

## Sağlık Hizmetleri Özel Şartları

Bu hizmet kapsamında Online Doktor, Online Diyetisyen ve Psikolojik Danışmanlık, Mini Check-up ve Diş Sağlığı Asistans hizmetlerinden ücretsiz ya da indirimli destek alabilirsiniz. Asistans hizmetinden yararlanmak için asistans firmasını arayabilirsiniz. Sigorta şirketi, ilgili yenileme döneminde poliçede yer alan asistans hizmet ve şartlarında değişiklik yapabilir veya iptal edebilir. Bu hizmetler, asistans firması tarafından Türkiye ve KKTC sınırları içerisinde verilmektedir.

### 1. Online Doktor Asistans Hizmetleri

Hizmetten yalnızca poliçe sahipleri faydalanabilir. Hizmet sigortalının tercihine göre, telefonda ya da online görüntülü olarak sunulmaktadır. Aşağıdaki branşlarda doktor randevusu hizmeti belirtilen limitlerde sunulmaktadır.

Hizmet yılda 3 kez olarak sunulabilmektedir. 3'den fazla kullanım talep edilmesi durumunda, sigortalı ücretli olarak hizmetten faydalanabilir.

Kapsam dahilindeki branşlar; dahiliye, pediatri, geriatri, genel cerrahi, cildiye, diyetisyen, psikolog ve veteriner Yukarıda belirtilen özel branşlardaki hizmet talepleri, resmi ve dini bayramlar hariç hafta içi her gün 09:00-18:00 saatleri arasında, randevu usulü organize edilmektedir. Randevular, Sigortalının tercihine göre telefonda ya da online yüz yüze organize edilebilir.

Hizmet süresi ortalama 15 dakikadır. Hizmet kapsamında; Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez. Sigortalı aynı branş için tüm haklarını kullanabileceği, tüm haklarını farklı branşlarda da kullanabilir.

Yukarıdaki özel branşlar hariç, genel doktor danışma hizmeti ise 7/24 Telefon Hattı üzerinden Aile Hekimi doktorları üzerinden sunulabilmektedir. Hat üzerinden, online doktor Talepleri ise 7/24 iletilebilir, ancak doktor randevuları resmi ve dini bayramlar hariç hafta içi her gün 09:00-18:00 saatleri arasında organize edilecektir. Randevudan en az 24 saat önce randevusunu iptal etmeden, randevusuya habersiz katılmayan sigortalının hakkı kullanılmış sayılır.

- Veteriner Danışma hizmeti kapsamındaki hayvanlar; kedi, köpek, evcil kuş (muhabbet kuşu, bülbül, saka, kanarya papağan..vb), akvaryumda beslenen evcil balıklar, evcil sürüngen (iguana, kaplumbağa), evcil kemirgen (hamster) olarak değerlendirilir. 5199 sayılı Hayvanları Koruma Kanunu ve bağlı yönetmeliklerde Türkiye'de üretimi, satışı ve beslenmesi yasaklanmış olan tüm hayvanlar, teminat kapsamı dışındadır.
- Online Doktor Danışmanlığı, acil durumlarda devreye giren bir hizmet değildir. Acil müdahale gerektiren hastalığı, ağrısı, yaralanması olan sigortalıların hastaneye başvuruları gerekmektedir. İşbu sözleşme kapsamındaki hizmetler sadece genel muayene ve danışmanlık kapsamındadır, acil müdahale gerektiren tüm durumlar kapsam dışıdır.

### Asistans Hizmet Kapsam Dışı Durumlar

- Sigortalının her türlü teminat kapsamı altında, önceden tedarikçinin onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları tedarikçiden talep etme hakkı olmayacaktır.
- Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.
- Sigortalı adına, kapsam dışı ya da teminat limit aşımı durumlarında yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, Sigortalının önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.
- Sigortalı, tedarikçi tarafından tahsis edilen IVR üzerinden yalnızca 2. Online Doktor Asistans Hizmetleri bölümünde belirtilen hizmetlerden yararlanabilir.
- Görüntülü görüşme sırasında, sigortalının genel ahlak, hukuk ve iletişim kuralları dışında değerlendirilebilecek bir davranışı olması durumunda ya da sağlık dışı sorularının olması durumunda görüşmeyi yapan doktorun, görüşmeyi sona erdirme hakkı saklıdır.

## 2. Online Diyetisyen ve Psikolojik Danışmanlık Asistans Hizmetleri

**2.1. Psikolojik Danışma:** Asistans firmasının anlaşmalı kurumlarında yer alan psikolog ve psikiyatlardan ilk seans için ücretsiz veya indirimli hizmet alabilir, sonraki seanslar için %30'a varan indirim uygulanır. İlgili psikiyatri ve psikolog tarafından istenebilecek tetkikler sigortalı tarafından ödenir.

**2.2. Sağlıklı Beslenme:** Asistans firmasının anlaşmalı kurumlarında yer alan diyetisyenlerden ilk seans için ücretsiz veya indirimli hizmet alabilir, sonraki seanslar için %30'a varan indirim uygulanır. İlgili diyetisyen tarafından istenebilecek tetkikler sigortalı tarafından ödenir.

## 3. Mini Check-up Asistans Hizmetleri

MetLife tarafından ücretsiz olarak sağlanan bu asistans hizmeti yılda bir kez verilmektedir. Bu hizmetten yararlanmak için 7 gün / 24 saat asistans firmasını arayabilirsiniz.

Bu hizmetler Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir. Asistans firması, anlaşmalı kurumlarını değiştirme hakkını saklı tutar. Sözleşme süresi boyunca, anlaşmalı kurum sayısı değişkenlik gösterebilir. Sigorta Şirketi, ilgili yenileme döneminde poliçede yer alan asistans hizmet ve şartlarında değişiklik yapabilir veya iptal edebilir.

Anlaşmalı kurumlarında check-up randevu organizasyonu hafta içi her gün 08:30-17:30 saatleri arasında yapılmaktadır. Randevu, anlaşmalı kurumların yoğunluğuna ve uygunluğuna göre organize edilmektedir. Sigortalı, Mini Check-up hizmetinden, poliçe başlangıç tarihi itibarı ile 1 (bir) ay bekleme süresi sonrasında, Asistans firmasının anlaşmalı sağlık kuruluşlarında yılda 1 defa ücretsiz olarak yararlanabilir.

Anlaşmalı kurum olmayan illerde ve yakın komşu illere gitmek istemeyen sigortalıların kendi alacakları check-up hizmeti için ilgili işlemin faturası karşılığında 65 TL'ye (KDV dahil) kadar geri ödeme yapılacaktır.

Randevu iptalleri en geç randevu tarihinden 1 (bir) gün önce saat 17:30'a kadar asistans firmasına bildirilmelidir. İspatlanabilir mücbir sebepler hariç, randevudan 1 (bir) gün önce saat 17:30'dan sonra gelen iptal talepleri kabul edilemez ve check-up hizmeti kullanılmış sayılır.

### Mini Check-up içeriği aşağıdakilerden oluşmaktadır;

**Check-up Sonuç Değerlendirme:** Hekim tarafından sonuçların değerlendirilmesi

**Akciğer Grafisi Tek Yönlü:** Akciğer hastalıklarının ön tarama testidir.

**EKG Kalp Elektrosu:** Koroner arter hastalıkları ile ritim bozukluklarını izlenmesi

**Tam Kan Sayımı (18 Parametre):** Lökosit-enfeksiyöz hastalıkların ve immün sistem reaksiyonlarının takibi için önemlidir.

**İdrar Tahlihi:** Böbrek, mesane ve idrar yolları hastalıklarının araştırılması testi

**Sedimentasyon:** Enfeksiyöz, romatizmal, bazı malign hastalıkların habercisidir.

**Açlık Kan Şekeri:** Şeker hastalığı tanı ve tedavisinde kullanılır.

**Total Kolesterol:** Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı için önemlidir.

### Asistans Hizmeti Kapsam Dışı Durumlar

- Asistans firmasının onayı alınmadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masraflar,
- İptal edilen randevular ile ilgili doğabilecek olan her türlü masraf,
- Grev, savaş, istila, yabancı düşman hareketleri, çatışma, iç savaş, ayaklanma, ihtilal, terörizm, askeri güç, şiddet kullanma, olağanüstü hal, radyoaktif veya buna benzer mücbir sebeplerden ortaya çıkan gecikmeler **kapsam dışıdır**.

## 4. Dış Sağlığı Asistans Hizmeti

Bu hizmet kapsamında dış sağlığı talepleri için 7 gün / 24 saat ücretsiz destek alabilir, MetLife tarafından ücretsiz olarak sağlanan bu asistans hizmetinden yararlanmak için asistans firmasını arayabilirsiniz.

Aşağıda belirtilen hizmetler sigortalı için yılda 1 defaya mahsus olmak üzere ücretsiz olarak sağlanmaktadır:

- Dış Hekimi Muayenesi

- Diş Röntgen Filmi (tek yön periapikal)
- Detertraj (Diş Taşı Temizliği – Alt ve Üst çene)

Belirtilen hizmetlerin ilk kullanımının ardından alınacak tüm diş sağlığı hizmetleri Türk Diş Hekimleri Birliği Taban Fiyat Tarifesinden sağlanacaktır.

Bu hizmet kapsamında müşteri temsilcisi sigortalıyı ikamet ettiği bölgeye en yakın alternatif diş hekimleri ile ilgili olarak bilgilendirir. Sigortalı yaptığı seçimi müşteri temsilcisine iletir ve müşteri temsilcisi gerekli organizasyonu yaparak sigortalıyı bilgilendirir.

Randevular, asistans firması tarafından hafta içi (dini bayramlar ve resmi tatiller hariç) 09:00 – 17:00 saatleri arasında organize edilir. 17.00'dan sonra alınan organizasyon talepleri not edilerek bir sonraki iş günü organize edilir. Hafta sonları, resmi tatiller ve dini bayramlarda gelen organizasyon talepleri, takip eden ilk iş günü içerisinde organize edilir. Sigortalı, randevu iptali talebini randevu tarihinden bir gün önce saat 17:00'a kadar asistans firmasını arayarak bildirmelidir.

### Asistans Hizmeti Kapsam Dışı Durumlar

- Sigortalının her türlü teminat kapsamı altında, önceden asistans firmasının onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları asistans firmasından talep etme hakkı olmayacaktır.
- Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerin reddedilme hakkı saklıdır.
- Diş Sağlığı hizmeti adına kapsam dışı ya da teminat limit aşımı durumlarında yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, sigortalının önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.
- Sözleşme süresi içerisinde, asistans firması sözleşmeli diş hizmet ağını değiştirme hakkını saklı tutar.

Aşağıdaki nedenlerden kaynaklanan gecikme ve hasarlar kapsam dışıdır:

1. Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
2. Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç, ayaklanma ve iç karışıklık sonucu doğan olaylar.
3. Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.
4. Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
5. Direkt ya da dolaylı olarak iyonizan radyasyondan doğan veya onun neden olduğu ya da katkıda bulunduğu olaylar veya aydınlatma amaçlı kullanılan nükleer yakıt veya radyoaktif toksik patlama ile radyoaktiviteye maruz kaldığı durumlar veya herhangi bir patlayıcı nükleer yapı ya da nükleer unsurdan doğan diğer tehlikeler.
6. Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.