

# 医疗美容背后陷阱多

——赣州医疗美容行业调查(下)

○刘晓明 记者喻晓佩

如今,日益富足的生活条件,使得一些爱美人士将目光投向了“重塑美丽”的医疗美容。日益扩大的市场需求,为医疗美容行业提供了前所未有的机遇。特别是民营医疗美容机构的崛起,打破了公立医疗美容机构一统天下的垄断局面,丰富了美容医疗市场,为广大求美者提供了更多的选择机会。但在行业迅速发展的同时,也出现了不少阴暗的“美丽陷阱”。

## “三无者”成医美顾问?

如果说,铺天盖地的宣传广告起到的是诱导消费者的作用,那么,各医美机构的美容顾问、美容咨询师则是促使其签单掏腰包的一个决定因素。

章贡区卫生计生委主任刘福生告诉记者,医美咨询师岗位要求必须熟知整形手术、无创注射整形、皮肤激光美容、植发等手术适用症状,并初步掌握医院整形医生手术过程及手术后护理等基础理论知识,且系统学习过美容心理学、整形美容学、美学基础等。也就是说,这是一个综合素质要求极高的工作岗位,从业人员必须具备医学、心理学、营销学等方面的知识。

但从记者调查了解的情况来看,我市医美机构的咨询人员普遍不具备上述高素质。多家医美机构的招聘广告中,对该岗位的任职资格多侧重于年龄和外形,对学历及从业经历均没有非常明确的要求,可以说是没有专业的学历、资历、从业经验的“三无者”均可。而据悉,应聘人员往往在面试合格后,经过短期的简单培训就上岗。

“美容咨询师的咨询服务贯穿整个整形过程,包括电话咨询、面对面咨询、手术过程咨询、术后咨询等,在手术过程咨询中,咨询师充当求美者与医生乃至专家沟通的中间人。在整个咨询过程中,美容咨询师应本着对求美者负责的态度,必须保证所提供信息的准确度,这也是防止纠纷发生的必要条件。”赣州市立医院心理科负责人、章贡区心理咨询协会副会长黄月红表示。

黄月红说,“三分手术,七分咨询”,美容咨询师除了具备丰富的专业知识外,更应有良好的职业道德及高度负责的态度,才能真正让求美者享有称心如意的服务。但有反映称,有的美容顾问为了完成业绩和任务,往往过分夸大手术的效果,同时对手术风险一语带过,并且惯用有时效的所谓“大优惠”“大促销”促使求美者冲动消费。他们往往是在签单前对求美者过于热情,而在签单后急速降温,好像换了一张脸。

此外,黄月红还说,审美本身就带有强烈主观性的,可以说,很多手术效果都不可以完全达到求美者的心理预期,抛开手术风险而言,心理落差往往也是医美纠纷的主要动因。

## 没钱也能“换张脸”?

随着调查采访的深入,记者还发现,由于医疗美容在我国属于新兴行业,药品、设备乃至专家等相关环节都没有确切规范,因而,价格折扣也成为各大医美整形医院欺诈消费者

的重要手段。

据了解,公立医疗机构美容价格受物价局监管,而私立美容机构有自主定价权,只需要在物价局备案即可。因此,价格优惠也成为很多私立美容机构常用的营销方法。实际上,如果没有公开的价目表,所谓的优惠是没有意义的。有些医院把一个手术分拆为几个部分收费;或组合项目打包收费;或完全没收费标准,由现场咨询人员随意收费。不仅如此,有些医院的广告中充斥着各种新奇的高科技名词,如干细胞、基因技术、水动力等,动辄上万元,其中还不乏虚假概念,这也成为商家赚取高额利润的方式。

据章贡区卫生计生综合监督执法局副局长王永忠介绍,近年来,有的美容机构为了吸引顾客,还在付款方式上动起了手脚。一些年轻女性被广告吸引失去理智,却一时没有经济实力。此时,这些机构的一些不法人员便乘机介绍高额贷款,精心设置陷阱骗人。现在,不少美容机构都推出了分期付款业务,且往往借助第三方借款平台,顾客只要签了协议办理了借款,钱就马上到了美容机构的账上,有的顾客没有仔细看条款,糊里糊涂就背上了高利贷。

王永忠提醒市民,想让自己变得更美无可厚非,但这个美的过程一定要理性、智慧。首先要选择正规、有资质、各方面口碑较好的医疗美容机构,在美容前了解机构信誉、所擅长业务、收费是否合理,将这些“功课”做足,受到侵害的可能性就小。其次,对超乎寻常的优惠活动,如降价、打折、赠送等,不要怕问得多、问得细,“货比三家不吃亏”,越是看似利好的信息,越要调查了解其不利的一面。第三,对附加消费、附加方式千万当心,与美容项目无关的不要轻易接受。美容整形本是一件锦上添花的事情,切莫美容不成,反添烦恼,一定要仔细辨别医美机构,选择正规医院、专业医生。

## 行业规范路在何方?

记者了解到,除了广告夸大宣传、价格参差不齐、合同模糊不清等问题之外,美容机构还存在项目名称与实际不符、手术器具及原材料以次充好等诸多陷阱。

赣州赣和律师事务所律师刘伟告诉记者,造成整形美容纠纷的主要原因是一些整形美容机构对其整形美容效果做过度的宣传,对医生资质、成功案例造假或过度包装,从而误导患者前往医院整形美容,严重的可构成欺诈罪。而由于证据缺失、标准缺失以及当事人起初多有隐瞒等问题,导致此类纠纷成审判难点。

刘伟认为,医疗美容市场的健康成长离不开监管机制的保障,目前我国涉及医疗美容行业的行政主管部门包括卫生计生部门、工商部门、食品药品监督管理局及公安部门,一方面需要对医疗美容行为严格界定,另一方面应进一步明确和细化各相关部门的职责。

据悉,由章贡区卫生计生委、区网信办、区公安分局、区人力资源和社会保障局、区市场和监督管理局联合开展的打击非法医疗美容专项行动已于日前展开,并将持续至明年8月。专项行动内容包括“两严厉”“两严肃”,即:严厉打击无证行医,规范医疗美容服务行为;严厉打击非法制售药品医疗器械;严肃整治违规医疗美容培训;严肃查处违法广告和互联网信息,加强广告监管,查处违法发布广告行为,加强互联网和美展会“微整形”相关信息监控,清理互联网不良信息。其中,在规范医疗美容服务行为方面,重点是加强生活美容机构监管。

章贡区卫生计生委执法人员表示,市民若发现非法医疗美容行为,可及时向有关部门反映,以促进该行业良性规范发展。

(本报原创稿件未经授权不得转载)

## 关于市委脱贫攻坚暨扫黑除恶、作风建设专项巡察的公告

根据市委统一部署,2018年12月20日至2019年1月20日,市委对市交通运输局、市水利局、市城乡建设局、市林业局、市农粮局,龙南、定南、大余、全南、崇义等5个县的矿管局开展脱贫攻坚暨扫黑除恶、作风建设专项巡察。本轮专项巡察把坚决维护习近平总书记核心地位、维护党中央权威和集中统一领导作为根本政治任务,聚焦再监督的工作定位和重点内容,紧盯“关键少数”,对被巡察单位党组织落实脱贫攻坚、扫黑除恶、作风建设政治责任进行再监督,深入查找责任落实中存在的政治偏差。现将有关事项公告如下:

巡察组别	巡察对象	联系电话	电子邮箱	寄信地址	接访地点
市委第一巡察组	市交通运输局	17870402732	gzswxczd1@163.com	赣州市 666号 邮政信箱	市体育中心 体育场 西侧市委 巡察组接 访点
	龙南县矿管局	17870402733	gzswxczd2@163.com		
市委第二巡察组	市水利局	17870402735	gzswxczd3@163.com		
	定南县矿管局	17870402736	gzswxczd4@163.com		
市委第三巡察组	市城乡建设局	17870402737	gzswxczd5@163.com		
	大余县矿管局	17870402738	gzswxczd6@163.com		
市委第四巡察组	市林业局	17870402739	gzswxczd7@163.com		
	全南县矿管局	17870402740	gzswxczd8@163.com		
市委第五巡察组	市农粮局	17870402741	gzswxczd9@163.com		
	崇义县矿管局	17870402742	gzswxczd10@163.com		

备注:接访时间为工作日8:30-12:00,14:30-17:30。

欢迎广大党员干部群众在巡察期间来信来电来访,其他不属于本次专项巡察受理范围的信访问题,市委巡察组不作了解印证,将按照分级负责管理原则交有关部门处理。同时,欢迎大家对市委巡察组工作进行监督。感谢您的理解、支持和配合!

特此公告

中共赣州市委巡察工作领导小组办公室  
2018年12月20日