

读者话题

# 医疗美容乱象值得关注

欧金玉 史学慧 文杰 庞琦

医疗美容,是指运用药物、手术、医疗器械以及其他具有创伤性或者不可逆性的医学技术手段,对人的容貌和人体各部位形态进行修复与再塑的美容方式。它是使容貌变美丽的一门艺术,填补了许多爱美人士外表上的缺陷。近年来,随着人民生活水平的不断提高,医疗美容需求高涨,医疗美容行业发展迅猛。

但由于监管滞后,医疗美容市场存在许多不规范甚至非法行医现象,给不少求美人士造成伤害,有的甚至是带来终身的悔恨。据湖南日报社融媒体问政监督平台《湘问·投诉直通车》统计:2018年,全网关于“长沙整形毁容 隆鼻 双眼皮 隆胸 瘦身 开眼角 医疗美容协会”等关键词的数据达499086条。“效果不佳”“收费不透明”“超范围行医”“黑医美机构泛滥”成为高频投诉词。舆情显示,医美行业长期存在的监管失职、法律法规缺位、行业自律性不足等问题,严重冲击到公众对医美行业的安全感。

## 整容市场水太浑 一些爱美者身心饱受折磨

“一针见效”“无毒副作用”“轻轻松松躺着变美”——一些医疗美容机构广告说得天花乱坠,但效果往往惨不忍睹。根据投诉分析,投诉者反映的问题主要有以下几个方面:手术不成功,身心受折磨。3月15日,戴女士走上街头用自己整容失败的惨痛经历劝诫人们:不要盲目去整形,手术有风险,整形需谨慎。2017年12月,戴女士花费1万多元在长沙一整形医院做了自体脂肪丰胸术,结果胸部不仅没变美,左胸还出现流水渗液。接下来的一年内,她做了6次引流手术也不见好转,如今她左胸完全塌陷,持续渗液,手术刀疤从乳房下侧一直延伸到腋窝,已到谈婚论嫁程度的男友也因此跟她分了手。戴女士认为这是医院操作不当导致,院方却回是正常的手术后并发症。艰辛维权,至今没有满意结果。

收费不透明,当了冤大头。佛山易女士投诉称:去年年初,她看到一个自称是台湾电影女明星的节目主持人在淘宝上做整形和护肤品的直播节目,宣称帮大家推荐知名整容医生和好的美容院所。易女士动心了,便专程来到了节目主持人推荐的位于长沙市的一家整容医院,在那里做了一个自体脂肪填充并打了肉毒素针,一共花去了66600元,没有价格清单,没有正规发票。之后,她了解到这里的价格比其他医院贵了差不多两倍。更后怕的是,整容过程很不规范,没做任何检查就直接上手手术台,打吊瓶换水,护士没做消毒。打肉毒素针时,医生也不验证产品。易女士投诉后,忽悠她的那个主播再也没有露面。抽过脂肪后的大腿至今又麻又痛,易女士忧心忡忡,不知还会出现什么样的后遗症。

无资质的黑店乱动刀。按照国家规定,整形主诊医师必须同时持有医师资格证书和医师执业证书。可一些不法之徒利用人们对此认识不足的弱点,在生活美容院、美容工作室、美甲店、服装店、理发店、宾馆以及住宅等场所开展医疗美容服务。衡阳的李女士说,去年2月份,该市一美容中心老板向她推荐做鼻



漫画/傅汝萍

梁整形。她没去了解美容院是否有整形资质、主刀医生是否有行医资格证,就轻信了店老板,交了1万元钱,整形后效果很差。她投诉后才知,这家美容院没有医疗美容资质。长沙市民万女士去年底在望城区的一家医疗美容诊所花费27万元做了十项整容手术,然而效果却很不乐观。特别是丰胸手术后,出现了长时间的睡眠障碍,如今仍然感觉胸部不适,投诉后才知,这家机构同样没有医疗美容的资质。

## 医疗美容机构问题多多

《湘问·投诉直通车》统计:2018年省内70余条涉医疗美容投诉信息中,有70%都是来自长沙市。据了解,目前在省会长沙,持合法有效证件的医疗美容机构共有147家,其中医疗美容医院共10家。即使是合法的医疗机构,出现的问题也不少:有5家医疗美容医院出现过负面舆情,有21家持有有效合法证件的医美机构被投诉,其中17家还是长沙市医疗美容协会会员单位。

在常德,最近该市市场监督管理部门对医疗美容机构开展了一次专项检查,全市共检查了医疗美容整形机构149家(含生活美容机构),责令整改103家,立案8件,其中移送卫健委1件。检查结果再次向人们敲响了警钟。使用过期失效和未经注册(未经批准)的医疗器械(药品),这是医疗美容市场的潜规则,在许多医疗美容机构都不同程度地出现。常德市市场监督管理局的同志告诉记者,汉寿县执法人员一次在一家招牌为“瑞颜医美”的美容店检查时,查出该店内存放的注射用A型肉毒毒素、进口维C注射液系假药,注射用玻尿酸属未经注册的三类医疗器械。顺藤摸瓜,办案人员对涉案人佐某的美容工作室和仓库进行搜查,现场查获无中文标示的玻

尿酸等医疗器械及药品2300支,物流发货单据数十张。通过发货记录发现,自2016年11月以来,佐某共向湖南、辽宁等10余个省市1000余名对象销售过大量未经注册的医疗美容药品、医疗器械。

常德市此次执法检查发现,大多数医疗美容机构库房储存条件达不到要求,器械、药品、化妆品与非器械混放,温控、冷储等基础设施不达标;有的过期医疗器械、药品、化妆品未及时报废处理;有的机构票据管理不规范,未按要求建立入库验收、使用记录或记录不全,有的从业人员未进行培训或不具备药品、医疗器械、化妆品管理的相关专业知识。

## 美容市场的健康发展离不开长效的监管机制

追逐美容整形者趋之若鹜,于是,鱼龙混杂的医疗美容从业人员和假冒伪劣的药品器材共同演绎出一场利益“交响曲”,给医疗美容市场带来层层乱象。为引导医美行业健康发展,2018年,长沙市成立了医疗美容协会。值得肯定的是,协会自成立以来,在引导舆论方面起到了积极作用,但协会干预力有限,公信力受质疑,患者投诉依然层出不穷。

一方面,消费者自身存在问题,许多求美者忽视医疗美容行为的风险,忽视一些美容机构的黑洞,盲目跟风,冲动消费,最终使美容变成毁容,留下终身的痛苦。另一方面,相关部门监管不到位也是造成乱象的重要原因,一般而言,监管部门的执法都是短期的,临时性的,即便发现了“黑诊所”,作出的处罚也很轻,不足以对违法者起到震慑作用。只有在发生医疗事故的情况下,那些非法从业人员才会承担刑事责任。针对市场乱象,不少消费者呼吁建立起监管的长效机制,确保医疗美容市场的健康发展。

伸服务费,根据生产经营成本、市场供求等情况自主确定具体收费项目和收费标准。对于需要缴纳进境物品进口税的邮件,每件收取验关费8元和逾期保管费(免费保管7天)每天每件1元。客户到现场办理并提取邮件的,需收取30元现场操作费,委托邮局代理的收取行邮代办费60元,包括:查询、咨询、提货、代理清关等。不涉税的不收取延伸服务费。税款先缴纳至一邮公司账户上,月初,再由现场海关汇总上月纳税数据打印《专用缴款书》交一邮公司办理税款入库手续。

记者将情况向投诉者反馈了,她认为海关委托邮政代收税的文件是1964年发布的,距今已经55年,这期间,我国社会经济已经发生了翻天覆地的变化。以前因为汇款等不方便邮局代办可以理解,如今移动支付已经非常方便,随着国际邮件的增多,她希望海关也能够顺应新形势,开启海关网上直接办税的快捷方式,减轻消费者的负担。

湖南日报记者 田燕

## 人脸识别建模 难倒外地截瘫低保户

编辑同志:

我是益阳市资阳区大码头街道临街社区居民,高位截瘫20年了,又没有直系亲属,全靠低保维持生活。去年我家房子拆迁后我投靠了广州的远房亲戚。现在在益阳低保认证要搞人脸识别,而且规定一个月之内就要本人去现场办理,否则视为放弃低保。我一个高位截瘫病人,从广州回益阳得租车找人护送,一个来回费用要好几千元,我一年的低保费用就花在这上面了。现在科技这么发达,用电脑、手机验证我是不是还活着可以吧?非要我回去吗?政府的这些工作应该考虑如何方便我们这些特殊群体呀。

陈佳华

记者追踪:

益阳市资阳区民政局就此回复说,采用人脸识别技术是为进一步加强社会救助

对象管理,杜绝“死亡保、僵尸保、关系保、人情保”等现象。由于人脸识别采用的活体检测技术,且以后的打卡签到必须比对首次建模人脸,故要求每位对象务必现场建模,以确保数据的真实、有效,且现场建模仅需一次,以后可直接通过手机微信自主操作,简单快捷。对长年居住在外对象给予了3个月至1年的过渡期。经民政局社会救助股工作人员与投诉人联系确认并解读政策后,该对象表示理解并愿意配合人脸识别建模工作。

现在各种识别技术更新比较快,社保和低保的认证从现场拍照到人脸识别,每次更新又全部要求老人现场亲自办理,这让一些行动不便的或年纪偏大的老人感到很为难,如何让这批老人顺利认证,有关部门的工作还需要做好做细。

湖南日报记者 田燕

## 村文体广场成了停车场

编辑同志:

前些年,政府投资几十万元在隆回县六都寨镇张家铺村修建了村级活动中心,还建了一个很大的文体广场,但体育设施不健全。篮球场本来还可以打打篮球,但现在球场上每天停着3辆校车,经常没场地打球,有时候我们去打球还会被人骂,如今打球只好跑到邻村去。文体广场成了摆设,村干部就在边上办公,为何不管管?

吴敏

记者追踪:

5月26日,张家铺村委会回复说,该

村于2017年重新修建了村级活动中心,内含一座文化活动主楼和一个文体广场。文化活动主楼设有村支两委办公室、农家书屋、村级广播室、会议室等;文体广场设有一个篮球场,左边放置有健身器材,供村民进行健身锻炼。因该村“小精灵”幼儿园紧邻篮球场,校车常停放在篮球场。接到村民投诉后,村干部已与幼儿园衔接,要求校车今后不准再占用篮球场,确保村民能随时来锻炼。

湖南日报记者 欧金玉

## 农村小学英语课难保证

编辑同志:

我小孩就读于新邵县迎光乡百顺小学,现在已经读五年级了。五年级虽然发了英语教材,但从开学到现在,却没上过英语课,英语课只是摆设,不知道是怎么回事。城市小学很早就开设英语课了,这样下去,农村小学生的学业,岂不是越来越落在城市学生的后面了?

一家长

记者追踪:

新邵县迎光乡百顺小学回复称,担任该班英语教学的李老师也是该班的数学老师。李老师解释说,因为该班的数学底子较差,所以自作主张把英语课时间用来给学生上数学课。这违背了课堂教学的基本要

求,学校责令李老师立即整改,照课表安排上课。

百顺小学数学老师上英语课的情况,说明乡村学校非常缺英语老师,乡村学校英语课能正常开设吗?5月16日,记者电话采访了新邵县教育局基教股的负责人,他介绍说,目前全县并没有统一要求小学开设英语课,但从今年下半年开始,按省里要求3年级以上开设英语课,全县将按国家标准和课程设置要求来开课。但现在基层的老师都比较缺,英语老师更缺,农村学校班级少,学生少,就更不用说了。针对这情况,他们计划农村小学英语老师由乡镇统筹,一个英语老师可以负责教几个乡村小学的英语课,以缓解英语老师的不足。

湖南日报记者 田燕

## 付费系统有漏洞 乘车频遭多扣款

编辑同志:

郴汽集团开通了扫码乘车服务,这本是方便乘客的好事。但我坐郴汽集团的公交车扫二维码付款经常被多扣费。5月23日,我坐101路公交车从桂阳公安局上车到北湖公园下车,下车扣了6元,24日下午又扣了2元,这是怎么回事?去年12月27日也是这样,我从城南汽车站上车,到黄沙坪下车扣费4元,而正常只要2元。我向郴汽集团反映,客服总是敷衍了事,只是要你等待。几块钱是小事,但这问题不应该解决吗?每天那么多人扫二维码乘车,如果都被这样多扣费,是不是就乱套了?

小邓

记者追踪:

郴汽集团就此回复称,郴汽集团与腾讯合作开通了扫码乘车服务,由于系统设备等原因,有极少部分乘客被多扣费的情况,公司从一开始就建立了退费处理流程,一般在7个工作日内会处理完毕。公司一直在不断完善平台系统,对出现多扣费的情况表示抱歉,如果以后还遇到此类情况,请及时拨打客服电话4001860009,客服会及时转办处理。

二维码付款虽然是个新事物,但因为方便快捷,普及速度非常快,各地公共交通系统也基本可以使用了。出现多扣费的情况有关部门应及时处理,不要让方便群众的东西反而麻烦了群众。

湖南日报记者 田燕

## 村民偷埋固体废物遭举报

编辑同志:

我是桂阳县舂陵江镇清口村村民,2018年12月,我村雷某从广东运来大量有毒的工业废弃物到我村林地填埋,造成土壤和饮水严重污染。村民向环保部门反映后,许久未得到有效处理。现恳请有关部门尽快处理,防止污染继续扩大,同时依法严肃处理违法行为人。

一村民

记者追踪:

郴州市生态环境局桂阳分局回复称,事发地位于桂阳县舂陵江镇清口村东南方向干冲山处,距离清口村约4公里,当事人

雷某从广东非法转运约10吨左右的固体废物(初步鉴定为一般固废)来清口村进行废品分选,现场有分选好的废品约2吨。当事人将固体废物的尾料在未采取任何环保防护措施的情况下,擅自就地填埋。4月15日,接到群众投诉后,郴州市生态环境局桂阳分局立即安排工作人员到现场调查,对当事人下达了《责令改正违法行为决定书》。4月24日环境监察大队已完成立案。4月27日,当事人把全部的固体废物清运到桂阳县垃圾填埋场处理并对清口村干冲山进行植被恢复,目前,有关措施已经执行到位。

湖南日报记者 田燕

## 微言微语

·陶瓷厂排黑烟污染环境

醴陵市阳三石街道办事处辖区的湘强陶瓷厂,每天大量排放黑烟,刺鼻难闻,附近居民的生活环境被严重污染。这种刺鼻黑烟被高烟囱直接送进高层住户家中,严重危害着附近居民的身体。一年来,居民多次投诉,株洲市生态环境局醴陵分局也几次到现场察看,并要求湘强陶瓷厂整改。但该厂时至今日仍然我行我素,日夜排污。

一居民

·通村公路急需维修

中方县泸阳镇至泸西村的通村公路存在严重安全隐患,公路上大大小小的坑有上百个。特别是铁路桥路段,雨天坑里积满水,开车就像在开船。金家冲路段有一处公路塌陷占了半条路面。国家花费了巨资修通了路,现在公路出现损坏,希望有关部门能够及时维修,以免酿成重大交通事故。

一村民

## 答疑解惑

### 邮件清关缴税只能邮政代办吗

编辑同志:

我托人买了外国的化妆品,邮件到长沙时,中国邮政发短信通知我办理清关手续,可以在EMS的官网公众号上申报缴税,委托邮政办理清关手续;也可以直接到长沙县开元东路的长沙邮区中心局窗口办理清关手续。短信通知我,委托邮政办理将收取代理服务费60元,这60元收费合理吗?我想问一下,不去窗口办理的话,清关手续一定要委托邮政办理吗?长沙海关有没有网站或APP直接网上申报缴税呢?

一居民

记者追踪:

5月29日,记者来到位于长沙县开元路的长沙邮区中心局,长沙邮局海关的负责人告诉记者,根据海关总署2010年第43号公告

的有关规定,个人邮寄进境物品,海关依法征收进口税,但应征进口税税额在人民币50元(含50元)以下的,海关予以免征。个人寄自或寄往港、澳、台地区的物品,每次限值为800元人民币;寄自或寄往其他国家和地区的物品,每次限值为1000元人民币。根据现行有效的《海关委托邮局代收税款办法》(1964年关贸税率第233号),长沙海关委托中国邮政湖南省国际速递分公司代收税款,这在全国是普遍性的做法。除此之外,海关在邮件通关中不收取其他任何税或费。

长沙一邮速递服务有限公司(以下简称“一邮公司”)负责人告诉记者,该公司是中国邮政湖南省国际速递分公司具有代理报关资质的全资子公司。根据《国家发展改革委关于下放和放开部分交通运输服务价格的通知》(发改价格[2014]2739号),邮政可以收取延

也到了恋爱的年龄,终究要有自己的家。

我的房子再破旧,也是属于我的合法财产,贸然推掉了我的房子,让我失去唯一的栖身之所,期待给我一个合理的说法。

李冬枝

记者追踪:

5月22日,常德市西洞庭管理区祝丰镇政府回复说,经调查,李冬枝的房屋已空置多年,且破烂不堪,属于“空心房”范畴。今年4月17日,祝丰镇彭家洲村村干部上门沟通拆除工作时,李的儿子杨某同意拆除,且房屋拆除时杨某在场,不存在私自拆除情况。

湖南日报记者 欧金玉

## 呼吁建议

### 拆除“空心房”应该依法行事

编辑同志:

我是常德市西洞庭管理区祝丰镇彭家洲村村民,今年73岁,30多年前,我与已故丈夫修建了一间平房,房子面积不大,如今已破旧不堪。但该建筑办了合法的合法手续,有1997年发的国家土地使用证。因为我暂时和二儿子居住,4月17日,村干部没有经过我的同意,就将我的房子推掉了。

后来,我才知道,推掉我房子的原因,是我房子破旧,又在马路边,有碍观瞻,被村里认定为要拆除的“空心房”。但我认为我的房子不是“空心房”,我只是暂时和二儿子住在一起。如今,祖孙三代挤在一套两室一厅的房子里,孙儿