

Политика ревизии после пересадки волос

Рамочные условия поддержки пациентов при рассмотрении бесплатной ревизии

ФИО ПАЦИЕНТА	№ ПАСПОРТА / УДОСТОВЕРЕНИЯ	ДАТА ПРОЦЕДУРЫ И ВЫДАЧИ
№ ОТЧЁТА ОБ ОПЕРАЦИИ	ИСТОЧНИК estequality.com/revision-policy/	

Важное примечание

Политика бесплатной ревизии EsteQuality разработана для поддержки соответствующих критериям пациентов, у которых результат первичной процедуры по итогам медицинской оценки требует дополнительной процедуры.

Настоящая политика не гарантирует какой-либо конкретный косметический результат.

Право на ревизию определяется исключительно Медицинской командой EsteQuality на основании клинических данных, зафиксированных данных наблюдения и условий, изложенных в настоящей политике.

Кратко: сроки и основные условия

Месяцы 1–12: пациент ежемесячно направляет контрольные фотографии или видео.

12-й месяц: Медицинская команда EsteQuality проводит итоговую клиническую оценку; решение сообщается письменно с обоснованием по электронной почте.

До 18-го месяца: если бесплатная ревизия одобрена, пациент согласовывает с клиникой дату ревизии. До истечения срока клиника направляет напоминание по электронной почте и WhatsApp.

До 24-го месяца: проводится процедура ревизии. При переносе по инициативе клиники этот срок продлевается только на фактический период задержки, вызванной EsteQuality.

Не покрывается: новое выпадение пересаженных собственных волос, запросы на изменение дизайна, зоны, не входившие в первоначальный план, расходы на проезд и проживание.

Настоящая политика не является гарантией и не ограничивает законные права пациента.

Содержание

1. Цель настоящей политики
2. Сфера действия политики
3. Что означает ревизия
4. Что не означает ревизия
5. Общие условия соответствия
6. Требования к контрольному наблюдению
7. Итоговая клиническая оценка на 12-м месяце
8. Отчёт об оценке ревизии
9. Сроки ревизии
10. Объём бесплатной ревизии
11. Требования к донорской зоне
12. Случаи, которые могут рассматриваться для бесплатной ревизии
13. Обстоятельства, которые могут повлиять на право или лишить его
14. Медицинские состояния и системные факторы
15. Естественное выпадение волос после процедуры
16. Использование неодобренных средств или процедур
17. Процедуры третьих лиц и внешнее лечение
18. Обязанности пациента по поддержанию связи
19. Проезд, проживание и сопутствующие расходы
20. Форс-мажор
21. Право окончательного решения и медицинское усмотрение
22. Пределы политики
23. Контакты

1. Цель настоящей политики

Настоящая Политика ревизии разъясняет, как рассматривается запрос на бесплатную ревизию после пересадки волос, бороды или бровей, выполненной в EsteQuality.

Цель настоящей политики — создать ясные, последовательные и ответственные с медицинской точки зрения рамки для пациентов и клиники. Политика направлена на то, чтобы:

- поддерживать пациентов в случаях, когда дополнительная корректирующая процедура целесообразна с медицинской точки зрения;
- определить условия, при которых может рассматриваться бесплатная ревизия;
- отделять ожидаемые процессы заживления, естественное выпадение волос и медицинские факторы от проблем, связанных с процедурой;
- фиксировать клинические решения посредством структурированного процесса оценки;
- предотвращать неограниченные или неопределённые ожидания относительно будущих косметических результатов;
- защищать безопасность пациента, обеспечивая, чтобы каждая ревизия была медицински обоснованной и безопасной для донорской зоны.

Пересадка волос — это хирургическая медицинская процедура. Хотя современные методики способны обеспечить естественный и долговременный результат, на итоговый результат могут влиять качество донорской зоны, характеристики зоны пересадки, существующая картина выпадения волос, послеоперационный уход, медицинские состояния, принимаемые лекарства, травмы, образ жизни и индивидуальная биологическая реакция пациента.

По этой причине EsteQuality не обещает и не гарантирует какую-либо определённую густоту, внешний вид, результат линии роста волос или иной конкретный косметический результат. Бесплатная ревизия может рассматриваться только в том случае, если Медицинская команда EsteQuality установит, что дополнительная процедура клинически необходима в рамках настоящей политики.

2. Сфера действия политики

Настоящая политика применяется только к пациентам, первичная пересадка волос, бороды или бровей которых была выполнена через EsteQuality и которые находятся в пределах срока действия права, установленного настоящим документом.

Термин «пересадка волос» в настоящей политике, если прямо не указано иное, включает также пересадку бороды и бровей. Для пересадки бороды и бровей термины «донорская зона», «зона пересадки» и «естественное выпадение волос» применяются по аналогии к соответствующей области.

Политика может распространяться на:

- пересадку волос на волосистую часть головы, а также пересадку бороды и бровей;
- медицински задокументированные результаты, оцениваемые после завершения нормального периода роста и заживления;
- потребность в ревизии, установленную Медицинской командой EsteQuality;
- случаи, когда пациент выполнил все необходимые этапы наблюдения и документирования;
- случаи, когда имеется достаточный и медицински пригодный донорский ресурс.

Настоящая политика не применяется автоматически в следующих случаях:

- процедуры, выполненные в другой клинике;
- зоны, не обрабатывавшиеся при первичной процедуре;
- выпадение непересаженных собственных волос после процедуры;
- косметические запросы, не входившие в первоначальный план лечения;
- запросы, поданные после истечения срока действия права;
- случаи отсутствия необходимой документации по наблюдению;
- случаи, когда пациент прошёл внешнюю процедуру, способную повлиять на клиническую оценку.

3. Что означает ревизия

Ревизия — это дополнительная процедура, выполняемая для устранения клинически задокументированной проблемы, связанной с результатом первичной пересадки волос.

В зависимости от случая ревизия может включать:

- улучшение ограниченной зоны с недостаточным ростом;
- коррекцию медицински определяемой проблемы густоты;
- улучшение локальной зоны, в которой первичный результат не развился ожидаемым образом;
- медицински обоснованную коррекцию в пределах имеющихся донорских ресурсов и безопасности пациента.

Ревизия автоматически не означает вторую полную пересадку волос. Это ограниченная корректирующая процедура. Зона лечения, донорский источник, методика и количество графтов определяются Медицинской командой EsteQuality после клинической оценки.

Одобрённый объём ревизии фиксируется в официальном Отчёте об оценке ревизии. Ревизия не может превышать объём, указанный в этом отчёте.

4. Что не означает ревизия

Ревизия не означает, что после завершения первоначального плана лечения пациент имеет право требовать новую полную процедуру, неограниченное количество графтов или иной эстетический дизайн.

Ревизия не охватывает:

- изменение личных предпочтений после согласования первоначального дизайна;
- запрос более низкой, широкой или густой линии роста волос, не предусмотренной первоначальным планом;
- новое выпадение непересаженных собственных волос;
- прогрессирование андрогенетической алопеции с возрастом;
- дополнительные косметические улучшения сверх медицински одобренного объема ревизии;
- лечение зон, не входивших в первичную процедуру;
- коррекцию результатов, на которые повлияло несоблюдение инструкций по уходу;
- коррекцию результатов, на которые повлияли нераскрытые медицинские состояния, лекарства или внешние процедуры.

Цель Политики бесплатной ревизии — оказать корректирующую поддержку в подходящих случаях; она не создаёт неограниченного или пожизненного права на дальнейшие улучшения.

5. Общие условия соответствия

Для рассмотрения бесплатной ревизии пациент, как правило, должен соответствовать всем следующим условиям:

- первичная процедура должна быть выполнена через EsteQuality;
- пациент должен завершить необходимый период заживления и роста;
- пациент должен соблюдать послеоперационные инструкции по уходу, выданные клиникой;
- запрошенные контрольные фотографии или видео должны быть направлены своевременно;
- случай должен быть оценён Медицинской командой EsteQuality;
- проблема должна относиться к зоне, обработанной при первичной процедуре;
- пациент должен находиться в пределах официального срока действия права на ревизию;
- должен иметься достаточный и медицински пригодный донорский ресурс;
- пациент не должен без письменного согласия EsteQuality проходить внешние процедуры, способные существенно повлиять на обработанную зону.

Право на ревизию не возникает автоматически. Соблюдение сроков не гарантирует одобрения ревизии. Окончательное решение принимается по результатам медицинской оценки и изучения документации.

6. Требования к контрольному наблюдению

Поскольку результаты пересадки волос развиваются со временем, процесс наблюдения является основополагающей частью настоящей политики.

В течение 12 месяцев после процедуры пациент ежемесячно направляет в EsteQuality фотографии или видео, сделанные в соответствии с инструкциями клиники. Ежемесячное наблюдение продолжается до итоговой клинической оценки на 12-м месяце. Эти материалы помогают Медицинской команде EsteQuality оценить:

- процесс заживления;
- шоковое выпадение и раннее возобновление роста;
- состояние донорской зоны;
- развитие зоны пересадки;
- признаки воспаления, инфекции или травмы;
- возможные изменения собственных волос;
- развивается ли результат в пределах ожидаемой клинической вариативности.

Фотографии и видео должны быть чёткими, актуальными и сделанными в соответствии с инструкциями клиники. Клиника может запросить изображения спереди, обоих висков, средней части головы, макушки, донорской зоны и любой проблемной области.

Если пациент не направляет контрольные материалы, клиника может быть не в состоянии корректно оценить случай. При отсутствии ежемесячного контроля EsteQuality направляет пациенту напоминание на указанные им адрес электронной почты и номер WhatsApp; материалы, направленные в течение 30 дней после напоминания, считаются представленными своевременно. Невыполнение двух ежемесячных контролей без уважительной и, при необходимости, документально подтверждаемой причины и несмотря на напоминание может повлиять на право на ревизию.

Процесс наблюдения — не просто формальность. Он является частью клинической документации, используемой для определения того, связан ли итоговый результат с первичной процедурой, послеоперационным заживлением, соблюдением пациентом инструкций, медицинскими факторами или последующим выпадением волос.

7. Итоговая клиническая оценка на 12-м месяце

12-й месяц после первичной процедуры является стандартной контрольной точкой для итоговой клинической оценки.

На этом этапе Медицинская команда EsteQuality изучает зафиксированную динамику и текущий результат пациента. Оценка может включать:

- сравнение фотографий до операции, после операции и на 12-м месяце;
- изучение видеозаписей при их наличии;
- оценку зоны, обработанной при первичной процедуре;
- оценку роста пересаженных волос;
- оценку естественного выпадения волос в необработанных зонах;
- оценку состояния донорской зоны;
- проверку соблюдения инструкций по уходу;
- изучение анамнеза и информации о текущих лекарствах;
- оценку жалоб, заявленных пациентом.

Цель оценки на 12-м месяце — определить, достаточно ли сформировался результат для проведения оценки ревизии.

Рост волос после пересадки может различаться у разных пациентов. У некоторых пациентов структура, толщина и покрывающая способность волос могут продолжать улучшаться и после раннего периода видимого роста. Тем не менее EsteQuality использует 12-й месяц как стандартную точку оценки для официального рассмотрения и принятия решения в рамках настоящей политики.

По завершении итоговой клинической оценки Медицинская команда EsteQuality может прийти к одному из следующих выводов:

- ревизия с медицинской точки зрения не требуется;
- целесообразно дальнейшее наблюдение;
- при новом или не связанном с процедурой выпадении волос может рассматриваться платное дополнительное лечение;
- бесплатная ревизия может быть одобрена в рамках настоящей политики;
- случай не соответствует критериям, поскольку проблема находится вне сферы действия настоящей политики.

Результат оценки сообщается пациенту письменно с обоснованием на указанный им адрес электронной почты.

8. Отчёт об оценке ревизии

При одобрении бесплатной ревизии EsteQuality составляет Отчёт об оценке ревизии.

Данный отчёт является официальным основанием одобренной ревизии и содержит:

- сведения о том, одобрена ли ревизия;
- обоснование решения;
- зону лечения, одобренную для ревизии;
- предполагаемое или одобренное количество графтов;
- донорский источник, признанный подходящим;
- методику, признанную подходящей;
- клинические данные, подтверждающие решение;
- изученные итоговые клинические фотографии или видео;
- медицинские заметки Медицинской команды EsteQuality;
- сроки и дальнейшие шаги.

Отчёт об оценке ревизии определяет одобренный объём бесплатной ревизии. Без письменного обновления со стороны Медицинской команды EsteQuality пациент не может впоследствии расширить одобренную зону лечения, донорский источник, методику или количество графтов.

Количество графтов, одобренное для бесплатной ревизии, определяется при итоговой клинической оценке и не может превышать количество, указанное в официальном Отчёте об оценке ревизии.

Объём бесплатной ревизии никогда не выходит за пределы, которые Медицинская команда EsteQuality считает медицински безопасными, приемлемыми для донорской зоны и клинически обоснованными.

9. Сроки ревизии

Сроки ревизии установлены так, чтобы предоставить пациенту разумную возможность завершить процесс и одновременно исключить возникновение бессрочных обязательств по ревизии.

9.1 Месяцы 0–12: заживление и наблюдение

В течение первых 12 месяцев пациент должен соблюдать стандартный послеоперационный уход и ежемесячный процесс наблюдения.

Этот период позволяет пройти:

- первичному заживлению;
- шоковому выпадению и возобновлению роста;
- заживлению донорской зоны;
- созреванию пересаженных волос;
- выявлению состояний, требующих наблюдения

.

При отсутствии исключительных медицинских оснований решения о ревизии, как правило, не принимаются до оценки на 12-м месяце.

9.2 12-й месяц: итоговая клиническая оценка

На 12-м месяце пациент направляет необходимые фотографии или видео для анализа. Медицинская команда EsteQuality изучает случай и определяет, необходима ли ревизия с медицинской точки зрения в рамках настоящей политики.

Если ревизия не требуется, случай закрывается в рамках процесса бесплатной ревизии, если только клиника не запросит дополнительное наблюдение.

Если ревизия одобрена, составляется Отчёт об оценке ревизии, который направляется пациенту.

9.3 Месяцы 12–18: период согласования записи

Если бесплатная ревизия одобрена и пациент желает пройти процедуру, он должен связаться с EsteQuality и подтвердить удобную для обеих сторон дату ревизии не позднее 18-го месяца после первичной процедуры.

Согласование записи является частью условий соответствия.

EsteQuality направляет пациенту напоминание на указанные им адрес электронной почты и номер WhatsApp не позднее чем за 30 дней до 18-го месяца. Если, несмотря на это напоминание, пациент не подтвердит дату ревизии с EsteQuality до 18-го месяца, право на бесплатную ревизию прекращается. Если между датой получения пациентом напоминания и 18-м месяцем остаётся менее 30 дней, пациенту предоставляется срок 30 дней с момента напоминания.

9.4 Крайний срок процедуры: 24-й месяц

После одобрения и согласования в пределах срока действия права процедура ревизии может быть проведена в согласованную сторонами дату при условии, что она не превышает 24-й месяц после первичной процедуры.

За исключением случая переноса по инициативе клиники, предусмотренного в п. 9.5, процедура бесплатной ревизии не может быть назначена на дату после 24-го месяца.

9.5 Перенос или отмена

Пациент может один раз перенести подтверждённую запись на ревизию по уважительной и, при необходимости, документально подтверждаемой причине при условии, что новая дата остаётся в пределах срока, указанного в п. 9.4. Если пациент переносит или отменяет подтверждённую запись без уважительной и, при необходимости, документально подтверждаемой причины, EsteQuality не обязана предлагать дополнительные бесплатные записи на ревизию за пределами срока действия права.

Если клиника вынуждена перенести процедуру по медицинским, операционным или форс-мажорным причинам, EsteQuality приложит разумные усилия, чтобы предложить подходящую альтернативную дату в пределах настоящей политики. При переносе по инициативе клиники 24-месячный срок, указанный в п. 9.4, продлевается только на фактический период задержки, вызванной EsteQuality.

10. Объём бесплатной ревизии

Объём бесплатной ревизии определяется исключительно Медицинской командой EsteQuality.

Объём может включать:

- одобренную зону лечения;
- донорский источник;
- методику;
- количество графтов;
- целесообразность ревизии с медицинской точки зрения;
- будет ли ограниченный или поэтапный подход более безопасным.

Если Медицинская команда установит, что условиям соответствует только определённая зона, ревизия может охватывать меньшую область, чем запрошено пациентом.

В ревизии также может быть отказано, если:

- донорская зона недостаточна;
- соотношение пользы и риска неблагоприятно;
- желаемый результат не может быть достигнут безопасно;
- запрошенное изменение носит косметический, а не корректирующий характер;
- проблема связана с естественным выпадением необработанных волос, а не с зоной пересадки.

Бесплатная ревизия охватывает только медицинскую процедуру, одобренную в Отчёте об оценке ревизии. Она не охватывает неограниченные будущие изменения, дополнительные косметические запросы или лечение не связанных зон.

11. Требования к донорской зоне

Донорские волосы — ограниченный медицинский ресурс. Каждое решение о ревизии должно защищать долгосрочное состояние донорской зоны и общий внешний вид пациента.

До одобрения ревизии Медицинская команда EsteQuality оценивает:

- густоту донорской зоны;
- качество донорских волос;
- схему предыдущего извлечения;
- заживление и наличие рубцов;
- пригодность донорских волос на волосистой части головы;
- возможность использования волос бороды как донорского источника, если это медицински целесообразно;
- вызовет ли дополнительное извлечение заметное поредение или повреждение донорской зоны.

При отсутствии достаточного количества медицински пригодных донорских волос в бесплатной ревизии может быть отказано, даже если пациент в остальном находится в пределах срока действия права.

EsteQuality не рассматривает волосы тела как автоматическую альтернативу недостаточному донорскому ресурсу головы или бороды. Если донорские источники головы и бороды непригодны, в использовании волос тела может быть отказано по причинам медицинской оценки, ожидаемой совместимости тканей, характеристик роста, косметической предсказуемости и безопасности пациента.

Клиника не обязана проводить ревизию, которая может повредить донорскую зону или создать неприемлемый косметический или медицинский риск.

12. Случаи, которые могут рассматриваться для бесплатной ревизии

Бесплатная ревизия может рассматриваться, если Медицинская команда EsteQuality установит наличие клинически значимой проблемы в зоне, обработанной при первичной процедуре, входящей в сферу действия настоящей политики.

Возможные подходящие случаи могут включать:

- локальный и недостаточный рост в первичной зоне пересадки;
- зону, результат в которой явно ниже ожидаемого клинического развития и не может быть объяснён факторами, зависящими от пациента;
- проблему, выявленную и зафиксированную в процессе наблюдения;
- ограниченную коррекцию густоты, медицински обоснованную и безопасную для донорской зоны;
- проблему, чётко установленную при итоговой клинической оценке и подтверждённую в Отчёте об оценке ревизии.

Эти примеры не означают автоматического одобрения. Каждый случай оценивается индивидуально.

13. Обстоятельства, которые могут повлиять на право или лишить его

Право на ревизию может быть ограничено или утрачено, если на результат существенно повлияли факторы, не зависящие от EsteQuality.

К ним могут относиться:

- несоблюдение послеоперационных инструкций;
- неоднократное непредставление запрошенных контрольных фотографий или видео;
- курение, алкоголь или иные факторы образа жизни вопреки медицинским рекомендациям;
- расчёсывание, выдёргивание, трение или иное повреждение зоны пересадки в период заживления;
- инфекция или воспаление, вызванные или усугублённые несоблюдением инструкций;
- использование неодобренных местных средств, масел, химических веществ или процедур;
- прохождение внешних процедур без письменного согласия;
- нераскрытые медицинские состояния;
- нераскрытые лекарства или гормональная терапия;
- травмы, ожоги, несчастные случаи или повреждения кожи головы;
- прогрессирование естественного выпадения необработанных волос;
- нереалистичные ожидания, выходящие за рамки первоначального плана лечения;
- запросы, поданные после истечения срока действия права.

До принятия решения EsteQuality может запросить дополнительную информацию, медицинские заключения или актуальные фотографии.

14. Медицинские состояния и системные факторы

На рост волос и заживление могут влиять медицинские состояния и системные факторы.

К ним, в частности, могут относиться:

- заболевания щитовидной железы;
- неконтролируемый диабет;
- аутоиммунные заболевания;
- анемия или значительный дефицит питательных веществ;
- химиотерапия или лечение онкологических заболеваний;
- гормональная терапия;
- приём тестостерона или анаболических веществ;
- сильный стресс или тяжёлое заболевание;
- дерматологические заболевания кожи головы;
- инфекции;

- лекарства, связанные с выпадением волос или изменённым заживлением.

Пациент обязан сообщить EsteQuality об известных медицинских состояниях и принимаемых лекарствах до первичной процедуры и информировать об изменениях в период наблюдения.

Если пациент до процедуры сознательно скрыл соответствующее медицинское состояние, лечение или лекарство, это может повлиять на право на ревизию.

Если после процедуры возникает новое медицинское состояние, существенно влияющее на рост волос или заживление, Медицинская команда EsteQuality учитывает его при оценке. Если будет установлено, что проблема обусловлена главным образом системными или медицинскими факторами, а не первичной процедурой, в бесплатной ревизии может быть отказано.

15. Естественное выпадение волос после процедуры

Пересадка волос — это перемещение отобранных донорских волос в поредевшие или лысые зоны. Она не останавливает будущее выпадение необработанных собственных волос.

После первичной процедуры пациент может продолжать терять непересаженные собственные волосы вследствие генетического выпадения, старения, гормональных изменений, медицинских состояний или иных факторов.

Это может создавать впечатление меньшей густоты даже при надлежащем развитии пересаженных волос.

Бесплатная ревизия не охватывает:

- новое поредение в необработанных зонах;
- прогрессирование выпадения собственных волос позади или вокруг зоны пересадки;
- будущее выпадение волос в области макушки или средней части головы, не входившей в первоначальный план;
- эстетические изменения вследствие естественного прогрессирования андрогенетической алопеции.

Медицинская команда EsteQuality оценивает, связана ли проблема с ростом пересаженных волос или с последующим естественным выпадением волос.

В подходящих случаях пациенту может быть рекомендовано рассмотреть медикаментозное лечение выпадения волос. Любая рекомендация по медикаментозному лечению должна даваться индивидуально квалифицированным медицинским специалистом.

16. Использование неодобренных средств или процедур

Пациент не должен применять в зоне пересадки неодобренные средства, масла, химические вещества, местные препараты или устройства без одобрения EsteQuality или квалифицированного медицинского специалиста.

Неодобренное применение может включать:

- эфирные масла;
- растительные масла;
- средства для химического пилинга;
- агрессивные местные средства;
- лекарства без назначения врача;
- непроверенные средства для роста волос;
- микронидлинг в домашних условиях;
- тепловые, лазерные или аппаратные процедуры, не одобренные клиникой.

Если неодобренные средства или процедуры способствуют раздражению, воспалению, выпадению волос, инфекции, рубцеванию или изменённому заживлению, это может повлиять на право на ревизию.

17. Процедуры третьих лиц и внешнее лечение

Проведение другой клиникой или поставщиком услуг процедур на первично обработанной зоне может повлиять на клиническую оценку.

Без письменного согласия EsteQuality следующие внешние процедуры могут повлиять на право на бесплатную ревизию или прекратить его:

- другая пересадка волос;
- PRP или аналогичная инъекционная терапия;
- процедуры, продвигаемые как терапия экзосомами или стволовыми клетками;
- микронидлинг;
- микропигментация кожи головы;
- лазерные процедуры;
- хирургические коррекции;
- дерматологические процедуры, затрагивающие обработанную зону;
- иные процедуры, способные изменить кожу головы, графты, донорскую зону или клиническую картину.

Причина этого правила в том, что внешние процедуры могут изменить медицинское состояние обработанной зоны и сделать невозможным определение того, связана ли проблема с первичной процедурой EsteQuality.

Если пациент проходит лечение у третьих лиц, EsteQuality может до принятия решения запросить документацию внешнего поставщика услуг.

18. Обязанности пациента по поддержанию связи

Пациент отвечает за актуальность своих контактных данных.

К ним относятся:

- адрес электронной почты;
- номер телефона и WhatsApp;
- страна проживания;
- возможность выезда;
- значимые медицинские изменения;
- доступность для связи в рамках наблюдения.

Если клиника не может связаться с пациентом из-за устаревших контактных данных или пациент не отвечает в установленный срок, процесс наблюдения или ревизии может быть отложен или закрыт. До закрытия процесса EsteQuality предпринимает не менее двух попыток связаться по указанным пациентом адресу электронной почты и номеру WhatsApp и ожидает 30 дней после последней попытки.

С учётом исключений, предусмотренных в пп. 9.3 и 9.5, отсутствие ответа пациента само по себе не продлевает ни 18-месячный срок согласования записи, ни 24-месячный срок проведения итоговой процедуры.

19. Проезд, проживание и сопутствующие расходы

Если EsteQuality письменно не указала иное, бесплатная ревизия охватывает только одобренную медицинскую процедуру.

Следующее автоматически не включается:

- авиабилеты;
- проживание;
- трансферы из/в аэропорт;
- визовые расходы;
- питание;
- расходы сопровождающего лица;
- потеря дохода;
- дополнительные медицинские анализы;
- лекарства вне согласованного объёма;
- расходы на продлённое проживание;
- расходы, возникшие вследствие переноса или отмены по инициативе пациента. Дополнительные расходы, возникшие вследствие переноса или отмены по инициативе клиники, рассматриваются отдельно в письменной форме.

Пакеты поддержки, помощь с проездом или организация проживания должны быть отдельно подтверждены в письменной форме.

20. Форс-мажор

EsteQuality не несёт ответственности за задержки или изменения, вызванные событиями вне её разумного контроля.

К ним могут относиться:

- землетрясение;
- стихийные бедствия;
- война или массовые беспорядки;
- ограничения, связанные с пандемией;
- государственные ограничения;
- запреты на полёты;
- ограничения доступа в больницу;
- ограничения, связанные с чрезвычайной медицинской ситуацией;
- существенные операционные сбои.

Если форс-мажор влияет на одобренную ревизию, EsteQuality приложит разумные усилия, насколько это возможно и в пределах настоящей политики, чтобы предложить подходящую альтернативную дату. При переносе одобренной ревизии вследствие форс-мажора правило продления срока, предусмотренное в п. 9.5, применяется в пределах периода, в течение которого форс-мажор фактически препятствовал проведению процедуры ревизии.

21. Право окончательного решения и медицинское усмотрение

Все решения, касающиеся ревизий, принимаются Медицинской командой EsteQuality. Решения сообщаются пациенту письменно с обоснованием на указанный им адрес электронной почты. В течение 30 дней с момента уведомления о решении пациент может один раз запросить повторную оценку, приложив при наличии дополнительные документы и актуальные фотографии; запрос рассматривается Медицинской командой EsteQuality, и результат сообщается письменно.

Команда может одобрить, отклонить, отложить или изменить план ревизии на основании следующих факторов:

- медицинская целесообразность;
- наличие донорских волос;

- безопасность пациента;
- клинические данные;
- зафиксированный процесс наблюдения;
- ожидаемая польза;
- риск дополнительной процедуры;
- входит ли запрос в сферу действия настоящей политики.

EsteQuality не обязана проводить ревизию, которую Медицинская команда считает небезопасной, ненужной, нереалистичной или выходящей за пределы одобренного объема.

22. Пределы политики

Настоящая политика является рамочной программой поддержки пациентов. Она не является гарантией, страховкой или обязательством в отношении какого-либо конкретного косметического результата.

Индивидуальные результаты могут различаться. Результаты пересадки волос зависят от биологического заживления, характеристик донорской зоны, хирургического планирования, послеоперационного ухода, состояния здоровья и прогрессирования естественного выпадения волос.

Настоящая политика может периодически обновляться. Какой текст применяется к пациенту, определяется исходя из даты процедуры и экземпляра, выданного пациенту в эту дату. Последующие изменения политики не применяются с обратной силой в ущерб пациенту.

Настоящая политика не ограничивает и не исключает законные права пациента, предусмотренные применимым законодательством; она является добровольной программой поддержки, предоставляемой в дополнение к этим правам.

23. Контакты

Пациентам, полагающим, что им может потребоваться оценка в рамках настоящей политики, следует связаться с EsteQuality по электронной почте info@estequality.com либо по телефону или WhatsApp +90 535 667 87 68.

При обращении в клинику пациентам следует предоставить:

- фамилию и имя;
- дату первичной процедуры;
- контактные данные;
- актуальные фотографии, сделанные в соответствии с инструкциями клиники;
- краткое описание проблемы;
- значимые медицинские изменения, произошедшие после процедуры.

EsteQuality может запросить дополнительные документы до начала процесса оценки.

ВЫДАЧА ДОКУМЕНТА

Пациент ФИО: Подпись: Дата:	Выдал(а) ФИО: Подпись: Дата:
---	--

Подпись подтверждает только получение экземпляра настоящей политики; она не означает, что гарантируется какой-либо конкретный медицинский или косметический результат.