

“1.3万割双眼皮,结果花了我10万”

手术知情同意书是否本人签名存疑,多个监管部门介入调查

“花13000元割双眼皮并送玻尿酸大礼包,本以为很实惠,做完却花了10万。”近日,市民王女士在济南一家美容整形医院遭遇了如此经历。该整形医院负责人表示,除了割双眼皮,当事人还做了开内眼角、隆鼻、除皱等多项手术,各项加起来消费10万元,另外,医院并没有承诺送玻尿酸大礼包。目前,工商、物价、卫生等部门已介入对此事的调查。

本报记者 王杰

缘起

外甥女带她去美容 刷卡9万俩月后才知道

据王女士讲述,2015年12月25日晚,外甥女打电话告诉她,济南一家美容医院搞店庆活动。“她跟我说,你不是想做双眼皮吗?优惠活动就一天,13000元割双眼皮送玻尿酸大礼包,用它们可做隆鼻、瘦脸、丰唇啥的。”

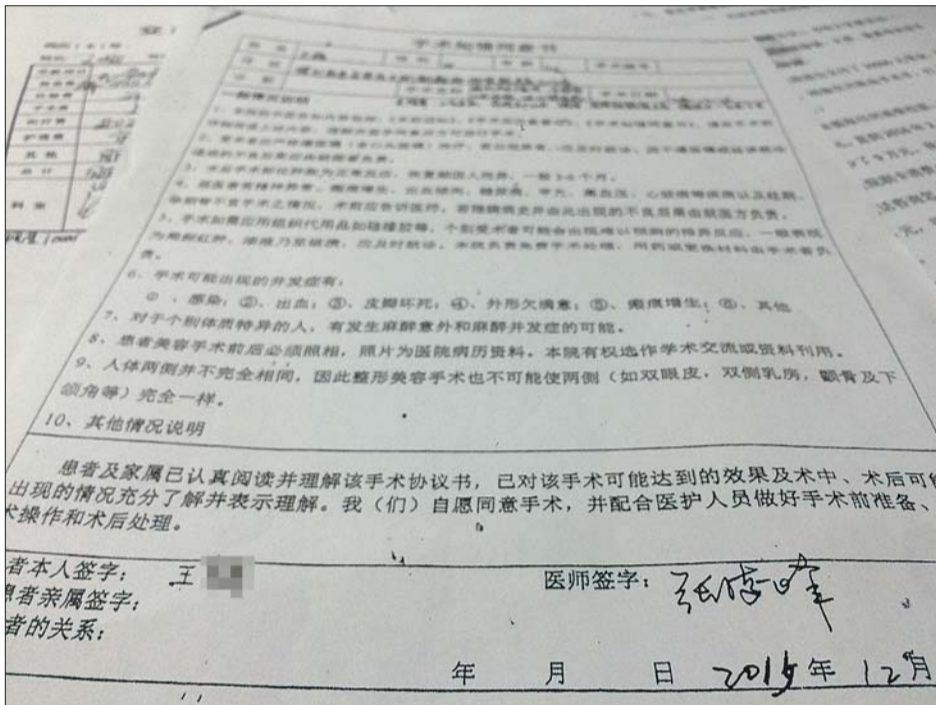
虽觉仓促,但王女士认为,这是自己外甥女推荐的,“总不至于骗自家吧。”王女士的外甥女此前曾通过QQ给她发过几张本人双眼皮手术后的照片。“很漂亮,问她是哪家医院,她只跟我说,要想做的话,她会带着我去。”就这样,2015年12月26日,王女士在外甥女的陪同下,来到济南添美整形医院进行美容手术。

“早上8点就到了,一直排到下午5点才做上手术。”王女士称,除了割双眼皮,医生还用玻尿酸给她做了隆鼻、丰唇等。王女士向记者出示了该医院官网发布的当天活动内容的截图

照片。从照片可知,王女士参加的活动为济南添美医院13周年店庆活动,活动当天有一系列赠送项目,其中包括赠送玻尿酸大礼包,但活动内容并未注明所赠送的玻尿酸到底是什么手术项目。

时隔近俩月,今年2月22日,王女士到银行取钱时才发现存款少了9万元,“消费明细上显示,2015年12月26日消费9万元。”王女士称,因银行卡未开通短信提醒,此前她一直不知道有这笔消费。“加上当天交的1万元现金,一共花了10万元。刷卡时,我一直以为是刷3000元的余款,没有细看小票单据。”王女士后悔地说。

当天,王女士便联系济南添美医院。“医院说,割双眼皮、开眼角、隆鼻、丰唇、除皱等加起来一共花了10万元。”王女士称,“这不是忽悠人嘛?承诺赠送的却都成了收费项目。”



▲王女士称左下角的签名不是她写的。

◀添美整形医院外部 本报记者 王杰 摄

疑惑

两份知情同意书不一致 当事人称名字不是她签的

随后,王女士立即联系当初推荐自己来此医院的外甥女,但“她不接电话,现在连亲戚都做不成了”。王女士爱人杨先生称,外甥女的反常行为令人起疑,“事前那么热情,还给我们带路,事发后却突然不搭理我们,她与这家医院是不是有啥关系?”

记者试图联系王女士的外甥女,虽多次拨打其手机,但一直处于关机状态。

3月4日,杨先生向记者出示了济南添美医院为王女士开具的手术交费单、手术前须知、面部手术术后注意事项、手术知情同意书、刷卡小票等材料,“2月23日开始要,要了一周,直到29日下午医院才给我们提供这些材料。”

“手术当天根本没见过这些材料,更没在这些材料上签过字。”王女士称,如果当初看

到价目表里动辄上万的手术价格,自己肯定不会答应做手术,而且医院也没有开具正规发票。

更重要的是,杨先生称,添美医院提供的两份手术知情同意书内容不一致,存在伪造之嫌。“其中一份的诊断内容是空白,另一份却填写诊断详情。”此外,杨先生称,手术知情同意书上的签名并非王女士所签。“还有,当初承诺做手术的医生是一名海外博士,并不是‘张凌峰’,我们要求调查这个人的资质。”

杨先生表示,添美医院提供的材料存在自相矛盾之处,无法让人信服。“交款单列出了手术项目、价格,当事人签名的地方却是空白。手术知情同意书规定,术前须知、手术后注意事项都需要当事人签字同意后方可进行手术,但没有我们的签字。”

表态

医院承认文书管理有缺陷 打算通过法律解决此纠纷

除了价格问题,添美医院负责人还表示,该医院去年12月26日确实曾搞过优惠活动,“但她(王女士)所说的玻尿酸大礼包根本不存在。当天的活动是:花两万元以上,送一支玻尿酸。而且,我们所有价目表里,根本找不到13000元这个价。”

该负责人称,因消费两万元以上,医院当天赠送了王女士一支价值6000多元的玻尿酸,用于丰下巴。“鼻子、瘦脸等手术都不是赠送。”该负责人表示,手术内容在手术前已告知王女士,“不然,手术知情同意书上为什么会有她的签

名?” 至于两份手术知情同意书内容不一致的问题,该负责人解释称,医生是出于完善病人病历材料的原因,在手术完成后又将诊断内容补充了上去,“两份材料里,所做手术名称都是一样的,医院在此可能存在文书管理上的缺陷,我们会对此进行改正。”

该负责人称,虽然术后须知等材料中没有当事人签字,但手术知情同意书却有其签字,“术前、术后须知,医生通常都是口头嘱托。而且,手术知情同意书上也标注了‘严格遵医嘱(含口头医嘱)、自愿同

意手术’等内容,这足以代表了当事人同意进行手术。”

至于王女士所说的签字并非本人字体,医院负责人表示,王女士可以去验证笔迹,“下一步,我们将通过法律途径来解决此事。”另外,该负责人称,交款单“并非让消费者在上面签名,而是由主诊科室或者医生签名,由消费者持单子到前台支付”。

关于医生资质问题,该负责人出示了当天做手术的张姓医生的医师资格证、医师执业证书。“该医生曾在济南军区总医院烧伤整形科做了两年,完全有资质进行美容手术。”

回复

医院称当天做了多项手术 加起来一共消费10万元

根据手术知情同意书记录,添美医院当天为王女士做了以下手术:韩式微创重睑、开眼角、上睑吸脂、进口玻尿酸一支隆鼻、2支丰唇、瘦脸针4次、眼角、除皱包三年,赠送进口一支丰下巴。

该医院价目表对应标价为:微创重睑9200元、韩式无痕开眼角18800元、上睑吸脂2500元、玻尿酸瑞兰2号6800元/支、年套餐12800元/两年(三次)、瘦脸套餐25000元/四次、生物除皱术年套餐18800元/三年。

此外,医院交款单上也列出了手术费用详细列出:玻尿酸一支丰唇12800元、韩式微创重睑18800元、开眼角18800元、上睑吸脂2500元、进口玻尿酸一支隆鼻12800元、瘦脸疗程

套餐4次25000元、去皱包三年18800元,共计109500元,(打折)收100000元。

对于上述收费,济南添美医院负责人表示,价目表价格都已经过济南市物价局检查,属于明码标价。“当事人所做手术都是套餐。玻尿酸套餐价格高但我们包有包期,承诺顾客在两到三年内手术效果不变形。”

至于价目表中韩式微创重睑9200元与交款单中韩式微创重睑18800元无法对应一致,医院负责人解释,18800元包括韩式微创重睑(9200元)与提肌缩短术(9600元)两个手术,“韩式微创重睑手术必须与上睑提肌缩短术一起做。做双眼皮手术,得把当事人的提肌去一块,不然形成不了双眼皮。”

进展

手术医生被给予警告处分 进一步处罚需做医疗事故鉴定

3月7日,历下区千佛山工商所工作人员表示,根据杨先生所投诉内容,他们对济南添美医院下发了询问通知书,并且开始立案调查。“该案件牵扯到工商、卫生、物价等多个部门。如果涉嫌消费欺诈,工商部门将出面介入,医疗纠纷部分属于卫生监管部门,价格不实则归物价部门管。”

历下区卫生监督所监督四科工作人员称,目前,他们已对王女士的手术医师张姓医生做了资质调查,该医生拥有医师资格证、医师执业证,但未取得主诊医师资格。

“他不能独立开展美容,只有在主诊医师陪同下,才可开展该手术。”该工作人员

称,卫生监督所已对张姓医生下达警告处分,“目前,处罚只能停留在警告阶段,进一步处罚还需要王女士的医疗事故鉴定报告,判断该手术是否对王女士造成伤害。”

历下区卫生局医政科工作人员表示,两份手术知情同意书内容不一致,术前术后须知没有签字,说明该医院在文书管理上存在缺陷,下一步将集中进行检查。“目前的疑点是,并不是所有的材料都没有签名,而且,关键是手术知情同意书上有当事人签名。当事人虽口称不是自己所签,但还需要提供更有力的证据。”

历下区物价局工作人员表示,整容定价属于市场自主

定价,“我们正在调查,并向上级部门请示。”该工作人员称,这起投诉涉及许多医疗术语,需要物价部门做进一步调查。“例如,医院方面称,韩式微创重睑与上睑提肌缩短术是二合一,涉及医学专业知识,我们还得请卫生局专家进行鉴定。”

北京大律师事务所律师李友震表示,王女士可以“不当得利”的名义通过法律途径维护自己的合法权益,“但必须列出笔迹、收据等关键证据。”此外,李友震表示,医院方面也可以依法维护自己的合法名誉,“目前,双方举证材料不足,都需要列出更有说服力的证据。”