

特稿

本报记者 冯蕊

去年12月的一个周六,三甲医院行政人员张宛吃午饭出门。临走,她才记起戴上口罩。

医院急诊大厅外停着两辆警车。张宛紧了紧便服,在走廊尽头遇上眼熟的保安。“放心,今天没人来拍。”对方低声说。

气氛为何如此紧张?数日前,有患者在社交平台发帖,声称要来医院直播、录制视频。所有职能科室紧急开会,“安排人员隐蔽巡视!尤其关注有准举起手机。”

张宛叹了口气,这番情形在公立医院已非个例:近年来,医患之间的纠纷,正在从偶发的直接冲突,转向更为隐蔽的“自媒体医闹”。遇到纠纷,一些患者不愿走常规途径,而是“不给我处理,就发短视频”。部分内容通过剪辑夸大事实、诋毁医生,造成舆论压力。

谁举起手机

连续巡视三天,“重点人物”没有现身。目送警车、保安撤离,张宛感到一阵疲惫。

从去年起,她明显觉察到医患沟通方式变了。她所在的医院,开始有病人冲进医患关系办公室录音、录像。科室为此装上无死角、带声音录制功能的监控。

一见对方举起手机,大家纷纷警惕起来。“如果需要监控,可以通过公安部门拷贝。”办公室的工作人员潘胧制止道,“这里不接受个人录像。如果不能好好讲话,我们也没法接待你。”

大部分患者家属愿意坐下来态度平和地谈话。也有个别家属情绪激动,执意录制视频。办公室工作人员只得叫来保卫科,把对方的面孔录入医院报警系统,一旦对方再次出现在院内,就能被系统识别,以防伤医事件发生。

与此同时,张宛网上发疯:这些录音又被剪辑,放到网上可怎么办?

张宛描述,医院会将舆情监控外包给第三方数据公司。对方捕捉到,社交平台上带有该医院标签的帖子变多了,大多源于未完结的医疗纠纷、案件。

少数帖子直接谩骂医生、扬言直播,涉嫌侵犯人身权利与危害公共秩序,医院可以直接报警。但大多数帖子往往是一个名为“xx医院xx医生”的账号,放上视频、音频片段,再写上“曝光医院”“无良医生”的标签。“(内容)的一部分是事实,但更多的是主观的想法、情绪,公安压根没法介入。”张宛叹息。

刘晖正是张宛口中那类曝光维权的患者家属。他的背包里始终放着一部手机,“全部过程我都有记录,就算现场不允许”。刘晖说,他也曾觉得网上那些医闹是“无理取闹”,直至自己成为主角。

两年多前那日,他陪妻子去医院生产。前期的11次产检都没问题,然而妻子凌晨在产房分娩时,警报突然响起。医护人员告诉他,“手术出现紧急情况,孩子严重窒息”,要将他妻儿转到上级医院救治,刘晖同意。

转院后,医生找刘晖谈话,表示“情况很不乐观”。第三天,孩子的身体状况进一步恶化,刘晖最终决定放弃治疗。当天下午5时半,他亲眼看着孩子在家中去世。

刘晖完全蒙了。办完事后一个午后,他接到初中同学的电话。对方语气激动,“你得去告状呀,孩子好端端的怎么会有问题?”

刘晖突然意识到,这可能是一起医疗事故。

选哪个途径

最早刘晖找过医院的职能科室。

他记得,对方表示已经把胎盘拿去检测,医院的诊疗没有问题,“如果还有疑惑,就去走司法程序。”

刘晖仍沉浸在悲伤中,对面冷冰冰的态度,他感到被敷衍、推脱,“怎么一个劲地说自己没



AI生成图

错,把我推向法院?”他又在法律行业四处咨询。

面对咨询的家属,邵璟会告诉他们诉讼可能付出的时间与成本。他曾在最高人民法院的解释中看到,在东部某发达省份法院,医疗损害责任纠纷案件的平均审理时间超过158天,远远长于普通民事案件。邵璟算了算,在他身边,“加上立案之前的准备,平均一桩官司要花费三年。患者最少付1万元,最多要花5万元以上”。

况且判决结果难以预料。邵璟提到,近年来在当地,医疗官司中患方的胜诉率不断下降。他眼看着一半以上的咨询者听完后直摇头,“不想走这条路”。

刘晖又找到卫健委,对方向他是否愿意调解。

张宛解释,根据《医疗纠纷处理与预防条例》,各地对于调解的执行标准有所不同。她指出,当地设有医疗纠纷调解委员会和医疗纠纷调解中心,是独立于医疗系统的第三方平台,不收费,且会在受理起30个工作日内完成调解。

刘晖在网上找到一位自媒体博主,对方称家人遇到过医疗事故,最终成功维权。

加上微信后,他给刘晖发了数段录音,表示都是他帮助过并成功拿到钱的人。

博主又把刘晖拉入一个维权群。“群里有很多人和我一样。”刘晖第一次有了“抱团”的踏实感。两三百个群友都和医院产科发生过纠纷,每人的群昵称备注着省份、疾病和维权进程。

张宛表示,无论患者选择怎样的途径,当地规定金额在15万元以上的医疗案件,必须先鉴定再协商。

她解释,这背后是出于“公正”的考量:防止个别患者漫天要价,浪费医疗资产。

不满意鉴定

孩子去世后第六个月,刘晖第一次做鉴定。

目前,国内医疗纠纷鉴定实行“双轨制”:患者与医院既可以委托当地医学会,也就是医疗行业的学术组织鉴定,也可以委托司法鉴定机构进行。

按照规定,一场鉴定会有三到五位专家,医患双方分别入场陈述,不允许直接交流,专家提问、分析后,给出鉴定意见。

鉴定会前,刘晖在医学会提供的专家库里抽取了人选。他记得,专家很热情,不停询问有哪些疑问、掌握什么证据。

悬着的心刚放下,结果会议开始,刘晖看着医院代表拿出稿子,对自己准备的问题逐条

解答。他傻眼了,“我是不是被摆了一道?”他决定再去大城市鉴定一次。

一线城市鉴定专家司芳从业超过20年。她时常遇到患者对当地的鉴定不服,跨省求助。司芳直言,早期个别地区的鉴定存在“地方保护主义”,“没有回避和医院有利益关系的专家”。

但近年来,许多城市的鉴定专家库实行“末位淘汰”:若某专家总和其他人发生意见冲突,或出现严重的立场偏颇,会被逐出名单。同样,涉事医院的医生不能参与,以规避不公的情形。

令司芳更忧虑的是,社会的鉴定资源在不断流失。司芳坦承,她参与一场鉴定会是800到1000元的收入,还要提前一周预习鉴定材料,“不如坐专家门诊”。

许多同行也怕“惹麻烦”。司芳曾因鉴定结果未让患者满意,离开会场时被人尾随、跟车。后来她开始戴口罩,担心被患者认出来。随着更多鉴定会转到线上,她才渐渐放宽心。

也正因此,患者与家属的等待更加漫长。“我手头的案子,超过30%还没有排到鉴定。”邵璟感叹,尽管医学会要求在两个月内出鉴定报告,但这不包括前期递交材料、审核的时长。“有时排队会超过一年。”

鉴定结果也有主观差异。面对巨大的不确定性,一些患者家属最终会拒绝鉴定,认为这样做“不划算,不如和医院私下商量”。

刘晖变得更为戒备。第二次鉴定时,他让律师准备两份问题的陈述。提交材料时交旧的一份,现场拿出新的,“生怕医院再耍把戏”。

2025年6月,刘晖终于拿到新的鉴定结果:本例属于医疗事故,医方产科处理不规范、延误抢救时机,承担主要责任;监护人放弃治疗,对死亡结果承担一定责任。

心态与筹码

其间,医院曾主动联系过刘晖。按照刘晖的说法,对方提出“能不能赔120万元处理这件事?”据他了解,这是当地对新生儿事故的赔偿标准。

他还在“气头上”,没有答应。等到第二天,父母劝他,“要不就放下,算了吧?”他动摇了,再联系医院时,对方却表示,只能赔偿80万元。

不久后刘晖意识到,能够反悔的不止医院。他加入了更多的维权群。刘晖看到,有群友起初能接受医院赔偿120万元、130万元,结果有人发言说自己拿到200万元,甚至300万元,心态就失衡了。

邵璟指出,法规标准的差异为谈判留下空间:医院赔偿常依据《医疗事故处理条例》,其

中并没有“死亡赔偿金”的规定;患者们却往往援引《民法典》,其中明确指出死亡赔偿。“双方认知的差异,容易让协商出现矛盾。”

刘晖发现,越来越多的群友把“医生”当作筹码。从各个细节里,挑出医生有没有违反诊疗操作规范,比如病历书写规范吗?医生的签名是不是由其他人代签?其中的内容有没有瑕疵?

面对纠错,张宛时常苦恼,现实中医生产很难完全遵循规范。“没有绝对完美的手术,也没有绝对完美的病历。”

司芳曾目睹部分医生的病历是从之前的模板复制修改,明明是男孩,不小心留下“子宫”的字眼,家属就会质问,“男女都搞不清楚,你们怎么治病?”还有“高手”会抠出由于医护人员疏忽病历上零点及更晚的时候缺少记录、医护的记载互相有出入、手术期间剪刀放错位置等问题。

“这些诊疗过程的不精细,虽然和死因没有直接联系,也会影响医院的责任比例。”张宛感慨,而且会让公众转移对事件本身的关注,“毕竟在人们眼中,医生是不能犯错的”。

在维权群里,那位自媒体博主为群友指了几条“明路”:现场信访、寄件轰炸、拉易拉宝,还有发动自媒体。“快手、抖音、头条、媒体号全部都来!”

屏幕的两端

去年11月,刘晖决定尝试“自媒体曝光”。

刚开始刘晖不敢提医生,“怕对方告我侵犯名誉权”。结果他发现,群友们都直接写医生全名,还有人做成滚动广告也没出事,他就把主治医生的照片作为头像,把医生的全名、医院名字加进标签。

其实,对医疗内容的发布,平台有审核机制。一位在短视频平台负责内容审核的工作人员指出,平台对医疗内容发帖的限制,更多集中在“健康信息”与“产品引流”,在医疗纠纷领域,平台禁止虚构医患故事、夸大冲突。如果账号带有对医院、医生个人信息的隐私披露、人身攻击,平台发现后会限制内容的传播。

他坦言,许多曝光内容平台难以核查事实,只能通过识别“医疗维权”“医院”“患者”等敏感词汇对账号发出提示。

发帖者也早有对策。起初刘晖每天都会在各个账号更新维权内容,结果被平台识别出发帖频繁,带有“医疗纠纷”性质,系统发出提示:“当前视频不适合加热。”刘晖又去其他几个平台上传视频,不是无法发送,就是被限流量。

“不要那么直接就行了。”一位患者建议,敏感词可以用谐音、拼音、缩写代替,比如“患者”和

“维权”可以分别打成HZ、WQ,医生代称为白衣。刘晖又把更新频率下降到一周一次,其间夹杂着自己生活日常的分享。很快,他的短视频就有了近40万浏览量,超过千条留言。

他发现,传播的背后有情绪的连锁反应。在视频下留言的,是在该医院或当地就诊后有疑虑的人。群友纷纷转发,刘晖接连看到系统提醒,有用户给视频购买了热度值,他点进去一看,几乎都是与有相似经历的维权者。随着视频热度不断变高,平台又把内容推送在当地的“广场”首页。

反观医院,应对这类舆情尤为被动。“医院很难对网络上的帖子公开回应。”张宛指出,医院每条公开信息都需要经过卫健部门的审核。所有纠纷结果,都要等待官方的调查再进行回应。何况患者的帖子中有许多碎片,医院一旦披露细节,会涉及患者隐私、医学伦理的难题,招致更多的责任风险。

此前医院曾对一起纠纷发过简短情况说明,评论指责,“医院怎么这么冷漠”“说话没人情味”,从那之后,医院管理层坦言,这种事不如不说。

张宛见到,对那些没有明显攻击、无法报警的内容,医院的宣传部门会和发帖者联系,劝导他们删帖。曾有管理人员向派出所无奈地求助,希望帮忙联系维权的患者家属。反复劝说后,对方终于愿意删除信息、好好沟通。更多时候,她和同事就在办公室里点击帖子下方的“举报”按钮。

她逐渐产生逃避心理,对网上那些指责医院、医生的新闻,“只要不出大事,就干脆不看”。但当地一发生医疗舆情,张宛又会接到投诉,“你们这里发生了什么事?这里的医疗质量就是堪忧。”“我有理由怀疑你们医院也有问题。”

究竟如何面对?张宛感到茫然。

最初的不信

今年1月,张宛当地的医院举办了培训。

现场,院方领导纷纷感慨,“自媒体医闹”及其带来的连锁舆情,已成为各大医院最头疼的问题之一。

华东师范大学政治传播与公共关系研究中心主任于晶不久前和一些公立医院有过交流。她直言,正是医院在患者的发声已经掀起舆情且辐射到社会公众时才反应过来,失去了积极表达的时机,这进一步加剧了公众对医院、医疗系统的不信任。

听院方领导的诉说,于晶建议,医院可以在舆情发生的早期阶段,与拥有公信力的媒体、传播平台合作,站在公众的视角回应部分质疑。

邵璟和张宛意识到,出错的或许不是体系设计,而是识别的障碍与不信任在每一环不断累积。直到后来,刘晖才看到那位自媒体博主的“真面目”。“背后有灰色的维权组织。”刘晖和许多群友交流得知,一旦群里有说自己维权有了进展、拿到了赔偿金,就会有组织的人起哄,“把一部分钱拿出来给大家”,还会私信拿到赔偿款的人。起初加微信时大家已经给了对方病历,“上面都有个人信息,不给钱就一直骚扰”。

刘晖苦笑,他在法律咨询时还被骗过数千元。若不是大家在维权时“每一步都有坑”,屡屡造成二次伤害,没有人真正愿意反复周旋。

“其实大部分患者都不愿不闹、默默承受。”邵璟感慨,如果他们一开始能有第三方、公正的平台、专业人士进行正确的引导,医院能站在理解患者的角度及时沟通,更多人能做出更为理性的选择。

同样,等待引导的还有医生群体。“有时,矛盾就发生在最初的不信任上。”张宛说,许多医生在术前和患者的沟通不够,由于时间和考核等苦衷,没有清晰地告知患者手术风险,为后续的纠纷埋下隐患。她提议,上级部门与院方应该牵头引导医生的认知,增强对患者的人文关怀。

在刘晖发布短视频三天后,院方联系上刘晖,愿意协商。今年1月的一个早晨,在孩子去世后的第19个月,刘晖和妻子来到卫健委,在司法局人员的陪同下,和医院签署和解协议。

刘晖拿手机记录了整个过程。签完字的一刻,他终于松了口气。(文中除专家外均为化名)

习近平向全军老同志祝贺新春

(上接第1版)器乐与合唱《钢多气更盛》、表演唱《战争就在下一秒》聚焦部队练兵备战火热实践,生动反映官兵枕戈待旦、敢打必胜的责任担当。情景演唱《七律·长征》热情讴歌红军将士战胜一切艰难险阻、打败一切强敌对手的英雄气概,激发弘扬伟大长征精神、走好新时代长征路的壮志豪情。《手拿枪心向党》、《师长有床绿军被》、《战友之歌》等经典老歌歌唱,颂扬我军优良传统,展现红色基因代代相传、民族歌舞《同心共韵》礼赞边防官兵与各族群众合力强边固防、创造幸福生活,表达对党的深情、对祖国的热爱。短剧《红星的召唤》以青年官兵与红军战士的跨时

空对话,体现牢记初心使命、巩固纯洁光荣的血脉传承。表演唱《温暖》充分体现统帅心系基层、关爱官兵的深厚情怀,彰显全军官兵坚定看齐追随、矢志奋斗强军的如磐信念。“我们走进一片新的天地,我们跟随着你走向胜利”,混声合唱《党的旗帜下前进》鲜明表达人民军队开创强军事业新局面、完成好党和人民赋予的各项任务的决心意志。整场演出新风扑面、昂扬向上,呈现出军队文艺服务强军、服务基层、服务官兵的蓬勃气象。

张升民一同观看。观看演出的还有军委机关各部门、军队驻京有关单位领导和部队官兵代表。

为国担当 为民造福 为梦想打拼

(上接第1版)陈吉宁指出,要深入践行人民城市理念,树牢造福人民的政绩观,把以人民为中心的发展思想贯穿和落实到城市发展的全过程和各方面,以人民的期盼为念,以人民的利益为重,增强“时时放心不下”的责任感,全面实施新一轮民心工程,用心用情用力为群众办实事,把最好的资源留给人民、用优质的供给服务人民,把全过程人民民主融入城市治理现代化,动员人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享,加快构建城市治理共同体,汇聚起团结奋进的磅礴力量。

陈吉宁指出,要以实干作答,以实绩交卷,认真落实市“十五五”规划建议和纲要确定的目标任务,努力把对人民的承诺化为真真切切、可感可及的变化。全市各级领导干部要起而行之、埋头苦干,敢打敢拼敢争先,当好善作善成的实干家。全市上下要时不我待、只争朝夕,千字当头、奋力一跳,在新时代的舞台上不断创造新业绩。

陈吉宁指出,市人大及其常委会要坚持党的全面领导,忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个

维护”,更加奋发有为地强化高质量法治供给,强化高效能监督,强化高水平调研,深化全过程人民民主的地方实践。坚持守正创新,抓好“四个机关”建设,以开拓进取、昂扬奋发的精神风貌,推动新时代人大工作充满活力、彰显实效。人大代表要始终把人民放在心中最高位置,忠实为人民谋利益、增福祉,不断提升为民履职、为民尽责能力。

陈吉宁最后说,让我们更加紧密地团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,踔厉奋发、勇毅前行,为开创社会主义现代化国际大都市新局面、展现中国式现代化新气象而团结奋斗。

出席大会的市领导还有:龚正、胡文容、吴伟、赵嘉鸣、陈通、张为、张金山、李政、华源、陈杰,张小宏、卢山、解冬、陈亚宏、陈宇剑、舒庆、彭洪雷、肖贵玉、陈群、黄震、虞丽娟、吴信宝、寿子琪、钱锋、王为人。

蒋卓庆、贾宇、陈勇、张占礼、濮端华、贾晓斌、王喜武,老同志刘云耕、殷一璀等也在主席台就座。大会在雄壮的国歌声中闭幕。

(上接第1版)

上海公安机关创新警务模式

式,依托“专业+机制+大数据”,着力发展和提升新质战斗力,特别是针对电信网络诈骗不断翻新的作案手法,统筹攻坚“技术反制、研判打击、综合治理、流量瓦解”四个战场,牢牢捂紧群众“钱袋子”。全年预警劝阻受骗群众62万人,避免群众损失51.4亿元,电诈案件既遂数、立案数同比下降8.6%、8.4%。

全市检察机关2025年共依法批准逮捕跨境电信网络诈骗犯罪人员3000余人,提起公诉3050余人;成功办理多个重大跨境电诈集团案件,重点打击“金主”及核心骨干分子,深挖洗钱、非法支付、技术支撑等上下游犯罪。

除了打击刑事犯罪,上海政法机关还针对各类民生痛点采取积极措施,让市民生活更舒心、更安心。

市检察院深入推进“食药安全益路行”专项监督,开展无堂食外卖食品安全公益诉讼专项监督,推动5000余家商户纳入本市“互联网+明厨亮灶”监管平台,案件获评“2025年上海市法治为民办实事优秀项目”。

公安交警部门在全国首创“交通治堵大模

回应最大期盼 建设平安上海

型”,数智赋能交通管理,已布设的360个路口平均车速提升12.9%,带动路网拥堵压力缓解。去年,全市交通事故数、亡人数、伤人数分别下降2.7%、7%、7.3%。

公证行业持续增项目、减材料、提速度,已有217个公证事项实现“最多跑一次”,120个公证事项实现“一次都不跑”,公证申请材料平均缩减10%以上。

形成一批基层治理“软法”

因为爱喝酒,一位公交师傅被调离了驾驶员岗位,每月工资也少了1000多元。他心里很委屈,自己又不是酒后驾驶,难道平时喝点也不成?一来二去就和公司闹起了矛盾。普陀区万里街道社会综合治理中心主动介入,帮助双方就解除劳动合同、支付赔偿金达成和解。

运用法治思维和法治方式,大力提升基层法治能力,让处置更公平高效,正成为上海这座超大城市基层治理的“破题密钥”。

去年,市委政法委坚持和发展新时代“枫桥经验”,大力推进综治中心规范化建设,实现市、区、

街镇、村居四级综治中心(站)全覆盖,均均接待群众9.3万余人次,调处矛盾纠纷3.6万件。

公安机关纵深推进“三所联动”机制,坚持“法在前、理跟上、法理情融合”。审判机关推进诉讼服务在综治中心全覆盖、刑事案件律师辩护全覆盖、巡回审判在各镇全覆盖、行政机关负责人出庭应诉全覆盖,更好服务群众、化解纠纷。检察机关建立安全事故调查检察官制度,实现应急管理部门100%邀请、检察机关100%参与,为事故调查提供专业法律支持。司法行政机关持续提升人民调解的纠纷吸附力,人民调解组织共受理纠纷57.2万件,调解成功50.9万件,调解成功率达88.9%。

在基层实践的基础上,相关部门形成一批基层治理“软法”,这些“软法”以其灵活性、协商性和多元参与性,在基层治理中发挥出独特的作用。如,徐汇区制定了《武康开放社区治理软法指引》,将历史建筑保护、商户自治、游客管理纳入统一框架,使网红打卡地与居民生活区实现“共生共荣”。

在各方共同努力下,“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”在上海正逐渐成为共识,法治氛围愈发浓厚。

美景不止于方寸之间

回归自然生活·拥有健康人生

中宣部宣教局 中国文明网

