

投诉实录

鼻子整容自认效果不佳
手术是否失败还需鉴定

投诉人：吴女士
投诉日期：2019 年 11 月

日前，市民吴女士向本报投诉称，自己在位于闵行区的某家医疗美容医院进行肋骨鼻手术，做完后发现自己鼻子的鼻孔小而且鼻翼疤痕明显，与当初医院向自己承诺的根本不一样。

据了解，2018 年 11 月 5 日，吴女士去该美容医院做面整。当时负责吴女士面整的工作人员建议吴女士做肋骨鼻手术，说用肋骨做的鼻子比较小巧也比较好看。于是，吴女士便通过分期的方式，向医院支付了 3 万元的手术费用。

2018 年 11 月 8 日下午，吴女士进行了

肋骨鼻手术。11 天后，吴女士将夹在鼻子上的夹板拿掉后，发现自己的鼻子不对劲，感觉鼻子十分奇怪。吴女士十分害怕，马上发信息给当时联系自己的工作小飞，咨询自己鼻子的情况。由于吴女士觉得小飞在敷衍自己，不愿解决问题，又去医院找当时负责手术的医生咨询。该医生说，这是正常现象，因为鼻子还在恢复期间，所以才会肿，等恢复期过去，要是鼻子还不好，吴女士再来医院咨询。

“我回来以后每天看着镜子哭，很难受。我一直发信息问医院，但他们只是说最起码要等六个月，才能慢慢自然恢复。”吴女士表示，自己这半年过得很压抑，每个人看见自己都会说，你这鼻子也太难看了吧。

自从做了这个鼻子，吴女士便没心情上班，害怕旁人对她三道四，每天都只能以泪洗面。

经历了如此痛苦的手术过程，流了一个多月的鼻血，每天呼吸还不畅通，因为鼻子差点得抑郁症，然而，等了一年，自己的鼻子还是这样，鼻孔很小很小，鼻翼两边疤痕很严重，鼻头看着很奇怪，吴女士由此认为，这个手术失败了。

2019 年 11 月 3 号，吴女士再去该美容医院找相关负责人。吴女士称，医院不肯退钱，只肯重新修复。“给我重新修复，我不敢了，真的怕了，有一次失败，再做还是会失败。”吴女士对医院提供的解决方法表示不接受。

◆ 记者连线 ◆

收到投诉后，记者通过当时负责吴女士的工作人员小飞，联系到声称是该医院的负责人胡先生。他告诉记者，自己集团有很多医院，是一家正规公司。如果吴女士觉得手术失败，可以去找医疗调解委员会，也可以进行鉴定，然后走司法程序。根据后期专业的鉴定结果，如果鉴定说手术确实是失败了，公司就会赔偿吴女士，或是重新做手术，又或是退款。

“如果吴女士对鼻型不满意，我们医院可以免费为吴女士调整、修复，然而现在，吴女士的鼻子没有歪，也没有出现什么问

题，便要求退款，我认为这是无理要求。”胡先生告诉记者，自己身为集团副总，完全可以代表集团说话。那么，胡先生所代表的集团名称又是什么呢？胡先生却表示，不方便透露。

那么，是不是走司法鉴定，吴女士的难题就可以得到解决呢？“走司法鉴定用的时间太久了，而且自己现在也没有多余的钱支付该笔费用。”对此，吴女士表示，医院就是故意让消费者走鉴定这条路，消耗消费者的精力和耐心，因此拒绝了去做司法鉴定的建议，同时也表示不太愿意走司法诉讼途

径。

就吴女士的遭遇，记者又连线了上海市康昕律师事务所黄宜辰律师。“吴女士怎么会连合同及术前、术后的对比照都没有呢？”黄宜辰告诉记者，如果吴女士有付款记录，或者是对方医院承认吴女士是其客户，则吴女士可以和对方协商，协商不成，就可以起诉对方，走司法途径。

“其实，美容的官司是很难打的，因为整容没有规定要整成什么样，每个人的审美也不同，美容手术目前尚未有统一的标准。”黄宜辰表示。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，医疗美容本身存在一定的手术风险，整容手术是否可被认定失败以及医疗美容机构是否负有过错，需要通过司法鉴定予以认定，而非吴女士或该医疗美容机构单方的主张与说法即可成立。

“基于医疗技术的复杂性、医疗活动的专业性等特性，医疗纠纷中医疗单位有无过错以及医疗行为与损害后果之间有无因果关系均需借助专业、权威的机构进行鉴定。”金玮律师坦言，在吴女士与美容医疗机构存在极大分歧的情况下，确有必要通过司法鉴定厘清责任，司法实践中法院也会依据或参考相关司法鉴定意见作出相应裁判。

“所谓医疗美容，是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医学技术方法对人的容貌和人体各部位形态进行的修复与再塑，申办美容医疗机构与执业人员均应具备一定条件。”金玮律师表示，《医疗美容服务管理办法》已对此有

所规定，且美容医疗机构执业人员要严格执行有关法律、法规和规章，遵守医疗美容技术操作规程。

金玮律师表示，该医疗美容机构应对吴女士承担赔偿责任，并非取决于实际整容效果是否达到吴女士的预期，而须视该医疗机构是否严格执行相关法律法规并遵守医疗美容技术操作规程和双方之间的合同如何约定。其中，应特别注意该医疗美容机构与执业人员是否具备法定条件与资质，该医疗美容机构是否尽到术前风险提示与告知义务，手术是否遵守医疗美容技术操作规程。如该医疗美容机构与执业人员不具备法定条件与资质、或未尽到风险告知义务、或手术行为不符合操作规程等的，则吴女士可要求该医疗美容机构承担相应的法律责任。

就维权途径而言，金玮律师表示，吴女士既可以向卫生主管部门投诉，也可以直接向法院提起诉讼，追究该医疗美容机构的违约责任或侵权责任。



此外，金玮律师提醒广大消费者，在选择医疗美容机构时应注意核验机构与执业人员的相关资质与证照是否齐全，选择具备良好口碑的正规医院，同时在签订合同前应注意合同条款的约定，确认是否同意并接受，并且妥善保留好合同与包括病历在内的就医资料等，以尽可能避免纠纷及有助于在纠纷发生后的有效维权。

见习记者 张叶荷

简讯

马术运动进校园

15 所试点小学马术队亮相

□记者 季张颖

本报讯 12 月 1 日，2019 上海市学校新兴体育项目——马术运动进校园展示活动在奉贤乐派特马术俱乐部举行。上海 15 所马术试点学校的 22 名优秀小骑手代表正装骑马闪亮登场，现场展示表演了马术体操障碍交叉杆、组合障碍和地杆队列。

记者获悉，马术运动进校园活动始于 2018 年，是上海在本市学校启动的新兴体育试点项目，走在全国前列。目前，本市已有 15 所小学成为马术运动试点校，成立了 15 支学校马术队，共有注册队员 150 名。一年多来，在市教委、市体育局等相关部门的指导和支持下，马术进校园试点工作开展了 13 场学校、家长马场实践体验，编写马术知识通俗读本，举办校园马文化知识讲座，建立学校马术队和上海市马术试点学校联盟，制定马术训练教程、训练计划，组织了 5 次马场教练员、学校指导老师培训，举办优秀学员暑期马术夏令营等一系列工作。

浦东挂牌

社区计量常态化便民服务站

□记者 金勇

本报讯 近日，一个能给社区居民提供免费电子血压计检测的计量便民服务点在浦东新区周浦镇周东社区服务中心正式挂牌运行。计量便民服务点是在周东社区中心已经建成的上海市食品药品科普站的基础上，进一步扩展服务功能，新设具有检测功能的电子血压计检测室。检测人员由社区聘请，在接受浦东计量质量检测所及周浦市场监管所专业指导和技术培训后，熟练掌握检测设备使用，提供便民服务。服务点现场还设置了计量专题宣传栏和投影屏，开展计量知识宣传和科学普及。今后，市场监管所专业人员还将不定期开展计量主题宣传活动和咨询服务。

2019 年上海科普教育创新奖

举行颁奖典礼

□记者 王川

本报讯 近日，2019 年上海科普教育创新奖颁奖典礼在上海儿童艺术剧场举行，典礼上集中表彰了一批对本市科普事业做出突出贡献的个人和组织。据了解，今年已是上海创立科普教育创新奖的第八年。本届上海科普教育创新奖于 2019 年 5 月正式启动申报，共收到 286 个申报项目。最终，经奖励委员会审议，共评出 2019 年上海科普教育创新奖含提名奖在内的 107 个奖项。

本届上海科普教育创新奖设有科普杰出人物奖、科普贡献奖、科普成果奖、科普传媒奖、科普管理优秀奖、优秀科普志愿者奖等六类奖项。其中，汤钊猷院士获得本年度“科普杰出人物奖”。

据记者了解，本年度上海科普教育创新奖的征集范围较往年有所扩大，推荐的项目来源已囊括政府、科研院所、大学、中学、医院、企业、出版社、博物馆、社会组织等各个方面。

主笔闲话



11 月 25 日是国际反家庭暴力日，这一天社交媒体最大的新闻却是知名美妆博主宇芽惨遭男友家暴；演员蒋劲夫继去年家暴风波后，再次家暴女友又上热搜……名人效应的助推，在这特殊的节点，让公众对家庭暴力有了更直观的认知，而本期维权周刊全面关注反家暴行为，从宇芽事件延伸出来的反思，到法官以案释法告诫家暴施害者切勿以身试法；从基层组织通过调解改善家暴受害者的处境，到律师为这些受害者支招；从国外如何反家暴，到

增加家暴的违法成本

读者对反家暴的“呼声”，都代表着本报对家庭暴力的行为，大声地喊出了“不”。

家庭暴力是社会的毒瘤、家庭的癌症，更是一种令人不齿的违法行为。其根本上是家庭里的强者对弱者的欺辱、霸凌，当同样的行为扩大到社会上时，会被齐声指责，但在家庭这个框架内，却因为所谓的“家丑不可外扬”“黄金棍下出好人”这些封建思想而获得了一定的生存空间。

施暴者恃强无恐，来源于违法成本太低；受害者则常常因为各种原因，在家暴发生的时候选择忍让。家暴是种习惯性犯

罪，大多数情况下只有零次和无数次的区别，这也就提醒所有遭受家暴的成员，不要相信施害者家暴后的任何甜言蜜语，更不要奢望家暴只是冲动下的偶然行为，一旦遭遇家暴，唯一要做的就是固定证据并向有关部门求助，通过法律来解决问题。

尽管《反家暴法》已经出台 3 年多了，但无论在实施方面，还是在相关细则上，都还有不足之处。因此，完善相应的法律法规司法解释，加大实施力度，增加违法成本，才能让家暴实施者有所顾忌，同时在违法时及时给予相应的惩罚。

金勇