

Política de revisión del trasplante capilar

Marco de apoyo al paciente para la evaluación de una revisión gratuita

NOMBRE DEL PACIENTE	N.º DE PASAPORTE / DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FECHA DEL PROCEDIMIENTO Y DE ENTREGA
N.º DE INFORME DE OPERACIÓN	FUENTE estequality.com/revision-policy/	

Nota importante

La Política de Revisión Gratuita de EsteQuality se ha establecido para apoyar a los pacientes elegibles cuyo resultado inicial requiera, tras la evaluación médica, un procedimiento adicional.

Esta política no garantiza ningún resultado estético concreto.

La elegibilidad la determina exclusivamente el Equipo Médico de EsteQuality sobre la base de los hallazgos clínicos, los datos de seguimiento registrados y las condiciones establecidas en esta política.

De un vistazo: plazos y condiciones esenciales

Meses 1–12: el paciente envía cada mes fotografías o vídeos de seguimiento.

Mes 12: el Equipo Médico de EsteQuality realiza la evaluación clínica final; la decisión se comunica por escrito y de forma motivada por correo electrónico.

Hasta el mes 18: si se ha aprobado una revisión gratuita, el paciente confirma con la clínica la fecha de la revisión. La clínica envía un recordatorio por correo electrónico y WhatsApp antes de que venza el plazo.

Hasta el mes 24: se realiza el procedimiento de revisión. En caso de aplazamiento por causa de la clínica, este plazo se prorroga únicamente por el tiempo de retraso efectivamente atribuible a EsteQuality.

No cubierto: la nueva caída del cabello natural no trasplantado, las solicitudes de cambio de diseño, las zonas no incluidas en el plan inicial y los gastos de viaje y alojamiento.

Esta política no constituye una garantía y no limita los derechos legales del paciente.

Índice

- Finalidad de esta política
- Ámbito de aplicación de la política
- Qué significa una revisión
- Qué no significa una revisión
- Condiciones generales de elegibilidad
- Requisitos de seguimiento
- Evaluación clínica final del mes 12
- Informe de evaluación de la revisión
- Plazos de la revisión
- Alcance de la revisión gratuita
- Requisitos de la zona donante
- Situaciones que pueden considerarse para una revisión gratuita
- Situaciones que pueden afectar o anular la elegibilidad
- Afecciones médicas y factores sistémicos
- Caída natural del cabello tras el procedimiento
- Uso de productos o tratamientos no aprobados
- Procedimientos de terceros y tratamientos externos
- Responsabilidades de comunicación del paciente
- Viaje, alojamiento y gastos relacionados
- Fuerza mayor
- Autoridad de decisión final y criterio médico
- Límites de la política
- Contacto

1. Finalidad de esta política

Esta Política de Revisión explica cómo se evalúa una solicitud de revisión gratuita tras un trasplante de cabello, barba o cejas realizado en EsteQuality.

La finalidad de esta política es establecer un marco claro, coherente y médicamente responsable para los pacientes y la clínica. La política tiene por objeto:

- apoyar a los pacientes cuando un procedimiento correctivo adicional sea médicamente apropiado;
- definir las condiciones en las que puede considerarse una revisión gratuita;
- distinguir los procesos de cicatrización esperados, la caída natural del cabello y los factores médicos de los problemas relacionados con el procedimiento;
- documentar las decisiones clínicas mediante un proceso de evaluación estructurado;
- evitar expectativas ilimitadas o indefinidas sobre los resultados estéticos futuros;
- proteger la seguridad del paciente garantizando que cada revisión sea médicamente apropiada y segura para la zona donante.

El trasplante capilar es un procedimiento médico quirúrgico. Aunque las técnicas modernas pueden ofrecer resultados naturales y duraderos, el resultado final puede verse influido por la calidad de la zona donante, las características de la zona receptora, el patrón de caída existente, los cuidados postoperatorios, las afecciones médicas, la medicación, los traumatismos, los factores del estilo de vida y la respuesta biológica individual del paciente.

Por este motivo, EsteQuality no promete ni garantiza una densidad, un aspecto, un resultado de la línea capilar ni ningún otro resultado estético concreto. Una revisión gratuita solo puede considerarse si el Equipo Médico de EsteQuality determina que un procedimiento adicional es clínicamente necesario conforme a esta política.

2. Ámbito de aplicación de la política

Esta política se aplica únicamente a los pacientes cuyo trasplante inicial de cabello, barba o cejas se haya realizado a través de EsteQuality y que se encuentren dentro del período de elegibilidad establecido en este documento.

En esta política, el término «trasplante capilar» incluye también los procedimientos de trasplante de barba y de cejas, salvo que se indique expresamente lo contrario. En los trasplantes de barba y cejas, los términos «zona donante», «zona receptora» y «caída natural del cabello» se aplican por analogía a la zona correspondiente.

La política puede cubrir:

- los procedimientos de trasplante capilar en el cuero cabelludo y los procedimientos de trasplante de barba y cejas;
- los resultados documentados médicamente y evaluados una vez finalizado el período normal de crecimiento y cicatrización;
- las necesidades de revisión determinadas por el Equipo Médico de EsteQuality;
- los casos en los que el paciente haya completado los pasos de seguimiento y documentación requeridos;
- los casos en los que exista una fuente donante suficiente y médicamente adecuada.

Esta política no se aplica automáticamente en las siguientes situaciones:

- procedimientos realizados en otra clínica;
- zonas no tratadas durante el procedimiento inicial;
- caída del cabello natural no trasplantado producida tras el procedimiento;
- solicitudes estéticas que no formaban parte del plan de tratamiento inicial;
- solicitudes presentadas tras el vencimiento del período de elegibilidad;
- casos en los que falte la documentación de seguimiento requerida;
- casos en los que el paciente se haya sometido a un procedimiento externo que pueda afectar a la evaluación clínica.

3. Qué significa una revisión

Una revisión es un procedimiento adicional realizado para tratar un problema clínicamente documentado relacionado con el resultado del trasplante capilar inicial.

Según el caso, una revisión puede incluir:

- la mejora de una zona limitada con crecimiento insuficiente;
- la corrección de un problema de densidad médicamente identificable;
- la mejora de una zona localizada en la que el resultado inicial no se haya desarrollado como se esperaba;
- una corrección médicamente apropiada dentro de los límites de los recursos donantes disponibles y de la seguridad del paciente.

Una revisión no significa automáticamente un segundo trasplante capilar completo. Es un procedimiento correctivo limitado. La zona de tratamiento, la fuente donante, la técnica y el número de injertos los determina el Equipo Médico de EsteQuality tras la evaluación clínica.

El alcance aprobado de la revisión se documenta en el Informe oficial de evaluación de la revisión. La revisión no puede exceder el alcance indicado en dicho informe.

4. Qué no significa una revisión

Una revisión no significa que, una vez completado el plan de tratamiento inicial, el paciente tenga derecho a solicitar un nuevo procedimiento completo, un número ilimitado de injertos o un diseño estético distinto.

Una revisión no cubre:

- un cambio de preferencia personal tras la aceptación del diseño inicial;
- la solicitud de una línea capilar más baja, más ancha o más densa que no formaba parte del plan inicial;
- la nueva caída del cabello natural no trasplantado;
- la progresión de la alopecia androgenética con la edad;
- mejoras estéticas adicionales más allá del alcance de la revisión aprobado médicamente;

- el tratamiento de zonas que no formaban parte del procedimiento inicial;
- la corrección de resultados afectados por el incumplimiento de las instrucciones de cuidado;
- la corrección de resultados afectados por afecciones médicas, medicamentos o procedimientos externos no declarados.

La finalidad de la Política de Revisión Gratuita es ofrecer apoyo correctivo en los casos elegibles; no crea un derecho ilimitado ni de por vida a mejoras adicionales.

5. Condiciones generales de elegibilidad

Para poder ser considerado para una revisión gratuita, el paciente debe, por regla general, cumplir todas las condiciones siguientes:

- el procedimiento inicial debe haberse realizado a través de EsteQuality;
- el paciente debe haber completado el período necesario de cicatrización y crecimiento;
- el paciente debe haber seguido las instrucciones de cuidado postoperatorio proporcionadas por la clínica;
- las fotografías o vídeos de seguimiento solicitados deben haberse enviado a tiempo;
- el caso debe ser evaluado por el Equipo Médico de EsteQuality;
- el problema debe estar relacionado con la zona tratada en el procedimiento inicial;
- el paciente debe encontrarse dentro del período oficial de elegibilidad para la revisión;
- debe existir una fuente donante suficiente y médicamente adecuada;
- el paciente no debe haberse sometido, sin la aprobación por escrito de EsteQuality, a procedimientos externos que puedan afectar significativamente a la zona tratada.

La elegibilidad no es automática. El cumplimiento de los plazos no garantiza la aprobación de la revisión. La decisión final se adopta tras la evaluación médica y el examen de la documentación.

6. Requisitos de seguimiento

Dado que los resultados del trasplante capilar se desarrollan con el tiempo, el proceso de seguimiento es una parte fundamental de esta política.

Durante los 12 meses posteriores al procedimiento, el paciente envía a EsteQuality cada mes fotografías o vídeos tomados conforme a las instrucciones de la clínica. El seguimiento mensual continúa hasta la evaluación clínica final del mes 12. Estos registros ayudan al Equipo Médico de EsteQuality a evaluar:

- el proceso de cicatrización;
- la caída por shock y el recrecimiento temprano;
- el estado de la zona donante;
- la evolución de la zona receptora;
- los signos de inflamación, infección o traumatismo;
- los posibles cambios en el cabello natural;
- si el resultado evoluciona dentro del rango esperado de variabilidad clínica.

Las fotografías y los vídeos deben ser nítidos, actuales y tomados conforme a las instrucciones de la clínica. La clínica puede solicitar imágenes de frente, de ambas sienes, de la zona media del cuero cabelludo, de la coronilla, de la zona donante y de cualquier zona problemática.

Si el paciente no envía los registros de seguimiento, la clínica puede no estar en condiciones de evaluar correctamente el caso. Si no se envía un seguimiento mensual, EsteQuality envía al paciente un recordatorio a la dirección de correo electrónico y al número de WhatsApp facilitados por este; un registro enviado en los 30 días siguientes al recordatorio se considera enviado a tiempo. No completar dos seguimientos mensuales sin un motivo válido y, cuando sea necesario, documentable, y a pesar del recordatorio, puede afectar a la elegibilidad para la revisión.

El proceso de seguimiento no es una mera formalidad. Forma parte de la documentación clínica utilizada para determinar si el resultado final está relacionado con el procedimiento inicial, la cicatrización postoperatoria, el cumplimiento de las instrucciones por parte del paciente, factores médicos o una caída posterior del cabello.

7. Evaluación clínica final del mes 12

El mes 12 tras el procedimiento inicial es el momento estándar para la evaluación clínica final.

En esta fase, el Equipo Médico de EsteQuality examina la evolución registrada y el resultado actual del paciente. La evaluación puede incluir:

- la comparación de las fotografías preoperatorias, postoperatorias y del mes 12;
- el examen de las grabaciones de vídeo, si las hubiera;
- la evaluación de la zona tratada en el procedimiento inicial;
- la evaluación del crecimiento del cabello trasplantado;
- la evaluación de la caída natural del cabello en las zonas no tratadas;
- la evaluación del estado de la zona donante;
- la revisión del cumplimiento de las instrucciones de cuidado;
- la revisión del historial médico y de la medicación actual;
- la evaluación de las preocupaciones comunicadas por el paciente.

La finalidad de la evaluación del mes 12 es determinar si el resultado ha madurado lo suficiente para poder realizar una evaluación de revisión.

El crecimiento del cabello tras un trasplante puede variar de un paciente a otro. En algunos pacientes, la textura, el grosor y la cobertura del cabello pueden seguir mejorando después del período inicial de crecimiento visible. No obstante, EsteQuality utiliza el mes 12 como punto de evaluación estándar para el proceso formal de examen y decisión en el marco de esta política.

Al final de la evaluación clínica final, el Equipo Médico de EsteQuality puede llegar a una de las siguientes conclusiones:

- no es médicamente necesaria una revisión;
- es apropiada una observación adicional;

- puede considerarse un tratamiento adicional de pago para una caída nueva o no relacionada;
- puede aprobarse una revisión gratuita conforme a esta política;
- el caso no es elegible porque el problema queda fuera del ámbito de aplicación de esta política.

El resultado de la evaluación se comunica al paciente por escrito y de forma motivada a la dirección de correo electrónico facilitada por este.

8. Informe de evaluación de la revisión

Cuando se aprueba una revisión gratuita, EsteQuality elabora un Informe de evaluación de la revisión.

Este informe constituye la base oficial de la revisión aprobada e incluye:

- si la revisión ha sido aprobada;
- la motivación de la decisión;
- la zona de tratamiento aprobada para la revisión;
- el número estimado o aprobado de injertos;
- la fuente donante considerada adecuada;
- la técnica considerada adecuada;
- los hallazgos clínicos que respaldan la decisión;
- las fotografías o vídeos clínicos finales examinados;
- las notas médicas del Equipo Médico de EsteQuality;
- el calendario y los pasos siguientes.

El Informe de evaluación de la revisión define el alcance aprobado de la revisión gratuita. Salvo actualización por escrito del Equipo Médico de EsteQuality, el paciente no puede ampliar posteriormente la zona de tratamiento, la fuente donante, la técnica ni el número de injertos aprobados.

El número de injertos aprobado para la revisión gratuita se determina durante la evaluación clínica final y no puede exceder el número indicado en el Informe oficial de evaluación de la revisión.

El alcance de la revisión gratuita nunca excede los límites que el Equipo Médico de EsteQuality considera médicamente seguros, adecuados para la zona donante y clínicamente justificados.

9. Plazos de la revisión

Los plazos de la revisión se han establecido para dar al paciente una oportunidad razonable de completar el proceso, evitando al mismo tiempo la creación de obligaciones de revisión indefinidas.

9.1 Meses 0–12: cicatrización y seguimiento

Durante los primeros 12 meses, el paciente debe cumplir los cuidados postoperatorios estándar y el proceso de seguimiento mensual.

Este período permite:

- la cicatrización inicial;
- la caída por shock y el recrecimiento;
- la cicatrización de la zona donante;
- la maduración del cabello trasplantado;
- la identificación de situaciones que requieran seguimiento

Salvo que existan motivos médicos excepcionales, las decisiones de revisión no suelen adoptarse de forma definitiva antes de la evaluación del mes 12.

9.2 Mes 12: evaluación clínica final

En el mes 12, el paciente envía las fotografías o vídeos necesarios para su análisis. El Equipo Médico de EsteQuality examina el caso y determina si una revisión es médicamente necesaria conforme a esta política.

Si no es necesaria una revisión, el caso se cierra en el marco del proceso de revisión gratuita, salvo que la clínica solicite una observación adicional.

Si se aprueba una revisión, se elabora un Informe de evaluación de la revisión y se envía al paciente.

9.3 Meses 12–18: período de programación de la cita

Si se ha aprobado una revisión gratuita y el paciente desea someterse al procedimiento, debe ponerse en contacto con EsteQuality y confirmar una fecha de revisión conveniente para ambas partes a más tardar en el mes 18 tras el procedimiento inicial.

La programación de la cita forma parte de las condiciones de elegibilidad.

EsteQuality envía al paciente un recordatorio a la dirección de correo electrónico y al número de WhatsApp facilitados por este al menos 30 días antes del mes 18. Si, a pesar de este recordatorio, el paciente no confirma una fecha de revisión con EsteQuality antes del mes 18, el derecho a la revisión gratuita se extingue. Si entre la fecha en que el recordatorio llega al paciente y el mes 18 quedan menos de 30 días, se concede al paciente un plazo de 30 días desde el recordatorio.

9.4 Fecha límite para el procedimiento: mes 24

Una vez aprobada y programada dentro del período de elegibilidad, la revisión puede realizarse en la fecha acordada por ambas partes, siempre que no sea posterior al mes 24 tras el procedimiento inicial.

Salvo la excepción de aplazamiento por causa de la clínica prevista en el punto 9.5, el procedimiento de revisión gratuita no puede programarse para una fecha posterior al mes 24.

9.5 Aplazamiento o cancelación

El paciente puede aplazar una sola vez una cita de revisión confirmada por un motivo válido y, cuando sea necesario, documentable, siempre que la nueva fecha se mantenga dentro del plazo previsto en el punto 9.4. Si el paciente aplaza o cancela una cita de revisión confirmada sin un motivo válido y, cuando sea necesario, documentable, EsteQuality no está obligada a ofrecer citas de revisión gratuita adicionales más allá del período de elegibilidad.

Si la clínica se ve obligada a aplazar el procedimiento por motivos médicos, operativos o de fuerza mayor, EsteQuality hará esfuerzos razonables para ofrecer una fecha alternativa adecuada dentro de los límites de esta política. En caso de aplazamiento por causa de la clínica, el plazo de 24 meses previsto en el punto 9.4 se prorroga únicamente por el tiempo de retraso efectivamente atribuible a EsteQuality.

10. Alcance de la revisión gratuita

El alcance de la revisión gratuita lo determina exclusivamente el Equipo Médico de EsteQuality.

El alcance puede incluir:

- la zona de tratamiento aprobada;
- la fuente donante;
- la técnica;
- el número de injertos;
- si la revisión es médicamente apropiada;
- si un enfoque limitado o por fases sería más seguro.

Si el Equipo Médico determina que solo una zona concreta cumple las condiciones de elegibilidad, la revisión puede cubrir una zona menor que la solicitada por el paciente.

Una revisión también puede denegarse cuando:

- la zona donante sea insuficiente;
- la relación beneficio-riesgo no sea favorable;
- el resultado deseado no pueda obtenerse de forma segura;
- el cambio solicitado sea de naturaleza estética y no correctiva;
- el problema esté relacionado con la caída natural del cabello no tratado y no con la zona trasplantada.

La revisión gratuita cubre únicamente el procedimiento médico aprobado en el Informe de evaluación de la revisión. No cubre cambios futuros ilimitados, solicitudes estéticas adicionales ni el tratamiento de zonas no relacionadas.

11. Requisitos de la zona donante

El cabello donante es un recurso médico limitado. Toda decisión de revisión debe proteger el estado a largo plazo de la zona donante y el aspecto general del paciente.

Antes de aprobar una revisión, el Equipo Médico de EsteQuality evalúa:

- la densidad donante;
- la calidad donante;
- el patrón de extracción anterior;
- la cicatrización y las marcas;
- la idoneidad del cabello donante del cuero cabelludo;
- la disponibilidad del vello de la barba como fuente donante, cuando sea médicamente apropiado;
- si una extracción adicional causaría un aclaramiento visible o daños en la zona donante.

Si no se dispone de cabello donante suficiente y médicamente adecuado, la revisión gratuita puede denegarse aunque el paciente se encuentre, por lo demás, dentro del período de elegibilidad.

EsteQuality no considera el vello corporal una alternativa automática a una fuente donante insuficiente del cuero cabelludo o de la barba. Si las fuentes donantes del cuero cabelludo y de la barba no son adecuadas, el vello corporal puede rechazarse por motivos de evaluación médica, compatibilidad tisular esperada, características de crecimiento, previsibilidad estética y seguridad del paciente.

La clínica no está obligada a realizar una revisión que pueda dañar la zona donante o generar un riesgo estético o médico inaceptable.

12. Situaciones que pueden considerarse para una revisión gratuita

Puede considerarse una revisión gratuita si el Equipo Médico de EsteQuality determina que existe, en la zona tratada en el procedimiento inicial, un problema clínicamente significativo incluido en el ámbito de aplicación de esta política.

Las situaciones potencialmente elegibles pueden incluir:

- crecimiento localizado e insuficiente en la zona receptora inicial;
- una zona cuyo resultado queda claramente por debajo de la evolución clínica esperada y no puede explicarse por factores atribuibles al paciente;
- un problema observado y registrado durante el proceso de seguimiento;
- una corrección limitada de la densidad que sea médicamente apropiada y segura para la zona donante;
- un problema claramente identificado en la evaluación clínica final y confirmado en el Informe de evaluación de la revisión.

Estos ejemplos no constituyen una aprobación automática. Cada caso se evalúa individualmente.

13. Situaciones que pueden afectar o anular la elegibilidad

La elegibilidad para la revisión puede verse afectada o anulada si el resultado se ha visto influido significativamente por factores ajenos al control de EsteQuality.

Entre ellos pueden encontrarse:

- el incumplimiento de las instrucciones postoperatorias;
- la falta reiterada de envío de las fotografías o vídeos de seguimiento solicitados;
- el tabaco, el alcohol u otros factores del estilo de vida contrarios a las recomendaciones médicas;
- rascarse, arrancarse, frotarse o dañar de otro modo la zona receptora durante la cicatrización;
- una infección o inflamación causada o agravada por el incumplimiento de las instrucciones;
- el uso de productos tópicos, aceites, productos químicos o tratamientos no aprobados;
- someterse a procedimientos externos sin aprobación por escrito;
- afecciones médicas no declaradas;
- medicamentos o terapias hormonales no declarados;
- traumatismos, quemaduras, accidentes o lesiones del cuero cabelludo;
- la progresión de la caída natural en el cabello no tratado;
- expectativas poco realistas fuera del plan de tratamiento inicial;
- solicitudes presentadas tras el vencimiento del período de elegibilidad.

EsteQuality puede solicitar información adicional, informes médicos o fotografías actuales antes de adoptar una decisión.

14. Afecciones médicas y factores sistémicos

El crecimiento del cabello y la cicatrización pueden verse afectados por afecciones médicas y factores sistémicos.

Entre ellos pueden encontrarse, sin carácter limitativo:

- trastornos tiroideos;
- diabetes no controlada;
- enfermedades autoinmunes;
- anemia o deficiencias nutricionales significativas;
- quimioterapia o tratamiento oncológico;
- terapia hormonal;
- uso de testosterona o sustancias anabolizantes;
- estrés intenso o enfermedad grave;
- enfermedades dermatológicas del cuero cabelludo;
- infecciones;
- medicamentos asociados a la caída del cabello o a una cicatrización alterada.

El paciente debe informar a EsteQuality, antes del procedimiento inicial, de las afecciones médicas conocidas y de la medicación que toma, y comunicar cualquier cambio que se produzca durante el proceso de seguimiento.

Si el paciente oculta a sabiendas, antes del procedimiento, una afección médica, un tratamiento o un medicamento relevante, ello puede afectar a la elegibilidad para la revisión.

Si tras el procedimiento surge una nueva afección médica que afecta significativamente al crecimiento del cabello o a la cicatrización, el Equipo Médico de EsteQuality la tiene en cuenta en su evaluación. Si se determina que el problema se debe principalmente a factores sistémicos o médicos y no al procedimiento inicial, la revisión gratuita puede denegarse.

15. Caída natural del cabello tras el procedimiento

El trasplante capilar consiste en trasladar cabello donante seleccionado a zonas despobladas o calvas. No detiene la caída futura del cabello natural no tratado.

Tras el procedimiento inicial, el paciente puede seguir perdiendo cabello natural no trasplantado debido a la caída de origen genético, el envejecimiento, los cambios hormonales, las afecciones médicas u otros factores.

Esto puede crear la percepción de una menor densidad incluso cuando el cabello trasplantado se haya desarrollado correctamente.

La revisión gratuita no cubre:

- el nuevo aclaramiento en zonas no tratadas;
- la progresión de la caída en el cabello natural situado detrás o alrededor de la zona receptora;
- la caída futura en la coronilla o en la zona media del cuero cabelludo que no formaba parte del plan inicial;
- los cambios estéticos debidos a la progresión natural de la alopecia androgenética.

El Equipo Médico de EsteQuality evalúa si el problema está relacionado con el crecimiento del cabello trasplantado o con una caída natural posterior.

Cuando sea apropiado, puede recomendarse al paciente que considere un tratamiento médico para la caída del cabello. Toda recomendación de tratamiento médico debe realizarla de forma individualizada un profesional sanitario cualificado.

16. Uso de productos o tratamientos no aprobados

El paciente no debe aplicar en la zona receptora productos, aceites, productos químicos, tratamientos tópicos ni dispositivos no aprobados, salvo aprobación de EsteQuality o de un profesional sanitario cualificado.

El uso no aprobado puede incluir:

- aceites esenciales;
- aceites vegetales;
- productos de peeling químico;

- productos tópicos agresivos;
- medicamentos no prescritos;
- productos para el crecimiento del cabello no verificados;
- microneedling en el domicilio;
- tratamientos con calor, láser o dispositivos no aprobados por la clínica.

Si los productos o tratamientos no aprobados contribuyen a irritación, inflamación, caída del cabello, infección, cicatrices o cicatrización alterada, ello puede afectar a la elegibilidad para la revisión.

17. Procedimientos de terceros y tratamientos externos

Cualquier procedimiento realizado en la zona tratada inicialmente por otra clínica u otro proveedor puede afectar a la evaluación clínica.

Sin la aprobación por escrito de EsteQuality, los siguientes procedimientos externos pueden afectar a la elegibilidad para la revisión gratuita o ponerle fin:

- otro trasplante capilar;
- PRP o terapias inyectables similares;
- procedimientos comercializados como terapia con exosomas o células madre;
- microneedling;
- micropigmentación del cuero cabelludo;
- tratamientos con láser;
- correcciones quirúrgicas;
- procedimientos dermatológicos que afecten a la zona tratada;
- otros procedimientos que puedan alterar el cuero cabelludo, los injertos, la zona donante o el aspecto clínico.

El motivo de esta norma es que los procedimientos externos pueden modificar el estado médico de la zona tratada y hacer imposible determinar si un problema está relacionado con el procedimiento inicial de EsteQuality.

Si el paciente recibe un tratamiento de terceros, EsteQuality puede solicitar la documentación del proveedor externo antes de adoptar una decisión.

18. Responsabilidades de comunicación del paciente

El paciente es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto.

Estos incluyen:

- la dirección de correo electrónico;
- el número de teléfono y de WhatsApp;
- el país de residencia;
- la disponibilidad para viajar;
- las novedades médicas relevantes;
- la disponibilidad para la comunicación de seguimiento.

Si la clínica no puede contactar con el paciente debido a datos de contacto no actualizados, o si el paciente no responde en el plazo requerido, el proceso de seguimiento o de revisión puede retrasarse o cerrarse. Antes de cerrar el proceso, EsteQuality realiza al menos dos intentos de contacto a la dirección de correo electrónico y al número de WhatsApp facilitados por el paciente y espera 30 días desde el último intento.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en los puntos 9.3 y 9.5, la falta de respuesta del paciente no prorroga, por sí sola, el plazo de programación de 18 meses ni el plazo final de 24 meses para el procedimiento.

19. Viaje, alojamiento y gastos relacionados

Salvo que EsteQuality indique otra cosa por escrito, la revisión gratuita cubre únicamente el procedimiento médico aprobado.

Lo siguiente no está incluido automáticamente:

- los billetes de avión;
- el alojamiento;
- los traslados al aeropuerto;
- los gastos de visado;
- las comidas;
- los gastos del acompañante;
- la pérdida de ingresos;
- las pruebas médicas adicionales;
- los medicamentos fuera del alcance acordado;
- los gastos de alojamiento prolongado;
- los gastos derivados de un aplazamiento o cancelación por causa del paciente. Los gastos adicionales derivados de un aplazamiento o cancelación por causa de la clínica se evalúan por separado y por escrito.

Los paquetes de apoyo, la asistencia para el viaje o los arreglos de alojamiento deben confirmarse por separado y por escrito.

20. Fuerza mayor

EsteQuality no es responsable de los retrasos o cambios derivados de acontecimientos ajenos a su control razonable.

Entre ellos pueden encontrarse:

- terremotos;

- catástrofes naturales;
- guerra o disturbios civiles;
- restricciones relacionadas con pandemias;
- restricciones gubernamentales;
- prohibiciones de vuelo;
- restricciones de acceso al hospital;
- restricciones por emergencias médicas;
- interrupciones operativas significativas.

Si la fuerza mayor afecta a una revisión aprobada, EsteQuality hará esfuerzos razonables, en la medida de lo posible y dentro de los límites de esta política, para ofrecer una fecha alternativa adecuada. Si una revisión aprobada se aplaza por fuerza mayor, la regla de prórroga del plazo prevista en el punto 9.5 se aplica limitada al período durante el cual la fuerza mayor haya impedido efectivamente la realización del procedimiento de revisión.

21. Autoridad de decisión final y criterio médico

Todas las decisiones relativas a las revisiones las adopta el Equipo Médico de EsteQuality. Las decisiones se comunican al paciente por escrito y de forma motivada a la dirección de correo electrónico facilitada por este. En los 30 días siguientes a la notificación de la decisión, el paciente puede solicitar una sola vez una reevaluación, aportando, en su caso, documentos adicionales y fotografías actuales; la solicitud es examinada por el Equipo Médico de EsteQuality y el resultado se comunica por escrito.

El Equipo puede aprobar, denegar, aplazar o modificar un plan de revisión sobre la base de los siguientes factores:

- la idoneidad médica;
- la disponibilidad de cabello donante;
- la seguridad del paciente;
- los hallazgos clínicos;
- el proceso de seguimiento registrado;
- el beneficio esperado;
- el riesgo del procedimiento adicional;
- si la solicitud entra en el ámbito de aplicación de esta política.

EsteQuality no está obligada a realizar una revisión que el Equipo Médico considere insegura, innecesaria, poco realista o fuera del alcance aprobado.

22. Límites de la política

Esta política es un marco de apoyo al paciente. No constituye una garantía, un seguro ni un compromiso respecto a un resultado estético concreto.

Los resultados individuales pueden variar. Los resultados del trasplante capilar dependen de la cicatrización biológica, las características de la zona donante, la planificación quirúrgica, los cuidados postoperatorios, el estado de salud y la progresión de la caída natural del cabello.

Esta política puede actualizarse periódicamente. El texto aplicable a un paciente se determina sobre la base de la fecha del procedimiento y de la copia entregada al paciente en esa fecha. Las modificaciones posteriores de la política no se aplican con carácter retroactivo en perjuicio del paciente.

Esta política no limita ni excluye los derechos legales del paciente conforme a la legislación aplicable; es un marco de apoyo voluntario que se ofrece de forma adicional a dichos derechos.

23. Contacto

Los pacientes que consideren que pueden necesitar una evaluación conforme a esta política deben ponerse en contacto con EsteQuality por correo electrónico en info@estequality.com o por teléfono o WhatsApp en el +90 535 667 87 68.

Al ponerse en contacto con la clínica, los pacientes deben facilitar:

- nombre y apellidos;
- la fecha del procedimiento inicial;
- los datos de contacto;
- fotografías actuales tomadas conforme a las instrucciones de la clínica;
- una breve descripción del problema;
- los cambios médicos relevantes producidos tras el procedimiento.

EsteQuality puede solicitar documentos adicionales antes de iniciar el proceso de evaluación.

ENTREGA DEL DOCUMENTO

Paciente Nombre y apellidos: Firma: Fecha:	Entregado por Nombre y apellidos: Firma: Fecha:
--	---

La firma confirma únicamente la recepción de una copia de esta política; no significa que se garantice ningún resultado médico o estético concreto.