

线索征集

健康维权，责无旁贷：在您的健康生活中，有没有遇到过——烦恼事、困惑事、愤怒事，请登陆健康时报网-监督频道，点击“我要举报”提供调查线索；下载健康时报app，点击左上角电话按钮，可在线爆料。也可拨打健康时报电话(010—65363351、13001005428)或发送邮件至jksb16@jksb.com.cn提供调查线索。线索一经采用，有现金或精美礼品赠送。

媒体平台

阅读更多健康权威内容，请关注健康时报全媒体平台



人民日报健康客户端：权威医生在身边



健康时报微信：因专业而信赖



健康时报网：精品健康新闻 健康服务专家



人民名医直播：我与名医零距离



@健康时报微博：微健康 随时随地不随意



视频大夫说：权威专家 说尽健康事儿



快手：健康时报原创短视频



抖音：健康时报原创短视频



第十五届健康中国论坛：高质量 新开局 大融合



第六届国之名医盛典：推荐医者榜样 引领尊医舆论

版权说明

未经本社书面授权或同意，任何单位和个人，不得以任何目的、任何形式转载、转贴、深度链接或以其他方式使用本社全媒体上如纸媒、网站、微信、微博及其他介质上的作品。凡在人民日报健康客户端、健康时报官方任一载体上刊发、上线的所有作者的各类图文视听产品，视为认可本社规则，即本社有权在包括但不限于本社其他载体上，如纸媒、网站、微信、客户端、微博以及结集出书、在包括但不限于如今日头条、喜马拉雅等其他社会平台上开设的官方公号等其他形式的使用。本社支付的稿酬中包含了上述各类载体的所有报酬。

上接3版

# 困在纠纷里的植发者

## 医疗过程取证困难，消费者陷维权困局

“患者当时来到医院的时候已经在一家植发机构植了发，她枕部的取发区出现了斑秃，给她带来了巨大的困扰。”陈静向记者回忆，面对这样的情况，丽丽即使第一时间来到专业的医疗机构进行治疗，植发部位的创伤也很难恢复如初。

2021年，中国整形美容协会发布的《毛发移植规范》团体标准中，对毛发移植手术相关人员的资质进行了规范，要求主刀医生须取得皮肤科或外科专业的执业医师资格证书，须经历毛发移植正规培训，考核合格，并有参与50例以上的相关手术经历。同时要经过省级或以上卫生行政部门认定的毛发移植技术系统培训并考核合格。

张言（化名）是一名深耕医美领域多年的博主。她在植发后，也遭遇了头部取毛囊的部位受损、长期脱发且发量大大减少的问题。

张言说，当初虽然充分跟植发机构进行了沟通，但当时没有重点关注植发医生的资质问题，对方也从未主动提及资质问题或出示相关证明，“其实在植发过程中，我们是很难核实医疗机构和医生的资质的，尤其是医生的资质和经验问题。”

“《毛发移植规范》为植发行业的规范提供了标准，但目前该文件仍属于行业协会的自治性规定，不具有强制性。如果只是单纯违反了该规定而没有违反法律法规的话，则不涉及违法，但是可能会受到行业协会的自律性处罚，如自律处分等。”展曙光说，“建议在双方签订的协议中，将《毛发移植规范》约定为必须执行的标准，以增强规范的适用性。”

一份由上海市黄浦区卫生健康委员会2024年2月4日发布的行政处罚公示显示，某植发机构旗下医院因“使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作”，违反了《医疗机构管理条例》第47条，被罚款1万元。

天眼查显示：这起处罚背后的事由是，患者在植发手术进行到一半时，手术医生中途悄无声息离场，换成了两名护士代为进行。

这一行为不仅违反了相关法律法规的规定，也侵害了消费者的合法权益，甚至将消费者置于危险境地。

“对于植发机构来说，植发成功与否主要在于是否成功把毛囊种上，自然度、密度、美观等因素都不在考虑范围之内。但对于消费者来说，植发手术成功不仅是要把毛囊成功种植，还需要自然好看，符合审美需求。”北京观韬中茂（宁波）律师事务所合伙人律师周玲玲表示。

健康时报记者检索了2019年~2024年间关于“植发纠纷”的判决书，在败诉的8起案件中，消费者败诉的主要原因为“证据不足”。一方面消费者未能提供足够的证据证明毛囊存活率未达承诺，也未能提供证据证明植发治疗没有效果，另一方面，消费者未能提供足够的证据证明植发后的脱发现象是由治疗行为所引起。

事实上，目前还没有专门认证鉴定毛囊成活率的机构，所以就算是植发失败也并不好维权。周玲玲曾代理过一起关于“植发纠纷”的案件，她介绍，由于缺乏客观、公正的第三方评估机制，消费者在与植发机构产生纠纷时，难以凭借确凿的数据或报告来支持自己的权益主张。

一份来自北京市第一中级人民法院的判决书显示，李某某花费10万多元在北京某毛发移植技术研究中心接受植发手术后，称手术失败没有达到合同目的，存活率、视觉效果都不好，于是以植发机构存在虚假宣传和未实现合同目的为由提起医疗服务合同纠纷诉讼。最终法院认定，李某某提供的证据不足以证明其全部合同目的不能实现，也无法证明为其进行植发手术的主诊人员缺乏从事医疗美容项目的相应资质等，因此李某某要求退还款项的意见不被采纳。

周玲玲认为，消费者要仔细挑选植发机构，在手术前，对植发的方案、植发的医生、费用进行书面明确。支付相应费用时要求植发机构提供正规发票，植发手术完成后，要求保留复印相应的手术记录。遇到手术后存在的相关问题，及时拍照保留相关证据，并保留与医生的沟通记录。

此外，应构建和完善相关的法律法规体系，明确监管主体及其职责分工，确立清晰的鉴定程序与途径。行业内部也需强化自

我约束力，主动公示其医护人员的专业资质信息，确保消费者能够便捷查询并核实。

## 植发属于医疗行为，应双管齐下加强监管

“当前植发手术涉及两大领域，一是皮肤外科领域，二是美容外科领域，但都是归属国家卫健部门医政医管部门管理，所以对于植发行业的监管要做到双管齐下，多部门共同监管才能保证行业健康有序的发展。”针对植发行业未来的监管，中日友好医院毛发医学中心主任杨顶权表示。

对从事毛发移植医生的职业资质认定要更为严格。一般该类疾病需要皮肤科或医疗美容科的医生对于患者头皮的毛囊进行专业化的评估，若植发人员不具有专业执业医师的资质，对患者最基础的皮肤疾病及毛囊情况判断不到位，这可能是出现植发手术不成功的主要原因。“医院要培养更多专业化的人才，对于类似植发这样重要的专业技术，还是需要通过规范化的培训才能够达到相关诊疗的要求。”杨顶权说。

“植发专业操作技术和流程的细则也要更加科学规范。”杨顶权介绍，现在很多植发的过程过于流程化，对供区毛囊质量、受区头皮条件、获取和分离毛囊的过程疏于管理，植发人员只是毛囊的搬运工，对于种植后能否成活无法提供保障，在植发前后，也没有进行配套的毛囊头皮护理服务，造成术后毛囊的成活率降低。对此，建立毛发疾病质控相关行业规范和指南，最终通过养、种、护一体化的管理模式，让更多的医生能够在诊疗过程中有据可依，减少医疗事故发生。

同时，应建立毛发移植多模态管理数据库，及时对于患者的术前头皮毛囊条件、术中质控和术后长周期管理和效果评估，对于整个治疗方案的合理性和安全性进行专业化的监控。

“植发患者来到医院最大的需求，就是希望通过安全的植发来改善外观、增强自信。”陈静认为，对于患者的植发需求，建议他们选择有资质的医疗机构和经验丰富的医生进行植发前咨询，并且对结果保持理性期待。

而小雅现在能做的，就是继续观察，做好护理，让空缺处能长出头发，希望有修复的机会。