

Revisionsrichtlinie für Haartransplantationen

Rahmenregelung zur Unterstützung von Patienten bei der Prüfung einer kostenlosen Revision

NAME DES PATIENTEN	REISEPASS- / AUSWEIS-NR.	EINGRIFFS- UND ÜBERGABEDATUM
OPERATIONSBERICHT-NR.	QUELLE estequality.com/revision-policy/	

Wichtiger Hinweis

Die kostenlose Revisionsrichtlinie von EsteQuality wurde geschaffen, um geeignete Patienten zu unterstützen, deren Erstergebnis nach medizinischer Beurteilung einen zusätzlichen Eingriff erfordert.

Diese Richtlinie garantiert kein bestimmtes kosmetisches Ergebnis.

Über die Anspruchsberechtigung entscheidet ausschließlich das medizinische Team von EsteQuality auf Grundlage der klinischen Befunde, der dokumentierten Nachsorgedaten und der in dieser Richtlinie festgelegten Bedingungen.

Auf einen Blick: Fristen und wesentliche Bedingungen

Monate 1–12: Der Patient übermittelt jeden Monat Nachsorgefotos oder -videos.

Monat 12: Das medizinische Team von EsteQuality führt die abschließende klinische Beurteilung durch; die Entscheidung wird schriftlich und begründet per E-Mail mitgeteilt.

Bis Monat 18: Wurde eine kostenlose Revision genehmigt, bestätigt der Patient mit der Klinik einen Revisionstermin. Die Klinik sendet vor Fristablauf eine Erinnerung per E-Mail und WhatsApp.

Bis Monat 24: Der Revisionseingriff wird durchgeführt. Bei einer von der Klinik verursachten Verschiebung verlängert sich diese Frist nur um die tatsächlich von EsteQuality verursachte Verzögerung.

Nicht abgedeckt: neuer Haarverlust in nicht transplantiertem Eigenhaar, Wünsche nach Änderung des Designs, Bereiche, die nicht Teil der ursprünglichen Planung waren, Reise- und Unterbringungskosten.

Diese Richtlinie ist keine Garantie und beschränkt nicht die gesetzlichen Rechte des Patienten.

Inhalt

1. Zweck dieser Richtlinie
2. Geltungsbereich der Richtlinie
3. Was eine Revision bedeutet
4. Was eine Revision nicht bedeutet
5. Allgemeine Anspruchsvoraussetzungen
6. Nachsorgepflichten
7. Abschließende klinische Beurteilung im 12. Monat
8. Revisionsbeurteilungsbericht
9. Revisionsfristen
10. Umfang der kostenlosen Revision
11. Anforderungen an den Spenderbereich
12. Situationen, die für eine kostenlose Revision in Betracht kommen können
13. Situationen, die den Anspruch beeinträchtigen oder aufheben können
14. Medizinische Erkrankungen und systemische Faktoren
15. Natürlicher Haarverlust nach dem Eingriff
16. Verwendung nicht freigegebener Produkte oder Behandlungen
17. Eingriffe Dritter und externe Behandlungen
18. Kommunikationspflichten des Patienten
19. Reise, Unterkunft und damit verbundene Kosten
20. Höhere Gewalt
21. Letzte Entscheidungsbefugnis und ärztliches Ermessen
22. Grenzen der Richtlinie
23. Kontakt

1. Zweck dieser Richtlinie

Diese Revisionsrichtlinie erläutert, wie ein Antrag auf eine kostenlose Revision nach einer bei EsteQuality durchgeführten Haar-, Bart- oder Augenbrauentransplantation geprüft wird.

Zweck dieser Richtlinie ist es, einen klaren, einheitlichen und medizinisch verantwortungsvollen Rahmen für Patienten und Klinik zu schaffen. Die Richtlinie soll:

- Patienten unterstützen, wenn ein zusätzlicher korrigierender Eingriff medizinisch angemessen ist;
- die Bedingungen festlegen, unter denen eine kostenlose Revision in Betracht gezogen werden kann;
- erwartbare Heilungsverläufe, natürlichen Haarverlust und medizinische Faktoren von eingriffsbedingten Problemen abgrenzen;
- klinische Entscheidungen durch ein strukturiertes Beurteilungsverfahren dokumentieren;
- unbegrenzte oder unklare Erwartungen an künftige kosmetische Ergebnisse vermeiden;
- die Patientensicherheit schützen, indem sichergestellt wird, dass jede Revision medizinisch angemessen und für den Spenderbereich sicher ist.

Die Haartransplantation ist ein chirurgischer medizinischer Eingriff. Auch wenn moderne Techniken natürliche und langanhaltende Ergebnisse ermöglichen, kann das Endergebnis von der Qualität des Spenderbereichs, den Eigenschaften des Empfängerbereichs, dem bestehenden Haarausfallmuster, der postoperativen Pflege, medizinischen Erkrankungen, Medikamenten, Verletzungen, Lebensstilfaktoren und der individuellen biologischen Reaktion des Patienten beeinflusst werden.

Aus diesem Grund verspricht oder garantiert EsteQuality keine bestimmte Dichte, kein bestimmtes Aussehen, kein bestimmtes Haarlinienergebnis und kein sonstiges bestimmtes kosmetisches Ergebnis. Eine kostenlose Revision kann nur in Betracht gezogen werden, wenn das medizinische Team von EsteQuality feststellt, dass ein zusätzlicher Eingriff im Rahmen dieser Richtlinie klinisch erforderlich ist.

2. Geltungsbereich der Richtlinie

Diese Richtlinie gilt ausschließlich für Patienten, deren erste Haar-, Bart- oder Augenbrauentransplantation über EsteQuality durchgeführt wurde und die sich innerhalb des in diesem Dokument festgelegten Anspruchszeitraums befinden.

Der Begriff „Haartransplantation“ umfasst in dieser Richtlinie, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, auch Bart- und Augenbrauentransplantationen. Bei Bart- und Augenbrauentransplantationen gelten die Begriffe „Spenderbereich“, „Empfängerbereich“ und „natürlicher Haarverlust“ entsprechend für den jeweiligen Bereich.

Die Richtlinie kann Folgendes abdecken:

- Haartransplantationen auf der Kopfhaut sowie Bart- und Augenbrauentransplantationen;
- medizinisch dokumentierte Ergebnisse, die nach Abschluss der normalen Wachstums- und Heilungsphase beurteilt werden;
- vom medizinischen Team von EsteQuality festgestellten Revisionsbedarf;
- Fälle, in denen der Patient die erforderlichen Nachsorge- und Dokumentationsschritte abgeschlossen hat;
- Fälle, in denen ausreichende und medizinisch geeignete Spenderressourcen vorhanden sind.

Diese Richtlinie gilt in den folgenden Fällen nicht automatisch:

- in einer anderen Klinik durchgeführte Eingriffe;
- Bereiche, die beim ersten Eingriff nicht behandelt wurden;
- Haarverlust in nicht transplantiertem Eigenhaar nach dem Eingriff;
- kosmetische Wünsche, die nicht Teil des ursprünglichen Behandlungsplans waren;
- Anträge nach Ablauf des Anspruchszeitraums;
- Fälle, in denen die erforderlichen Nachsorgeunterlagen fehlen;
- Fälle, in denen der Patient einen externen Eingriff hat vornehmen lassen, der die klinische Beurteilung beeinträchtigen kann.

3. Was eine Revision bedeutet

Eine Revision ist ein zusätzlicher Eingriff zur Behandlung eines klinisch dokumentierten Problems, das mit dem Ergebnis der ersten Haartransplantation zusammenhängt.

Je nach Fall kann eine Revision Folgendes umfassen:

- die Verbesserung eines begrenzten Bereichs mit unzureichendem Wachstum;
- die Korrektur eines medizinisch feststellbaren Dichteproblems;
- die Verbesserung eines lokal begrenzten Bereichs, in dem sich das Erstergebnis nicht wie erwartet entwickelt hat;
- eine medizinisch angemessene Korrektur innerhalb der Grenzen der verfügbaren Spenderressourcen und der Patientensicherheit.

Eine Revision bedeutet nicht automatisch eine zweite vollständige Haartransplantation. Sie ist ein begrenzter korrigierender Eingriff. Behandlungsbereich, Spenderquelle, Technik und Graft-Anzahl werden nach klinischer Beurteilung vom medizinischen Team von EsteQuality festgelegt.

Der genehmigte Revisionsumfang wird im offiziellen Revisionsbeurteilungsbericht dokumentiert. Die Revision darf den in diesem Bericht festgelegten Umfang nicht überschreiten.

4. Was eine Revision nicht bedeutet

Eine Revision bedeutet nicht, dass der Patient nach Abschluss des ursprünglichen Behandlungsplans Anspruch auf einen neuen vollständigen Eingriff, eine unbegrenzte Anzahl von Grafts oder ein anderes ästhetisches Design hat.

Eine Revision umfasst nicht:

- eine Änderung der persönlichen Präferenz nach Annahme des ursprünglichen Designs;
- den Wunsch nach einer tieferen, breiteren oder dichteren Haarlinie, die nicht Teil der ursprünglichen Planung war;
- neuen Haarverlust in nicht transplantiertem Eigenhaar;
- das altersbedingte Fortschreiten der androgenetischen Alopezie;
- zusätzliche kosmetische Verbesserungen über den medizinisch genehmigten Revisionsumfang hinaus;
- die Behandlung von Bereichen, die nicht Teil des ersten Eingriffs waren;
- die Korrektur von Ergebnissen, die durch Nichtbeachtung der Pflegeanweisungen beeinträchtigt wurden;
- die Korrektur von Ergebnissen, die durch nicht offengelegte Erkrankungen, Medikamente oder externe Eingriffe beeinträchtigt wurden.

Zweck der kostenlosen Revisionsrichtlinie ist es, in geeigneten Fällen korrigierende Unterstützung zu leisten; sie begründet kein unbegrenztes oder lebenslanges Recht auf weitere Verbesserungen.

5. Allgemeine Anspruchsvoraussetzungen

Um für eine kostenlose Revision in Betracht zu kommen, muss der Patient grundsätzlich alle folgenden Bedingungen erfüllen:

- der erste Eingriff muss über EsteQuality durchgeführt worden sein;
- der Patient muss die erforderliche Heilungs- und Wachstumsphase abgeschlossen haben;
- der Patient muss die von der Klinik erteilten postoperativen Pflegeanweisungen befolgt haben;
- die angeforderten Nachsorgefotos oder -videos müssen fristgerecht übermittelt worden sein;
- der Fall muss vom medizinischen Team von EsteQuality beurteilt werden;
- das Problem muss den beim ersten Eingriff behandelten Bereich betreffen;
- der Patient muss sich innerhalb des offiziellen Revisionsanspruchszeitraums befinden;
- es müssen ausreichende und medizinisch geeignete Spenderressourcen vorhanden sein;
- der Patient darf ohne schriftliche Zustimmung von EsteQuality keine externen Eingriffe haben vornehmen lassen, die den behandelten Bereich erheblich beeinträchtigen könnten.

Ein Anspruch besteht nicht automatisch. Die Einhaltung der Fristen garantiert nicht, dass eine Revision genehmigt wird. Die endgültige Entscheidung wird nach medizinischer Beurteilung und Prüfung der Unterlagen getroffen.

6. Nachsorgepflichten

Da sich die Ergebnisse einer Haartransplantation im Laufe der Zeit entwickeln, ist der Nachsorgeprozess ein wesentlicher Bestandteil dieser Richtlinie.

Der Patient übermittelt EsteQuality über einen Zeitraum von 12 Monaten nach dem Eingriff jeden Monat Fotos oder Videos, die gemäß den Anweisungen der Klinik aufgenommen wurden. Die monatliche Nachsorge dauert bis zur abschließenden klinischen Beurteilung im 12. Monat. Diese Aufzeichnungen helfen dem medizinischen Team von EsteQuality bei der Beurteilung von:

- Heilungsverlauf;
- Shock Loss und frühem Nachwachsen;
- Zustand des Spenderbereichs;
- Entwicklung des Empfängerbereichs;
- Anzeichen von Entzündung, Infektion oder Verletzung;
- möglichen Veränderungen des Eigenhaars;
- der Frage, ob sich das Ergebnis innerhalb der erwarteten klinischen Schwankungsbreite entwickelt.

Fotos und Videos müssen klar, aktuell und gemäß den Anweisungen der Klinik aufgenommen sein. Die Klinik kann Aufnahmen von vorne, von beiden Schläfen, vom mittleren Kopfbereich, vom Oberkopf, vom Spenderbereich und von jedem betroffenen Bereich anfordern.

Übermittelt der Patient die Nachsorgeaufzeichnungen nicht, kann die Klinik den Fall möglicherweise nicht korrekt beurteilen. Wird eine monatliche Nachsorge nicht übermittelt, sendet EsteQuality dem Patienten eine Erinnerung an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse und WhatsApp-Nummer; eine innerhalb von 30 Tagen nach der Erinnerung übermittelte Aufzeichnung gilt als fristgerecht. Werden zwei monatliche Nachsorgen ohne triftigen und, soweit erforderlich, belegbaren Grund und trotz Erinnerung nicht erbracht, kann dies den Revisionsanspruch beeinträchtigen.

Der Nachsorgeprozess ist nicht bloß eine Formalität. Er ist Teil der klinischen Dokumentation, anhand derer festgestellt wird, ob das Endergebnis auf den ersten Eingriff, die postoperative Heilung, die Einhaltung der Anweisungen durch den Patienten, medizinische Faktoren oder späteren Haarverlust zurückzuführen ist.

7. Abschließende klinische Beurteilung im 12. Monat

Der 12. Monat nach dem ersten Eingriff ist der Standardzeitpunkt für die abschließende klinische Beurteilung.

In dieser Phase prüft das medizinische Team von EsteQuality den dokumentierten Verlauf und das aktuelle Ergebnis des Patienten. Die Beurteilung kann Folgendes umfassen:

- Vergleich der präoperativen, postoperativen und 12-Monats-Fotos;
- Prüfung von Videoaufnahmen, sofern vorhanden;
- Beurteilung des beim ersten Eingriff behandelten Bereichs;
- Beurteilung des Wachstums der transplantierten Haare;

- Beurteilung des natürlichen Haarverlusts in nicht behandelten Bereichen;
- Beurteilung des Zustands des Spenderbereichs;
- Prüfung der Einhaltung der Pflegeanweisungen;
- Prüfung der Krankengeschichte und der aktuellen Medikation;
- Beurteilung der vom Patienten geäußerten Bedenken.

Ziel der 12-Monats-Beurteilung ist es festzustellen, ob das Ergebnis so weit ausgereift ist, dass eine Revisionsbeurteilung vorgenommen werden kann.

Das Haarwachstum nach einer Haartransplantation kann von Patient zu Patient unterschiedlich sein. Bei manchen Patienten können sich Haarstruktur, Haardicke und Deckkraft auch nach der frühen sichtbaren Wachstumsphase weiter verbessern. Dennoch verwendet EsteQuality den 12. Monat als Standardzeitpunkt für das formelle Prüf- und Entscheidungsverfahren im Rahmen dieser Richtlinie.

Am Ende der abschließenden klinischen Beurteilung kann das medizinische Team von EsteQuality zu einem der folgenden Ergebnisse kommen:

- eine Revision ist medizinisch nicht erforderlich;
- eine weitere Beobachtung ist angebracht;
- für neuen oder nicht zusammenhängenden Haarverlust kann eine kostenpflichtige Zusatzbehandlung in Betracht gezogen werden;
- eine kostenlose Revision kann im Rahmen dieser Richtlinie genehmigt werden;
- der Fall ist nicht anspruchsberechtigt, da das Problem außerhalb des Geltungsbereichs dieser Richtlinie liegt.

Das Ergebnis der Beurteilung wird dem Patienten schriftlich und begründet an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse mitgeteilt.

8. Revisionsbeurteilungsbericht

Wird eine kostenlose Revision genehmigt, erstellt EsteQuality einen Revisionsbeurteilungsbericht.

Dieser Bericht bildet die offizielle Grundlage der genehmigten Revision und enthält:

- ob die Revision genehmigt wurde;
- die Begründung der Entscheidung;
- den für die Revision genehmigten Behandlungsbereich;
- die geschätzte oder genehmigte Graft-Anzahl;
- die als geeignet erachtete Spenderquelle;
- die als geeignet erachtete Technik;
- die klinischen Befunde, die die Entscheidung stützen;
- die geprüften abschließenden klinischen Fotos oder Videos;
- die medizinischen Anmerkungen des medizinischen Teams von EsteQuality;
- Zeitplan und nächste Schritte.

Der Revisionsbeurteilungsbericht legt den genehmigten Umfang der kostenlosen Revision fest. Ohne eine schriftliche Aktualisierung durch das medizinische Team von EsteQuality kann der Patient den genehmigten Behandlungsbereich, die Spenderquelle, die Technik oder die Graft-Anzahl nachträglich nicht erweitern.

Die für die kostenlose Revision genehmigte Graft-Anzahl wird bei der abschließenden klinischen Beurteilung festgelegt und darf die im offiziellen Revisionsbeurteilungsbericht angegebene Anzahl nicht überschreiten.

Der Umfang der kostenlosen Revision geht in keinem Fall über die Grenzen hinaus, die das medizinische Team von EsteQuality als medizinisch sicher, für den Spenderbereich geeignet und klinisch begründet erachtet.

9. Revisionsfristen

Die Revisionsfristen sind so festgelegt, dass dem Patienten eine angemessene Möglichkeit zum Abschluss des Verfahrens gegeben wird, ohne dass unbefristete Revisionsverpflichtungen entstehen.

9.1 Monate 0–12: Heilung und Nachsorge

Während der ersten 12 Monate muss der Patient die standardmäßige postoperative Pflege und den monatlichen Nachsorgeprozess einhalten.

Dieser Zeitraum ermöglicht:

- die erste Heilung;
- Shock Loss und Nachwachsen;
- die Heilung des Spenderbereichs;
- das Ausreifen der transplantierten Haare;
- die Feststellung von Umständen, die einer Nachverfolgung bedürfen

Sofern keine außergewöhnlichen medizinischen Gründe vorliegen, werden Revisionsentscheidungen in der Regel nicht vor der 12-Monats-Beurteilung getroffen.

9.2 Monat 12: Abschließende klinische Beurteilung

Im 12. Monat übermittelt der Patient die erforderlichen Fotos oder Videos zur Analyse. Das medizinische Team von EsteQuality prüft den Fall und stellt fest, ob eine Revision im Rahmen dieser Richtlinie medizinisch erforderlich ist.

Ist keine Revision erforderlich, wird der Fall im Rahmen des kostenlosen Revisionsverfahrens abgeschlossen, sofern die Klinik keine weitere Beobachtung anfordert.

Wird eine Revision genehmigt, wird ein Revisionsbeurteilungsbericht erstellt und dem Patienten übermittelt.

9.3 Monate 12–18: Terminplanungszeitraum

Wurde eine kostenlose Revision genehmigt und möchte der Patient den Eingriff durchführen lassen, muss er spätestens bis zum 18. Monat nach dem ersten Eingriff Kontakt mit EsteQuality aufnehmen und einen für beide Seiten geeigneten Revisionstermin bestätigen.

Die Terminplanung ist Teil der Anspruchsvoraussetzungen.

EsteQuality sendet dem Patienten mindestens 30 Tage vor dem 18. Monat eine Erinnerung an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse und WhatsApp-Nummer. Bestätigt der Patient trotz dieser Erinnerung bis zum 18. Monat keinen Revisionstermin mit EsteQuality, erlischt der Anspruch auf eine kostenlose Revision. Verbleiben zwischen dem Zugang der Erinnerung beim Patienten und dem 18. Monat weniger als 30 Tage, wird dem Patienten eine Frist von 30 Tagen ab der Erinnerung eingeräumt.

9.4 Frist für den Eingriff: Monat 24

Nach Genehmigung und Terminierung innerhalb des Anspruchszeitraums kann der Revisionseingriff zum gemeinsam vereinbarten Termin durchgeführt werden, sofern dieser nicht nach dem 24. Monat nach dem ersten Eingriff liegt.

Mit Ausnahme der in 9.5 geregelten klinikbedingten Verschiebung kann der kostenlose Revisionseingriff nicht auf einen Termin nach dem 24. Monat gelegt werden.

9.5 Verschiebung oder Absage

Der Patient kann einen bestätigten Revisionstermin aus einem triftigen und, soweit erforderlich, belegbaren Grund einmal verschieben, sofern der neue Termin innerhalb der in 9.4 genannten Frist liegt. Verschiebt oder storniert der Patient einen bestätigten Revisionstermin ohne triftigen und, soweit erforderlich, belegbaren Grund, ist EsteQuality nicht verpflichtet, über den Anspruchszeitraum hinaus weitere kostenlose Revisionstermine anzubieten.

Muss die Klinik den Eingriff aus medizinischen, betrieblichen oder auf höherer Gewalt beruhenden Gründen verschieben, bemüht sich EsteQuality in angemessener Weise, innerhalb der Grenzen dieser Richtlinie einen geeigneten Ersatztermin anzubieten. Bei einer klinikbedingten Verschiebung verlängert sich die in 9.4 genannte 24-Monats-Frist nur um die tatsächlich von EsteQuality verursachte Verzögerung.

10. Umfang der kostenlosen Revision

Der Umfang der kostenlosen Revision wird ausschließlich vom medizinischen Team von EsteQuality festgelegt.

Der Umfang kann Folgendes umfassen:

- den genehmigten Behandlungsbereich;
- die Spenderquelle;
- die Technik;
- die Graft-Anzahl;
- ob die Revision medizinisch angemessen ist;
- ob ein begrenztes oder stufenweises Vorgehen sicherer wäre.

Stellt das medizinische Team fest, dass nur ein bestimmter Bereich die Anspruchsvoraussetzungen erfüllt, kann die Revision einen kleineren Bereich umfassen als vom Patienten gewünscht.

Eine Revision kann außerdem abgelehnt werden, wenn:

- der Spenderbereich unzureichend ist;
- das Nutzen-Risiko-Verhältnis ungünstig ist;
- das gewünschte Ergebnis nicht sicher erreicht werden kann;
- die gewünschte Änderung kosmetischer und nicht korrigierender Art ist;
- das Problem nicht den transplantierten Bereich, sondern unbehandelten natürlichen Haarverlust betrifft.

Die kostenlose Revision umfasst ausschließlich den im Revisionsbeurteilungsbericht genehmigten medizinischen Eingriff. Sie umfasst keine unbegrenzten künftigen Änderungen, zusätzlichen kosmetischen Wünsche oder die Behandlung nicht zusammenhängender Bereiche.

11. Anforderungen an den Spenderbereich

Spenderhaar ist eine begrenzte medizinische Ressource. Jede Revisionsentscheidung muss den langfristigen Zustand des Spenderbereichs und das Gesamterscheinungsbild des Patienten schützen.

Vor Genehmigung einer Revision beurteilt das medizinische Team von EsteQuality:

- die Spenderdichte;
- die Spenderqualität;

- das bisherige Entnahmemuster;
- Heilung und Narbenbildung;
- die Eignung des Spenderhaars auf der Kopfhaut;
- die Verfügbarkeit von Barthaar als Spenderquelle, sofern medizinisch geeignet;
- ob eine weitere Entnahme sichtbare Ausdünnung oder Schädigung im Spenderbereich verursachen würde.

Ist nicht ausreichend medizinisch geeignetes Spenderhaar vorhanden, kann eine kostenlose Revision auch dann abgelehnt werden, wenn sich der Patient im Übrigen innerhalb des Anspruchszeitraums befindet.

EsteQuality betrachtet Körperhaar nicht als automatische Alternative zu unzureichendem Kopfhaut- oder Bartspenderhaar. Sind Kopfhaut- und Bartspenderquellen ungeeignet, kann Körperhaar aufgrund medizinischer Beurteilung, erwarteter Gewebeverträglichkeit, Wachstumseigenschaften, kosmetischer Vorhersehbarkeit und Patientensicherheit abgelehnt werden.

Die Klinik ist nicht verpflichtet, eine Revision durchzuführen, die den Spenderbereich schädigen oder ein unvertretbares kosmetisches oder medizinisches Risiko darstellen könnte.

12. Situationen, die für eine kostenlose Revision in Betracht kommen können

Eine kostenlose Revision kann in Betracht gezogen werden, wenn das medizinische Team von EsteQuality feststellt, dass im beim ersten Eingriff behandelten Bereich ein klinisch bedeutsames Problem vorliegt, das in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fällt.

Mögliche anspruchsberechtigte Situationen können sein:

- lokal begrenztes und unzureichendes Wachstum im ursprünglichen Empfängerbereich;
- ein Bereich, dessen Ergebnis deutlich unter der erwarteten klinischen Entwicklung liegt und nicht durch patientenbezogene Faktoren erklärt werden kann;
- ein während des Nachsorgeprozesses beobachtetes und dokumentiertes Problem;
- eine begrenzte Dichtekorrektur, die medizinisch angemessen und für den Spenderbereich sicher ist;
- ein bei der abschließenden klinischen Beurteilung eindeutig festgestelltes und im Revisionsbeurteilungsbericht bestätigtes Problem.

Diese Beispiele bedeuten keine automatische Genehmigung. Jeder Fall wird individuell beurteilt.

13. Situationen, die den Anspruch beeinträchtigen oder aufheben können

Der Revisionsanspruch kann beeinträchtigt werden oder entfallen, wenn das Ergebnis erheblich durch Faktoren beeinflusst wurde, die außerhalb der Kontrolle von EsteQuality liegen.

Dazu können gehören:

- Nichtbeachtung der postoperativen Anweisungen;
- wiederholtes Versäumnis, die angeforderten Nachsorgefotos oder -videos zu übermitteln;
- Rauchen, Alkohol oder andere Lebensstilfaktoren entgegen ärztlichem Rat;
- Kratzen, Zupfen, Reiben oder sonstige Beschädigung des Empfängerbereichs während der Heilung;
- Infektion oder Entzündung, die durch Nichtbeachtung der Anweisungen verursacht oder verschlimmert wurde;
- Verwendung nicht freigegebener topischer Produkte, Öle, Chemikalien oder Behandlungen;
- externe Eingriffe ohne schriftliche Zustimmung;
- nicht offengelegte medizinische Erkrankungen;
- nicht offengelegte Medikamente oder Hormontherapien;
- Verletzungen, Verbrennungen, Unfälle oder Kopfhautverletzungen;
- Fortschreiten des natürlichen Haarverlusts in unbehandeltem Haar;
- unrealistische Erwartungen außerhalb des ursprünglichen Behandlungsplans;
- Anträge nach Ablauf des Anspruchszeitraums.

EsteQuality kann vor einer Entscheidung zusätzliche Informationen, medizinische Berichte oder aktuelle Fotos anfordern.

14. Medizinische Erkrankungen und systemische Faktoren

Haarwachstum und Heilung können durch medizinische Erkrankungen und systemische Faktoren beeinflusst werden.

Dazu können unter anderem gehören:

- Schilddrüsenerkrankungen;
- unkontrollierter Diabetes;
- Autoimmunerkrankungen;
- Anämie oder erhebliche Nährstoffmängel;
- Chemotherapie oder Krebsbehandlung;
- Hormontherapie;
- Einnahme von Testosteron oder anabolen Substanzen;
- starker Stress oder schwere Erkrankung;
- dermatologische Erkrankungen der Kopfhaut;
- Infektionen;

- Medikamente, die mit Haarverlust oder veränderter Heilung in Zusammenhang stehen.

Der Patient muss EsteQuality vor dem ersten Eingriff über bekannte medizinische Erkrankungen und eingenommene Medikamente informieren und Änderungen während des Nachsorgeprozesses mitteilen.

Verschweigt der Patient vor dem Eingriff wissentlich eine relevante Erkrankung, Behandlung oder Medikation, kann dies den Revisionsanspruch beeinträchtigen.

Tritt nach dem Eingriff eine neue Erkrankung auf, die das Haarwachstum oder die Heilung erheblich beeinträchtigt, bezieht das medizinische Team von EsteQuality dies in die Beurteilung ein. Wird festgestellt, dass das Problem in erster Linie auf systemische oder medizinische Faktoren und nicht auf den ersten Eingriff zurückzuführen ist, kann eine kostenlose Revision abgelehnt werden.

15. Natürlicher Haarverlust nach dem Eingriff

Bei einer Haartransplantation werden ausgewählte Spenderhaare in ausgedünnte oder kahle Bereiche verpflanzt. Sie verhindert keinen künftigen Haarverlust in unbehandeltem Eigenhaar.

Nach dem ersten Eingriff kann der Patient aufgrund von erblich bedingtem Haarausfall, Alterung, hormonellen Veränderungen, medizinischen Erkrankungen oder anderen Faktoren weiterhin nicht transplantiertes Eigenhaar verlieren.

Dies kann den Eindruck einer geringeren Dichte erzeugen, selbst wenn sich die transplantierten Haare ordnungsgemäß entwickelt haben.

Die kostenlose Revision umfasst nicht:

- neue Ausdünnung in unbehandelten Bereichen;
- Fortschreiten des Haarverlusts im Eigenhaar hinter oder rund um den Empfängerbereich;
- künftigen Haarverlust im Oberkopf- oder mittleren Kopfbereich, der nicht Teil der ursprünglichen Planung war;
- ästhetische Veränderungen infolge des natürlichen Fortschreitens der androgenetischen Alopezie.

Das medizinische Team von EsteQuality beurteilt, ob das Problem mit dem Wachstum der transplantierten Haare oder mit späterem natürlichem Haarverlust zusammenhängt.

In geeigneten Fällen kann dem Patienten empfohlen werden, eine medizinische Behandlung des Haarausfalls in Erwägung zu ziehen. Jede Empfehlung einer medizinischen Behandlung muss individuell durch eine qualifizierte medizinische Fachkraft erfolgen.

16. Verwendung nicht freigegebener Produkte oder Behandlungen

Der Patient darf ohne Freigabe durch EsteQuality oder eine qualifizierte medizinische Fachkraft keine nicht freigegebenen Produkte, Öle, Chemikalien, topischen Behandlungen oder Geräte im Empfängerbereich anwenden.

Nicht freigegebene Anwendungen können sein:

- ätherische Öle;
- pflanzliche Öle;
- chemische Peeling-Produkte;
- aggressive topische Produkte;
- nicht verschriebene Medikamente;
- nicht geprüfte Haarwuchsmittel;
- Microneedling zu Hause;
- nicht von der Klinik freigegebene Wärme-, Laser- oder gerätegestützte Behandlungen.

Tragen nicht freigegebene Produkte oder Behandlungen zu Reizungen, Entzündungen, Haarverlust, Infektionen, Narbenbildung oder veränderter Heilung bei, kann dies den Revisionsanspruch beeinträchtigen.

17. Eingriffe Dritter und externe Behandlungen

Eingriffe einer anderen Klinik oder eines anderen Anbieters am ursprünglich behandelten Bereich können die klinische Beurteilung beeinträchtigen.

Ohne schriftliche Zustimmung von EsteQuality können die folgenden externen Eingriffe den Anspruch auf eine kostenlose Revision beeinträchtigen oder beenden:

- eine weitere Haartransplantation;
- PRP oder ähnliche Injektionstherapien;
- als Exosomen- oder Stammzelltherapie vermarktete Verfahren;
- Microneedling;
- Kopfhaut-Mikropigmentierung;
- Laserbehandlungen;
- chirurgische Korrekturen;
- dermatologische Eingriffe, die den behandelten Bereich betreffen;
- sonstige Verfahren, die Kopfhaut, Grafts, Spenderbereich oder das klinische Erscheinungsbild verändern können.

Der Grund für diese Regel ist, dass externe Eingriffe den medizinischen Zustand des behandelten Bereichs verändern und es unmöglich machen können, festzustellen, ob ein Problem mit dem ursprünglichen Eingriff bei EsteQuality zusammenhängt.

Nimmt der Patient eine Behandlung durch Dritte in Anspruch, kann EsteQuality vor einer Entscheidung die Unterlagen des externen Anbieters anfordern.

18. Kommunikationspflichten des Patienten

Der Patient ist dafür verantwortlich, seine Kontaktdaten aktuell zu halten.

Dazu gehören:

- E-Mail-Adresse;
- Telefon- und WhatsApp-Nummer;
- Wohnsitzland;
- Reisemöglichkeit;
- relevante medizinische Aktualisierungen;
- Erreichbarkeit für die Nachsorgekommunikation.

Kann die Klinik den Patienten aufgrund veralteter Kontaktdaten nicht erreichen oder antwortet der Patient nicht innerhalb der erforderlichen Frist, kann sich der Nachsorge- oder Revisionsprozess verzögern oder abgeschlossen werden. Vor Abschluss des Verfahrens unternimmt EsteQuality mindestens zwei Kontaktversuche über die vom Patienten angegebene E-Mail-Adresse und WhatsApp-Nummer und wartet nach dem letzten Versuch 30 Tage.

Vorbehaltlich der in 9.3 und 9.5 genannten Ausnahmen verlängert das Ausbleiben einer Antwort des Patienten für sich allein weder die 18-monatige Terminplanungsfrist noch die 24-monatige Frist für den abschließenden Eingriff.

19. Reise, Unterkunft und damit verbundene Kosten

Sofern EsteQuality nichts anderes schriftlich festlegt, umfasst die kostenlose Revision ausschließlich den genehmigten medizinischen Eingriff.

Folgendes ist nicht automatisch enthalten:

- Flugtickets;
- Unterkunft;
- Flughafentransfers;
- Visakosten;
- Mahlzeiten;
- Kosten für Begleitpersonen;
- Einkommensverlust;
- zusätzliche medizinische Untersuchungen;
- Medikamente außerhalb des vereinbarten Umfangs;
- Kosten für verlängerte Unterbringung;
- Kosten infolge einer vom Patienten verursachten Verschiebung oder Absage. Zusätzliche Kosten infolge einer von der Klinik verursachten Verschiebung oder Absage werden gesondert schriftlich geprüft.

Unterstützungspakete, Reisehilfen oder Unterbringungsregelungen müssen gesondert schriftlich bestätigt werden.

20. Höhere Gewalt

EsteQuality haftet nicht für Verzögerungen oder Änderungen, die auf Ereignisse außerhalb ihrer angemessenen Kontrolle zurückzuführen sind.

Dazu können gehören:

- Erdbeben;
- Naturkatastrophen;
- Krieg oder Unruhen;
- pandemiebedingte Einschränkungen;
- behördliche Einschränkungen;
- Flugverbote;
- Einschränkungen des Krankenhauszugangs;
- medizinische Notfalleinschränkungen;
- erhebliche betriebliche Störungen.

Beeinträchtigt höhere Gewalt eine genehmigte Revision, bemüht sich EsteQuality in angemessener Weise, soweit möglich und innerhalb der Grenzen dieser Richtlinie, einen geeigneten Ersatztermin anzubieten. Wird eine genehmigte Revision aufgrund höherer Gewalt verschoben, gilt die in 9.5 festgelegte Fristverlängerungsregel, begrenzt auf den Zeitraum, in dem die höhere Gewalt die Durchführung des Revisionseingriffs tatsächlich verhindert hat.

21. Letzte Entscheidungsbefugnis und ärztliches Ermessen

Alle Entscheidungen über Revisionen trifft das medizinische Team von EsteQuality. Die Entscheidungen werden dem Patienten schriftlich und begründet an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse mitgeteilt. Der Patient kann innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung der Entscheidung einmal eine erneute Beurteilung beantragen, gegebenenfalls unter Vorlage zusätzlicher Unterlagen und aktueller Fotos; der Antrag wird vom medizinischen Team von EsteQuality geprüft und das Ergebnis schriftlich mitgeteilt.

Das Team kann einen Revisionsplan auf Grundlage der folgenden Faktoren genehmigen, ablehnen, verschieben oder ändern:

- medizinische Eignung;

- Verfügbarkeit von Spenderhaar;
- Patientensicherheit;
- klinische Befunde;
- dokumentierter Nachsorgeverlauf;
- erwarteter Nutzen;
- Risiko des zusätzlichen Eingriffs;
- ob der Antrag in den Geltungsbereich dieser Richtlinie fällt.

EsteQuality ist nicht verpflichtet, eine Revision durchzuführen, die das medizinische Team als unsicher, unnötig, unrealistisch oder außerhalb des genehmigten Umfangs liegend erachtet.

22. Grenzen der Richtlinie

Diese Richtlinie ist eine Rahmenregelung zur Unterstützung von Patienten. Sie ist keine Garantie, Versicherung oder Zusage hinsichtlich eines bestimmten kosmetischen Ergebnisses.

Individuelle Ergebnisse können variieren. Die Ergebnisse einer Haartransplantation hängen von biologischer Heilung, den Eigenschaften des Spenderbereichs, der chirurgischen Planung, der postoperativen Pflege, dem Gesundheitszustand und dem Fortschreiten des natürlichen Haarverlusts ab.

Diese Richtlinie kann von Zeit zu Zeit aktualisiert werden. Welche Fassung für einen Patienten gilt, richtet sich nach dem Datum des Eingriffs und dem an diesem Datum an den Patienten übergebenen Exemplar. Spätere Änderungen der Richtlinie werden nicht rückwirkend zum Nachteil des Patienten angewendet.

Diese Richtlinie beschränkt oder schließt die gesetzlichen Rechte des Patienten nach geltendem Recht nicht aus; sie ist eine freiwillige Unterstützungsregelung, die zusätzlich zu diesen Rechten angeboten wird.

23. Kontakt

Patienten, die eine Beurteilung im Rahmen dieser Richtlinie für erforderlich halten, sollten EsteQuality per E-Mail an info@estequality.com oder telefonisch bzw. per WhatsApp unter +90 535 667 87 68 kontaktieren.

Bei der Kontaktaufnahme mit der Klinik sollten Patienten Folgendes angeben:

- Vor- und Nachname;
- Datum des ersten Eingriffs;
- Kontaktdaten;
- aktuelle, gemäß den Anweisungen der Klinik aufgenommene Fotos;
- eine kurze Beschreibung des Anliegens;
- relevante medizinische Veränderungen seit dem Eingriff.

EsteQuality kann vor Beginn des Beurteilungsverfahrens zusätzliche Unterlagen anfordern.

DOKUMENTENÜBERGABE

Patient Name: Unterschrift: Datum:	Übergeben durch Name: Unterschrift: Datum:
--	--

Die Unterschrift bestätigt lediglich den Erhalt eines Exemplars dieser Richtlinie; sie bedeutet nicht, dass ein bestimmtes medizinisches oder kosmetisches Ergebnis garantiert wird.