaliyet gösteren kuruluşun iletişim bilgilerini paylaşacaktır.

### c. Anti-Aging

MAT Anti Aging uygulamaları konusunda uzman networkü ile telefonda bilgi ve danışma hizmeti verilmesini sağlayacaktır. MAT, Katılımcının talebi halinde katılımcının destek alabileceği sağlık kuruluşları/klinikler/güzellik merkezleri ile irtibata geçerek katılımcı için randevu alabilecektir.

- 1.Detoks-Hormon-Ozon tedavileri ve tedavi merkezleri
- 2.Bedende biriken mineral ve metallerin atılması işlemleri ve uygulama merkezleri
- 3.Anti-Aging vitaminler, besinler, antioksidanlar ve bunların alınabileceği satış merkezleri-internet siteleri
- 4.Anti-Aging destek ürünleri (kozmetik-cilt-yüz bakımı), ürünlerin alınabileceği satış merkezleri internet siteleri
- 5.SPA-Kaplıca - Talosoterapi (Deniz ve deniz ürünleri yöntemi ile tedavi) merkezleri
- 6.Estetik cerrahi işlemleri ve merkezleri
- 7.Hayata pozitif bakabilme yöntemleri ve psikolojik destek

### d. Diyetisyen Desteği ve Sağlıklı Beslenme Yöntemleri

MAT; Kişilerin yeterli, dengeli ve sağlıklı bir biçimde beslenebilmeleri için, yemek listelerinin hazırlanması, yiyeceklerin sağlığa uygun tekniklerle pişirilmesi, depolanması ve tüketilmesi, yanlış beslenme alışkanlıklarının tespiti, çeşitli hastalık durumlarındaki bireyler için uygun diyet planlarının hazırlanması gibi konularda katılımcılara bilgi, danışma ve organizasyon hizmetleri sağlayacaktır.

### e. Sağlıklı Zayıflama Yöntemleri

Katılımcıların bilinçli ve sağlıklı bir biçimde kilo vermeleri için MAT, Sağlıklı Zayıflama yöntemleri, kişilerin bünyelerine uygun diyet programlarının hazırlanması, günlük egzersiz programlarının hazırlanması ve dikkat edilmesi gereken konularda katılımcıyı bilgilendirecektir. MAT, Katılımcının talebi halinde katılımcının destek alabileceği sağlık kuruluşları/klinikler/zayıflama merkezleri ile irtibata geçerek katılımcı için randevu alabilecektir.

#### **f. Restaurant Rezervasyon ve Bilgi Servisi**

MAT, Katılımcının talebine bağılı olarak her türlü restoran hakkında tavsiye ve bilgi verecektir. Katılımcının talep etmesi durumunda rezervasyon yaptıracaktır ve ilgili rezervasyon ile ilgili Katılımcıya bilgi verecektir.

#### **g. Seyahat Bilgi Hattı (Seyahat Servisi)**

Katılımcı Seyahat öncesinde MAT'i aradığı takdirde seyahati hakkında öğrenmek istediğı konular ile ilgili bilgi alabilecektir. Katılımcıya Turistik Bilgiler (vize, pasaportlar, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler), Hava Durumu, Bankalar, Seyahat Acenteleri, Havayolları ve Havaalanları hakkında ön bilgi verilir.

#### **h. Meteoroloji Bilgi Servisi**

Katılımcının bulunduğu yerde ya da seyahat edeceği bölgede hava durumu hakkında 7 gün 24 saat bilgi verilmesi hizmetidir. İlgili hizmetler sadece danışmadan ibarettir.

#### **ı. Eğitim, Seminer, Dil Kursu, Konferans Bilgi Hattı**

MAT, Yurtiçinde ve yurtdışında, Katılımcının, ilgi alanlarına göre talep ettiği seminer ve konferans programları hakkında yer, ücreti vb konularda bilgi verecektir. Kişinin profesyonel eğitim yaşamlarına yönelik kendi istek ve eğitim talepleri doğrultusunda değerlendirilerek eğilimlerine en uygun yurtiçi ve yurtdışı eğitim rehberliği hizmetinin sunulmasıdır.

Katılımcı; Bilgisayar eğitimi veren kuruluşlar, (Autocat, Mikro-shop, Programlama, Excel ve Access, vb.), Sertifikaların geçerlilik süreleri, program kapsamı, ücretleri, Dil okulları seçerken nelere dikkat edilmesi gerektiğı, en popüler dil okulları gibi konularda bilgi alabilecektir. İlgili hizmetler sadece danışmadan ibarettir. Tüm ödemeler Katılımcıya aittir.

#### **i. Trafik-Yol Danışma Hizmeti**

Katılımcının bulunduğu yerde ya da gideceğı yol üzerindeki trafik-yol durumu hakkında bilgi verilmesi hizmetidir. İlgili hizmetler sadece danışmadan ibarettir.