

女子整形手术后嘴麻了3年

南京康美美容医院称手术没问题



视觉中国供图

快快帮

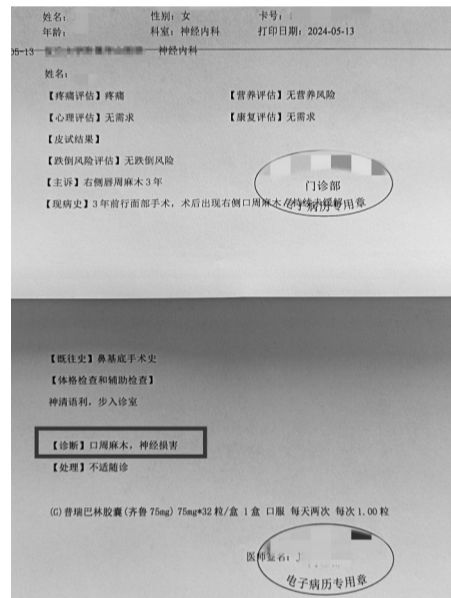
热线 | 025-96060
微信 | xiandaikuabao

近日，徐州市民刘女士向现代快报96060热线反映，2021年5月她在南京康美美容医院花费2万多元做了鼻基底手术。刘女士表示，术后她多次因嘴麻向医院客服咨询，但医院没有积极回应，而自己直到现在仍然嘴麻。今年以来，刘女士去了多家三甲医院检查，医生告知她嘴麻是假体压迫神经造成的，时间久了，取出假体也会产生二次伤害。

刘女士告诉现代快报记者，她对南京康美美容医院主要有两点不满：一是医院的“冷处理”耽误了自己取出假体的最佳时间和后续治疗，导致如今想要取出假体会造成二次伤害；二是她认为在该医院做的鼻基底手术失败，造成假体压迫神经，嘴麻持续了三年。

具体是什么情况？刘女士嘴麻是否是手术失败造成的？过程中医院又是如何处理的？带着疑问，现代快报记者进行了调查。

现代快报/现代+记者 张宇



刘女士提供的上海某三甲医院的门诊病历

问题1 医院是否“冷处理”耽误了刘女士的治疗？

2021年5月14日，刘女士在南京康美美容医院做了鼻基底手术两天后，向对接的医院客服询问右上嘴唇麻是否严重。对方表示正常，不用担心。刘女士不放心，希望对方帮忙咨询其主刀医生，客服回复“医生一会给你回电话”后便没了下文。手术后近三个月，刘女士仍然嘴麻，于是再一次联系医院客服，想要获得主刀医生的解答，却又一次收到客服“帮你找医生后再回复你”的消息。

“嘴麻的情况我多次向院方反映，却一直没有收到正面回复和解答。之后我催促客服，对方也不理我，主刀医生也从未联系过我。”刘女士翻着微信聊天记录说。

刘女士还向现代快报记者透露，自己从头到尾没有收到医院的复诊通知，“我还打了医院的客服电话希望他们重视，给我解答问题。后来客服给我回电，说手术嘴麻正常，但并未让我去复查”。

医院客服对于刘女士嘴麻问题是否“冷处理”？近日，记者前往南京康美美容医院了解情况，其外联部负责人解释：“客服人员和刘女士的沟通，会再核实一下，

刘女士反映的可能也不是整体的情况。刘女士说自己嘴麻不舒服，我们无法帮她线上诊断，她肯定得来现场。手术同意书上写明，顾客有什么问题可以来院复诊，所以目前的情况也有她自己耽误治疗的因素。如果嘴麻，她应该早点去三甲医院检查，为何要拖一两年？术后有些嘴麻是正常的，恢复期一般是三个月至半年，三个月后还麻、不舒服，肯定要来院检查。我们的责任就是没有提醒消费者立马来。”该负责人表示，院方一直让刘女士到医院复诊，但刘女士一直声称自己忙没有时间，“刘女士在术后一年内来找我们，我们让她继续观察，但是一年后基本没有联系。如果观察后，刘女士持续地，比如每个月告诉我们她嘴麻，我们肯定让她来医院检查复诊，我们不可能拒绝她来医院。”

记者询问南京康美美容医院在手术后会否主动通知顾客来院复诊，外联部负责人说：“手术后恢复期半年内，医院会根据客人的手术情况及工作人员的工作量不定期进行随访。如果客人有情况，应该主动来找我们，或者上门。”

整形纠纷频发 维权之路为何太难走？

近年来整形纠纷频频发生，对消费者来说，为何整形纠纷维权那么难？广东省企业法律顾问协会会长、楷泽律师事务所律师蔡阳敢表示，整形医美纠纷维权难的主要原因有两点：一是举证难。相比于其他民事行为，医疗美容具有一定的专业性，涉及医学与美学等专业领域，机构与消费者具有信息与专业差距，机构掌握专业与凭证优势，在发生纠纷后相关凭证在医美机构，消费者很难第一时间取得相关凭证。消费者在发生纠纷后，也很难对后果或后果与医美行为间的因果关系举证；二是鉴定难。部分整形医美行为并不属于治疗行为，无法按医疗规范处理，发生纠纷后，对于损害后果是否属于医疗行为或是否是美容行为不规范缺乏统一标准而导致鉴定难。相关医美纠纷案例中，对于损害后果是治疗不当还是个体差异或其他原因导致，存在判断或鉴定难的问题。

消费者维权的途径，蔡阳敢律师也提出了三点建议：一是协商或调解解决。与机构发生纠纷后，消费者可以和机构自愿协商解决，或寻找第三方调解机构进行调解解决；二是行政投诉解决。对整形治疗行为产生的争议可向当地卫生主管部门投诉，要求卫健部门根据相关法律法规及规章调查处理，对涉及的违法行为申请卫健部门进行行政处罚。对医美机构涉嫌虚假广告或其他反广告法的行为，可向市场监督管理部门申请查处。对违反消费者权益保护法的行为也可以一并向市场监督管理局申请查处。患者在与医美机构相关纠纷行政查处过程中，可申请相关行政机关一并主持调解。双方可就民事纠纷在行政查处过程中调解解决纠纷；三是民事诉讼或仲裁解决。消费者与机构间的纠纷在协商或调解不成情形下，消费者可依据双方的医疗服务合同约定向法院提起民事诉讼或仲裁，诉讼还是仲裁具体以双方合同约定为准，如果没有合同约定，则可直接向法院以医疗服务合同纠纷或医疗损害赔偿纠纷提起民事诉讼。

问题2 假体压迫神经是否是手术失误造成？

由于嘴麻一直没好，今年刘女士在徐州以及上海等多家三甲医院做了检查，多位医生表示嘴麻有可能是因为假体压迫神经，时间比较久了可能很难治愈。上海三甲医院给出的病历诊断写着：口周麻木，神经损伤。

“医生说，假体已和面部组织相融，如果想取出假体，一方面手术费用高，另一方面对我会产生二次伤害，之后也很难康复。”刘女士表示，三家三甲医院都建议她将假体取出，但取出不排除二次伤害。

刘女士的假体压迫神经，是不是医院手术失败造成的？南京康美美容医院外联部负责人表示，主刀医生手术经验丰富，刘女士做的鼻基底手术没有问题。“刘

女士做的鼻基底手术，手术同意书上已写明可能会出现假体的游离。至于假体游离是否压迫到神经，这个我们也不好说，只能把假体取出来恢复后再看。”

鼻基底手术后假体游离是否常见？该负责人说：“遇到过术后游离的情况，但游离后出现嘴麻的比较少，持续三年的嘴麻更是很少见的情况。”采访现场，外联部负责人也联系了刘女士的主刀医生，医生表示自己知道刘女士术后嘴麻，但不知道刘女士嘴麻了3年之久，刘女士于今年（4月）来医院的时候他才知道此事。“刘女士的嘴麻目前不会造成多大的影响，局部麻不会造成面瘫等严重情况。因为时间过去比较久，取出来后嘴麻会不会解决很难说。”刘女士的主刀医生说。

进展 医院愿承担部分费用，但刘女士不认可

针对刘女士的问题，南京康美美容医院外联部负责人向现代快报记者说明了院方目前的解决办法，一是刘女士在三甲医院取出假体的费用，由院方报销；二是2021年在南京康美美容医院做的鼻基底手术的部分费用，退还给刘女士；三是刘女士取出假体产生的营养费、交通费等等，院方适当补贴。“本来让刘女士在我院免费取出假体，但她不同意，想要在别的三甲医院取出。按照我院法务的要求，只有南京本市的三甲医院我们才能报销。后来经过几轮交涉，考虑到她

是我们的顾客，手术后出现了（假体）游离的情况，我们放宽了条件，只要是三甲医院的手术发票都给她报销。”负责人说，“如果取出后对刘女士造成影响，我们还是交给第三方去鉴定。根据鉴定结果，在双方都能接受的情况下协商，这个想法我们也和刘女士沟通过，但目前她并不满意。”

6月25日，记者将院方的解决办法反馈给刘女士，但刘女士并不认可，双方还将继续协商。

现代快报记者也将继续关注此事。

链接

市民可以通过以下途径与“快快帮”联系：

1. 登录现代+APP，点击快快帮栏目；
2. 拨打现代快报025-96060热线；
3. 关注现代快报官方微信公众号并留言；
4. 关注现代快报官方微博，发私信，加标签 #现代快报快快帮#。

分类广告 刊登热线：025-84783581、13951954721
地址：洪武北路55号置地广场1806室

足疗保健

诚聘 男女修脚足疗技师，待遇详谈，
电话 13561179320

现代快报+ 新媒体品牌矩阵展播

中国大运河
在云端，读懂2500岁的她



扫码关注中国大运河