编者按:

近几年来,民营医疗机构在蓬勃发展,成为医疗卫生事业的重要部分,极大地方便了群众的医疗需求。飞速发展中,民营医疗机构也存在着一些不规范的行为,部分医院虚假宣传、乱治疗、乱开药、过度医疗等等违法违规行为,让消费者苦不堪言,也在危害着民营机构的声誉。

在3·15来临之际,本报开设专栏,读者可以拨打本报热线13465547896,说说在民营医院遇到的那些窝心事儿。

花了6000元祛疤,“疤痕依旧”

祛疤中心则称理疗有效果,专家表示严重疤痕药物无法祛除

本报记者 苗华茂 本报见习记者 尹海涛

消费安全大家说 线索征集:96706

3·15 消费经历

去年4月,市民王女士找到一家祛疤中心,想祛掉自己左手臂上因手术留下的疤。但让她没想到的是,花了6000多元,耗费了3个月的时间,这家机构当时承诺的效果却没有实现。而这家机构却认为通过他们的理疗,王女士的疤痕有明显减轻。

这是去年在治疗期间所拍的手臂上疤痕,疤痕周围由于护理时柔压造成了红肿。

这是今年2月25日拍的手臂上的疤痕,依然清晰可见。

在路边看到宣传广告,听信疗效决定试一试

27日,记者见到了王女士,她告诉记者,从去年四月份开始,她每天中午下班后,总是重复做同一件事情,那就是从单位打车到第一大道写字楼里一个名叫“欣奕祛疤”的地方去做护理,一连三个月几乎天天如此,而让她郁闷的是:手臂上长约5厘米的疤痕,却是雷打不动,没有丝毫改变。

王女士手臂上的疤痕是做手术留下的,当时医生就明确告诉过她,完全消除疤痕是绝对不可能的。王女士撸起袖子露出了手臂上的疤痕,大约5cm长,突出皮肤表面比较明显。王女士希望有一天能把这个丑陋的疤痕去掉,所以对于祛疤的信息她格外注意。

据王女士回忆说,有一天下班等车,看到旁边的广告牌上写着:欣奕祛疤,效果有多好之类的话。王女士说,当时也是病急乱投医,于是就抱着试试看的态度,来到了欣奕祛疤,工作人员都穿着白大褂,态度很热情。当王女士问起是否能去掉手臂的手术疤痕时,工作人员非常自信地告诉她,绝对没有问题,肯定能治好,并且可以免费试用,于是王女士决定试一试。

辛苦坚持了三个月,疗效不明显决定放弃

“就是涂上所谓的祛疤药膏,用手不停揉,当时确实感觉疤痕淡了,似乎有效果。”王女士告诉记者,“我也没多想,就决定买点试试,当时就给开了很多药,药膏啊,药贴什么的,总之大瓶小瓶一大堆。”王女士给记者出示了她买这些药品的收据,她在这家机构总共花了6000多元。

王女士告诉记者,自从第一次来这家机构买了药膏后,她几乎每天都要来做护理,晚上回到家她也会在家中涂抹一些药膏。因为王女士每天都要上班,只有中午有点空闲,所以她利用每天中午的两个小时休息时间,奔波在“祛疤路”上。由于王女士的单位在莱山区,加上时间紧,她只好每天打车到祛疤机构,先就近匆匆忙忙吃个午饭,再去做护理,每天都要花上30多块钱,风雨无阻,就这样持续了三个月。

王女士说,中途曾经想放弃,太折磨人了,而且没有任何效果。她也试着和欣奕祛斑的工作人员沟通过,可他们答复说,得长久坚持,慢慢会有效果的,而且总是好言好语,于是王女士硬生生坚持了三个月。

王女士给记者看了一份单子,上面写有“香港嘉氏堂健康理肤国际连锁有限公司信誉卡”等字样,在右侧有关于无效退款的说明,其中有一条是无效退款必须在购买之日15天内等内容。王女士还告诉记者,15天太短了,即使有效果也很难看出来,这明显是不合理的。

祛疤中心认为理疗是有效果的

27日,记者来到位于第一大道14楼的“欣奕祛疤中心”核实了相关情况。“欣奕祛斑中心”的负责人关先生承认了王女士曾经在他们这里治疗过,但是却否认了没有效果的说法。

关先生称,王女士的祛疤理疗,他们认为是有效果的,治疗前与治疗后有了明显改观,而且他们还留有理疗前后对比的照片资料。

医院专家:严重的疤仅凭涂抹药物无法祛除

记者采访了毓璜顶医院美容整形科黄勇主任,对于“手术疤痕长约5cm,突出皮肤表面0.3cm是否能完全去掉”,黄主任说:“如果是单纯靠涂抹药物,几乎是没有效果的,毕竟这种疤痕算是比较严重的。”

黄主任还告诉记者,目前有三种方案能够最大限度地修复这种疤痕,一是手术修复,二是在疤痕处注射一种药物,加速疤痕处皮肤的氧化,致使疤痕变淡变轻,最后是用激光机打磨疤痕,即使这三种方案也不能保证完全去掉疤痕,只是最大限度修复而已。

花了1980元 脸上的斑仍然有

本报2月27日讯(通讯员 黄晓君 记者 秦雪丽) 近日,市民于女士在市区某美容店办理了一张祛斑美容卡,价格1980元,当时商家承诺祛斑彻底,不复发,然而美容卡即将使用完毕,可于女士感觉脸上的斑丝毫没减。于女士投诉到工商部门,经调解,商家赔偿于女士1000元。

市民于女士于2011年9月在市区某美容店办理一张祛斑美容卡,价格1980元,服务20次,办理前商家承诺经过20次美容服务后,于女士脸颊和嘴周边的斑可完全祛除。到现在,于女士已经接受了商家提供的18次美容服务,但脸颊和嘴周边的斑并未减少。

对此,于女士很不满意,多次找商家要求赔偿,但都协商未果,无奈于女士投诉到芝罘工商分局。接到投诉后,工作人员立即召集双方到现场调解,并查看了于女士提供的相关收据和商家的宣传广告。

工商工作人员听取双方意见后,认为商家存在明显过失:做出了引人误解的虚假宣传;对消费者提出的询问,没有作出真实、明确的答复。经调解,商家同意赔偿消费者1000元现金。

在此,向阳工商所工作人员提醒消费者,美容消费不要盲目冲动,要理性消费,相关收费发票或收据一定要保存好。

购买手链无鉴定书 要求退款遭拒绝

本报2月27日讯(通讯员 姜黎明 王晓玲 记者 秦雪丽) 近日,芝罘区李女士在招远市黄金珠宝首饰城内购买了一款发晶手链。回家发现包装盒内没有质量鉴定证书,李女士对手链质量产生怀疑,要求退货,却遭商家拒绝。经招远消协多次调解,商家最终给李女士退货。

近日,烟台市芝罘区李女士出差时,在招远市黄金珠宝首饰城内一商铺,花6700元购买了一条发晶手链。回到家后,发现没有质量鉴定书,怀疑产品质量无保障想退货。但是由于路途远,不方便,便寻求消协帮助维权。

由于珠宝首饰城内商家众多,而李女士对招远地理位置不熟悉,又不知道商家的电话,面对李女士传真过来的发票,招远消协工作人员只有逐一店面排查,确定商家。经过一番努力,最终找到该店铺。

消协工作人员找到经销商协商,但经销商不同意退货,并称该手链质量没有任何问题,原来有鉴定书,因保管不善丢失了,如果消费者怀疑质量有问题,可以陪同消费者到任何部门进行鉴定。

对此,李女士称不管有没有问题,没有鉴定书,就要求退货。随后,消协工作人员又联系到珠宝首饰城一位负责人,通过多方调解,经销商最终同意全额退还给李女士手链款6700元,消费者将手链退给经销商。

会员卡没期限却要被“强制”作废

店方称是因成本增加,工商部门表示不再使用可以要求退费

3·15 进社区 维权热线 6610123

本报2月27日讯 (记者 鞠平 实习生 李新) 在洗车店办了会员卡,却被通知必须在今年3月之前用完,而且刷两次会员卡才能洗一次车,如果没有用完,2009年前办的卡将直接作废。27日,市民向记者反映了这么一件事,认为商家是“霸王条款”。

根据这位市民的反映,记者来到位于胜利路上的豪迪汽车会馆。对于3月份该会馆洗车会员卡将作废一事,会馆的刘经理回答说确有此事,但并不是强制顾客。

据刘经理介绍,由于洗车成本的增加,而且以前发放的会员卡没有标明截止使用时间。所以半年前他们就在会馆门口打出了通告,通知顾客会员卡的使用时间截止到2012年2月份,今年3月份就会作废,因没有顾客的电话,无法逐一通知到。

如果会员卡作废,那么卡里剩下的钱怎么办?刘经理说,会员卡里没有用完的钱会依据情况而定:C卡(2009年办理的会员卡)会把没有用完的钱退还给客户,但是卡里消费的钱会按照现在非会员的价钱计价,其他的会员卡(2009年以前办理的会员卡)不能得到退款。

之所以这么规定,刘经理说是因为2009这家会馆换了新老板。他们接手之后,考虑到老客户就没有立即停用以前办理的会员卡,但是偶尔会有人拿之前的会员卡来洗车,甚至有人拿着2002年办理的卡来洗车,洗车店觉得不妥,2009年又制作了新的会员卡。但由于洗车成本的不断上涨,新的会员卡价格洗车店难以承受,所以他们决定作废,同时给了顾客半年的时间来消化卡内剩余的金额。2009年之前的会员卡,由于不是他们发出的,所以无法退款。

就此,记者向芝罘区向阳工商所的工作人员进行了咨询,工作人员介绍说,只要会馆的营业执照在,消费者都能使用会员卡,如果没有书面规定,应该按照当时的会员卡使用方法。如果不再使用会员卡,应该把钱退还消费者,且应该按照当时的会员价退费。