

▲8月22日，玫瑰医疗美容医院外景。新京报记者 庞礴 摄

为了搞清面部的变化，找到可行的修复方案，她花了大半年时间到当地的两家公立医院为她的脸拍摄肌电图、B超、核磁共振，整形外科、颌面科、康复科的医生见了不下二十个。然而医生难以找到其中的病理性变化，也不知道应该如何修复。

她还想到了打官司，向法院索赔精神损失费和后期修复费用。但律师说，她容貌上的变化根本够不上医疗事故，连《医疗损害评级》中最低级别都达不到，“只是不好看，没办法索赔。”

李帆后悔了，不该为了理想中的“美”打那一针。她发现自己耗费了一年多，却只证明了一件事：法律保护健康，但不保护美。

▲8月22日，李帆在医院排队挂号。新京报记者庞礴 摄

姜医生是一名中年男子，在玫瑰医院负责医患关系调解。他坐在办公桌后，面对着电脑，一边打字一边听着李帆描述自己的面部变化，“你要提出诉求，我们看能不能满足。”

其实开口前，李帆就猜到答案了。2018年4月至今，她几乎每个月都要来这间办公室，与姜医生对谈。李帆说出了一个数字：200万。姜医生看了看她，没说话。

“这个数字是合理的。”李帆开始算账：要想让自己的脸重新饱满起来，要用玻尿酸填充苹果肌和法令纹，像她这种情况一次需要15-20支玻尿酸，一支6000多元；用蛋白线提拉可以淡化法令纹，一次修复总价超过15万元。而且玻尿酸、蛋白线的效用只有一年，未来数年间，她得不断微整，不断修复。这样算下来，10年的修复

费用差不多150万。

姜医生没表态：“你把这个数字写在纸上，我跟领导汇报。”

但李帆知道这不太可能，因为前几次协商时，玫瑰医院的领导都在场。他们给出的解决方案是免费给她打几针玻尿酸，或者赔偿一万元，不能再高了。

对于这个结果，9月9日上午，玫瑰医院医务科徐主任告诉新京报记者，他们已经多次告诉李帆，可以先进行医疗损害鉴定再走司法途径，去法院起诉。如果直接索赔，医院难以给出很高的赔偿额。

从玫瑰医院出来，李帆去了当地区县一级的卫生监督所、市场监督管理局。卫监所是卫健委下的监督执法机构，2018年下半年李帆便去过，在投诉表格上写下了姓名、电话、投诉理由等，之后就没了下文。她也曾给市场监管局发举报邮件，同样石沉大海，没有回音。

现在，李帆决定再往这两个地方跑一次。她怕自己怯场，在手机备忘录里写下了要问的问题：医院的宣传是不是有问题？负责的政府机构到底是哪个部门？医院能承担多少责任？赔偿到底要给多少？有问题的医生会不会得到处理？

进门前，她把这些问题又看了一遍，准备和他们好好谈一谈。看完问题她按下锁屏键，从屏幕的倒影里看到了自己的脸。

出乎意料的是，她与上述两个部门的对话十分简短。在市场监管局，工作人员给了她一个地址，让她把医院虚假宣传的证据寄过来，并说医生注射肉毒针的技术并不

在他们的管理范围内。

在卫监所，李帆甚至没走进办公室，一名工作人员在楼道里对她讲，“在医疗美容项目管理的分级中，瘦脸针等级很低，门槛也低，玫瑰医院的资质没问题，医生的技术怎么样不归我们管。”

两家机构的答复没超出李帆的预期。她站在卫监所楼下一脸苦笑，“就是这个结果。”

9月9日，新京报记者联系了上述市场监管局及卫监所的投诉举报部门，前者电话始终占线，后者回复称，如果患者有证据证明医院违反了法律法规可以举报，如果调查属实，卫监所会对医院进行警告或者罚款。

---

一针下去，整张脸就垮了

打针失败前，36岁的李帆看上去比实际年龄年轻许多，公司里有人以为她是“90后”。她有一双又大又圆的眼睛，眼尾向下，总是带着笑意，两颊像少女一样饱满，几乎没有法令纹。

如果满分是100分，她会为自己的脸打85分。扣掉的15分是因为面颊两侧强壮的咬肌，它们让她的下颌角方正宽阔，略有几分男性化特征。

那时的李帆是一家基金公司的理财经理，收入全靠提成，不大稳定，但总体不错。

她很清楚容貌对这份工作的重要性，一名与她初次见面的客户曾一次买下200万的理财产品，“后来客户才说，我眼睛好看，觉得很相信我。”

为了弱化咬肌，2015年初，李帆在一家公立三甲医院第一次注射了肉毒素瘦脸针，效果不错。

2018年11月，她收到了玫瑰医院的瘦脸针促销信息，美国进口的保妥适一支只要3068元。放在平时，同样的一支要5000多元。她决定再去打一次。

对于民营医院，李帆本来有些担忧，但玫瑰医院开了多年，公交车、公交站牌上到处都有它的广告。而且这是一家具有《医疗机构执业许可证》的正规医院，在官方网站上，每位医生的执业编码都被标注在名字下方。

与拥挤、吵闹、需要长时间排队的公立医院相比，玫瑰医院的院内环境和医护人员的态度很好。这里不用挂号，负责营销的导医带着她与三名医生进行了详谈，李帆选择了自己认为最可靠的一个——一名30多岁的男医生。男医生在她的左右腮各打了三针，共注射了85个单位的肉毒素。

那次注射后，李帆感觉自己的颜值达到了巅峰。她在手机里留下一连串自拍，常常自我欣赏。照片中的她，两腮咬肌比之前明显变小，略带婴儿肥的圆脸逐渐接近鹅蛋脸。

一名公立医院的医生告诉她，如果想要再次注射，必须等到6个月后。但仅仅4个月后，玫瑰医院又来了新优惠，李帆在春季大促最后一天的下午6点赶了过去，一名恰好有空的女医生为她再次注射了瘦脸针。

和之前一样，注射后的第3天，肉毒素开始发挥作用，咬肌酸涩并慢慢缩小。可看着镜子中的自己，李帆觉得哪里不对——不仅咬肌缩小了，苹果肌也开始缩小，后来咬肌上部的肌肉也变小了，太阳穴慢慢干瘪下去。本来饱满流畅的脸，线条变得凹凸不平。

▲关月在玫瑰医院注射“爱贝芙”填充剂的前后对比图。受访者供图

2013年11月，关月在玫瑰医院接受额头、鼻沟、人中的爱贝芙（一种不可取出、不可吸收的填充剂）注射，交了17.88万元。但填充的地方不对，她的法令纹没有消除，颧骨下方倒是多出两道横肉。

接下来的四年，关月多次修复：两次线雕、一次“微拉美”——将蛋白线或蛋白带穿进脸颊以起到收紧效果，仅修复费用就有20多万。

---

或侵权，或合同欺诈

与医院协商无果、监管部门又说超出它们的监管范围，李帆将目光对准了司法途径，开始咨询医疗律师。

在医疗律师沈诚看来，如果进入司法程序，医美失败的当事人有两种选择，要么适用侵权责任法，起诉医院侵犯了自己的健康权；要么适用合同法，起诉医院存在夸大宣传、虚构资质等合同违约、欺诈行为。侵权和合同，只能二选一。

李帆想走的是侵权途径，而这条路径下又分为医疗事故鉴定、医疗损害鉴定两种方式。

▲玫瑰医院销售发给李帆的微信。新京报记者 庞礴 摄

---

患者还是消费者？

除了上述两条路，医美失败的当事人还可在诉讼中要求适用消费者权益保护法（下称《消法》），作为侵权或合同欺诈的补充。沈诚说，消费者要提供证据证明受到损害，且院方在明知风险或资质不全的情况下却不告知消费者，并实施欺诈行为。但这里的损害与侵权责任法的要求不同，不必进行事故鉴定，而是由法官进行裁量。“如果《消法》可以适用，当事人可以获得医疗费用一至三倍不等的赔偿，比单纯的合同欺诈退还医药费得到的补偿更多。”

2014年12月，接受了爱贝芙填充的关月以消费欺诈为由将玫瑰医院告上法庭，称后者侵犯了自己作为消费者的权益，因此请求法院依据《消法》判决玫瑰医院对医药费退一赔三。

她在一审、二审中都败诉了。原因之一是，法院认为关月与玫瑰医院缔结的合同“并非普通消费合同，而是医疗服务合同”，玫瑰医院的医美行为属于医疗行为，因此不适用《消法》。

类似案件并不少见。“中国裁判文书网”检索结果显示，2017年5月，河南郑州的一名女性在医美术后发现鼻孔一大一小、双眼皮一宽一窄，遂向郑州市中原区人民法院起诉医院消费欺诈，一审胜诉。但医院上诉后，二审法院撤销原判，认为消费欺诈不成立。2015年11月，苗某在广州某医院进行医美手术，希望取出面部填充的奥美定，但术后仍有不少奥美定残留。苗某以消费欺诈为由，向广州市越秀区人民法院起诉该医院，一审法院认定医院消费欺诈，二审却撤销原判，驳回了苗某的诉讼请求。

判决书显示，上述案例中的被告医院均提出，医疗美容医院系医疗机构，与原告的关系为医患关系，不应适用消费者权益保护法。这也是医疗美容纠纷中的核心点：那些接受医美整形的人究竟是消费者，还是患者？

律师宋中清告诉新京报记者，医疗美容行为是“侵入性”的，会对体表造成伤害，符合医疗行为的特征，国家对医美机构的管理也要依据《医疗机构管理条例》，因此医美确实属于医疗行为。

但另一方面，医疗美容又具有消费行为特征。律师沈诚认为，接受医美往往是出于变美的需求，与《消法》中规定的“出于生活目的”进行消费一致，而且医美项目的开展往往是为了盈利，并非治病救人公益目的，这意味着其中的消费者权益应该得到保障。

2017年3月30日，浙江省人大常委会颁布了《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》，其中第17条规定，如果机构和个人明知服务缺陷，或者未取得资质便实施医疗美容，最终造成健康损害，受害人有权依照《消法》向经营者要求赔偿。

“这相当于将医美纠纷纳入了《消法》适用范围。”沈诚说，一旦适用《消法》，诉讼双方的举证责任就变了，患者不用再找证据证明医疗行为有过错，只需证明欺诈；医院则要拿出证据，证明自己的医疗服务完全没问题。

2018年，浙江省温州市审结的3起医美纠纷中均适用了《消法》。三家被告医院因未取得消费者同意便更换手术医生、越级开展手术和虚假宣传等问题，被认定为消费欺诈。最终，两名原告赢得了医疗费用退一赔一的判决，另一原告则是退一赔三。

。



为了这张脸，李帆已经努力了一年半，她希望自己的维权也能进入司法途径，也能适用《消法》。她的电脑里有玫瑰医院在各个网站上的宣传资料截图等证据，希望有朝一日能够以此为依据维权，“把他们打得灰头土脸、一败涂地”。

但浙江的地方法规对其他省份并不适用，比如李帆和玫瑰医院所在的城市。对于她和与她情况相似的大多数医美失败者来说，维权的希望仍然渺茫。

值班编辑 花木南 吾彦祖