

## 첨부파일 1. 소비자불만 사례

### 【사례 1】비급여 진단비용을 제한 후 등록 취소(1단계, 진단)

이OO씨(여, 70대)는 2018. 11. 신문광고를 보고 치과의원에서 임플란트 좌측 상하악 어금니 4개(보험적용 2개)에 대해 파노라마 및 CT검사 촬영 후 네비게이션 진단을 통해 치료계획을 하고, 건강보험 치과임플란트 등록신청서를 작성함. 총 진료비 10%인 70만 원을 지급했으나 2일 후 진료비 부담으로 등록 취소와 환급을 요구함.

### 【사례 2】골이식비 추가비용 요구로 진료 중단

이OO씨(남, 65세)는 2019. 1. 치과의원에서 치아 3개(#17, 18, 48)를 발치하면서 같은 해 9월 건강보험적용 치과임플란트 2개를 시술 받기로 계획하고 임플란트 동의서에 서명한 후 진료 및 검사 비용 20만 원을 지급함. 그러나 2019. 4. 치과의원에서 골이식비 추가비용 150만원을 요구해 진료 중단 및 환급을 요구함.

### 【사례 3】골이식비 추가비용 요구로 진료 중단

김OO씨(여, 70대)는 2016. 3. 우측 상악 전치(#12) 부위의 임플란트 식립(골이식 포함)을 위해 64만 원을 납부함.\* 시술 전 64만 원만에 시술 가능하다고 했으나 이후 병원에서 골이식비를 추가로 요구해 진료를 중단하고, 환급을 요구함.

\* 2016. 3. 시술 당시에는 본인부담 50% 적용(약60만원)됨.

### 【사례 4】골 이식 후 진료 중단

박OO씨(남, 60대)는 당뇨, 고혈압 기왕력이 있는 상태로 2017. 2. 치과의원에서 좌측 하악 어금니 임플란트 2개를 위해 4개월간 치주농양 치료 후 골이식을 받음. 이후 신청인 개인사정으로 진료 중단과 진료비 환급을 요구했으나 거부함.

### 【사례 5】고정체 식립 후 치료내용변경으로 진료 중단(2단계, 고정체 식립)

김OO씨(남, 80대)는 검진을 위해 2019. 5. 치과의원을 방문하고 상하악 부분틀니, 좌우측 하악 어금니에 임플란트 2개를 식립함. 그러나 소비자는 병원 측의 동의 없는 치료라며 치료 중단과 건강보험등록 취소를 요구함.

### 【사례 6】시술 완료 후 부작용 발생해 고정체 제거(3단계 완료)

강OO씨(여, 60대)는 2017. 5. 우측 상악 어금니 발치 후 임플란트 식립 및 보철물을 장착하고 상악동 거상비 20만원, 임플란트 시술비 54만원 총 74만원을 납부함. 그러나 진료 완료 5개월 후 시술 부위 통증과 치아 동요가 발생하고 치주염이 진단돼 고정체를 제거하고, 환급을 요구함.