

贷款7万“精修”，女子鼻头变“蒜头”

长沙爱思特医院：我们认为改善得很明显

文、图、视频：今日女报/凤凰网记者 陈炜 欧阳婷 剪辑：记者 李曼倩

有人说，鼻子在人的五官中有着重要的视觉作用，鼻子长得好，整个脸都会立体起来。于是，近些年，很多爱美女孩都希望通过整形手术，让鼻子变得更高挺。

然而，有人欢喜有人愁——近日，22岁的长沙妹子张妮就因为一个“7万元的鼻子”坏了心情。三个月前，她和姐姐张茜一起在网上贷款7万元，来到长沙爱思特医疗美容医院（以下简称“长沙爱思特”），希望给做过一次医疗的鼻子再来一次“精修”。可没想到，这一次修复，钱花了，鼻子的外观却没有如她所愿——“鼻头又大又圆，鼻翼上还多了一道凹陷的疤！”当张妮到医院讨说法时，长沙爱思特工作人员对她说“我们觉得改善得很明显”。

到底是“审美不同”，还是“整容失败”呢？

一个7万元的“精修鼻”

1月28日，张妮告诉今日女报/凤凰网记者，2019年，她曾在长沙一家“网红医院”花3万元做了鼻子的整形手术，但术后仅一年，鼻子就出现了下垂迹象，鼻孔还明显不对称。考虑到鼻子需要“精修”，她决定多花点钱，去大医院再做一次鼻部的整形手术。

2020年10月30日，张妮选择了长沙爱思特。

“当时我很明确地向医院美学设计师张翠兰提出，要把鼻孔做对称、鼻骨缩窄、鼻头做秀气等，还出示了鼻子整形案例的照片。”张妮说，对方告知医院有位叫“胡凯”的医生，是全国知名的鼻部整形专家，肯定能达到她预期的效果。

就这样，在张翠兰的指导下，张妮选择了取鼻假体术、假体隆

鼻术、鼻骨缩窄术、鼻头缩小术等11个整形手术项目，费用约8万元。

张妮说，一下子要拿出8万元整容费，让收入并不稳定的她有些犹豫。但张翠兰告诉她，“如果同意将鼻整形后的照片放入医院整形案例宣传册，就可以减免1万元”。

抱着“费用越高、手术越安全、效果越好”的想法，张妮叫上姐姐张茜一起来到长沙爱思特。张妮说，在工作人员的推荐下，下载了一款名为“度小满金融”的手机APP，姐妹俩分别贷款3万元和4万元。

“在手机上完成贷款程序后，医院就跟我确定了手术时间，是在2020年11月26日。”张妮告诉记者，贷款的7万元并没有转入她和姐姐的账户。

一道精修后的“凹陷疤”

2020年11月26日，张妮在手术当日见到了长沙爱思特的鼻整形医生胡凯。

“我把想做的鼻型案例图拿给他看，他说‘不用看，每个人的鼻型不一样，手术效果也不同’。”在张妮向今日女报/凤凰网记者提供的“长沙爱思特医院《病案单》”中显示，“当天的手术术程顺利……术后安返”。

住院两天后，张妮出院。2020年12月5日，她如期来到长沙爱思特复诊。

“拆掉鼻夹板的那一刻，我就很不满意。”张妮告诉记者，有过一次鼻整形经历的她发现，这一次修复反倒让她的鼻头肿得像“蒜头”，“对比手术前后照片，我发现鼻骨跟之前一样宽。”张妮说，她的右鼻翼还多出一道凹陷下去的疤痕。

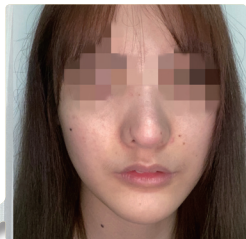
记者从张妮与张翠兰的微信聊天记录中看到，对方解释：“鼻头圆是因为还在肿胀期，一般需要3到6个月才能恢复。”

“现在两个月过去了，难道还在肿胀期吗？右鼻翼的疤痕也越来越明显了，化妆都遮不掉！”张妮说，在长沙爱思特手术前，自己的右鼻翼是没有这道疤痕的，“很明显是医生手术处理不当导致的”。

此后，张妮也去长沙爱思特反映过情况。“医院的一名女负责人说可以让专家免费重新再给我做一次。”张妮说，担心再次失败，她拒绝了。

“我现在只希望医院退还7万元手术费。”张妮说，她反复交涉多次，医院都拒绝了她的这一要求。直至2021年1月25日，院方同意退还15000元，“至于鼻翼上的疤痕，他们让我去做医疗事故鉴定”。

张妮说，医疗事故鉴定的周期太长，而自己的鼻子问题急需再花钱进行改善，“手术失败了，每个月还要还近6500元贷款，怎么都说不过去吧？”



放大照片可见，张妮右鼻翼上有个疤。

在长沙爱思特医院门口，张妮向记者出示了修复前后的对比照。

回应

长沙爱思特：不接受“7万元全退”的要求

“第一次做鼻子整形手术的恢复期是3到6个月，像张妮这样二次调整的恢复时间更长。”1月29日，今日女报/凤凰网记者来到长沙爱思特，该院医务科科长王宏禹解释，“手术前几个月肿胀很正常，我们可以在6个月后再进行术前照片比对”。关于张妮右鼻翼上的疤痕，王宏禹拿出了数张2020年11月26日张妮术后的照片称：“根据照片显示，她的右鼻翼处是没有疤痕的，这就说明，她的疤痕不是手术造成的。”王宏禹补充说，张妮手术后只在医院住了两天，

“这道疤很可能是她出院后不小心刮擦、碰撞导致的”。

然而，王宏禹的说法被张妮当场反驳，“我是2020年12月5日在医院拆完鼻夹板后发现的疤痕，没拆之前，右鼻翼被鼻夹板挡住，又怎么会磕碰出伤口？”

当记者要求查阅医院系统记录时发现，该院电脑里除了2020年11月26日和2021年1月12日有张妮术后即拍照片外，缺少了2020年12月5日的复诊记录和术后恢复照片。

对此，王宏禹未给予正面回应。

“如果她坚持认为是医院的过错，可以等恢复期过后，由第三方机构进行鉴定。如若医院需要担责，肯定不会逃避。”王宏禹说，医院一直在积极配合处理，但过去两个月里，张妮来医院吵闹多次，“她坚持要求退还7万元，我们不能接受”。

王宏禹说，毕竟操作一台手术，医院也付出了人力和物力，“她对鼻子不满意，就让医院全款退还，我们倒认为这次手术效果改善得很明显”。

（文中张妮、张茜皆为化名）

声音

长沙市卫健委：4种途径调解医患纠纷

2月1日，长沙市卫生健康委员会医政医管处工作人员李赛帅表示，近年来，医疗美容纠纷日益增加，根据我国《医疗纠纷预防和处理条例》的相关规定，发生医疗纠纷后，医患双方可以通过自愿协商、申请人民调解、申请行政调解和向人民法院提起诉讼等4种途径予以解决。

此外，他还提醒，2017年，长沙市成立了医疗纠纷调解指导中心，这是由医学专家、法

律专家、人民调解员组成的第三方人民调解组织。医患双方如果自愿协商未果，该机构可以免费对医患之间的医疗纠纷进行调解。

针对本案中张妮的遭遇，李赛帅表示，如果在长沙市医疗纠纷调解指导中心的组织调解下，医患双方仍未协商达成一致，她可通过对右鼻翼处的伤情进行医疗事故鉴定，以此明确医院到底有没有过错，是否需要担责。

律师

整形失败维权难，取证是关键

刘悦（湖南君达律师事务所律师）

如今，诸如割双眼皮、隆鼻、抽脂等医疗美容整形项目大多采用手术等医学手段，且多数具有不可逆性。一旦出现问题，不仅关乎美的问题，还可能影响患者的身体健康。另一方面，由于个人的审美标准不同，手术后没有达到预期效果的现象也比比皆是。

通常，其表现为美容机构在手术前不征求客户的意见，而是按照医生的审美观，主观决定手术方式，导致客户不能接受手术效果。另外，医生的技术不过关，因手术处理不当乃至失误，导致医疗事故。还有就是医院夸大

宣传效果甚至虚假宣传，事后造成客户对整形效果不满意。所以，消费者在遭遇医疗美容整形纠纷时，最好是在律师的指导下进行专业的应对，依照相关法律条例，详细计算出各项赔偿标准。如果医患双方都有调解意向的，律师也可以先开展诉前调解沟通。调解不了的，可以由律师向法院申请诉求维权。需要提醒的是，诉讼维权的难点在于搜集证据。由于医疗事故鉴定意见专业性很强，维权事件周期长，受害者不仅要承受经济压力，而且还要承受很大的心理压力。