

网络创新治理与社会发展论丛



正能量与后真相

医疗卫生行业网络舆情研究报告

刘长喜 侯劭勋 等◎著

东方出版中心

网络创新治理与社会发展论丛



正能量与后真相

医疗卫生行业网络舆情研究报告

刘长喜 侯劭勋 等◎著

东方出版中心

图书在版编目(CIP)数据

正能量与后真相：医疗卫生行业网络舆情研究报告.
2017 / 刘长喜等著. —上海：东方出版中心，2019.2
ISBN 978-7-5473-1410-4

I. ①正… II. ①刘… III. ①医疗卫生服务—互联网
—舆论—研究报告—中国—2017 IV. ①R199.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 298819 号

正能量与后真相

——医疗卫生行业网络舆情研究报告(2017)

出版发行：东方出版中心

地 址：上海市仙霞路 345 号

电 话：(021)62417400

邮政编码：200336

经 销：全国新华书店

印 刷：常熟新骅印刷有限公司

开 本：720mm×1000mm 1/16

字 数：235 千字

印 张：16

版 次：2019 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-5473-1410-4

定 价：58.00 元

版权所有，侵权必究

网络创新之力与社会发展论丛

丛书主编：王伯军

丛书副主编：王松华

丛书编委会成员：桂 勇 沈 逸 刘长喜

王鲁峰 侯劭勋 余承云

本书作者团队

(除前三位外，按照姓氏拼音排序)

刘长喜 侯劭勋

李亮国 胡 月

胡照悦 李 璐

李 雪 刘 蕾

卢盈洁 马 蕾

沈宁然 王 亲

翟家宁 张雪枫

丛书序言

近年来，迅猛发展的互联网已经渗透到人们工作、生活与学习的方方面面，深刻地改变着人们的行为方式和思维模式，同时也给社会信息传播及舆论生态增加了复杂性和可变量，给社会治理和社会发展带来了新的挑战 and 命题。过去一段时间，由于网络管理的规范化、制度化、科学化的配套建设未能随着网络的快速发展而得到及时补充与完善，甚至制度建设还相对落后，以致网络戾气蔓延、情绪悲观、思潮跌宕、谣言四起、犯罪高发。在某种程度上，这些负面能量误导社会公众，诱发社会不安，严重影响网络空间有序发展和现实社会稳定进步，部分内容甚至与社会主流价值观和主流意识形态背道而驰。

面对互联网发展的滔滔洪流，国际竞争越来越多地转向互联网人才、技术以及应用素养的竞争。为有效应对网络发展带来的严峻挑战，增强国家间竞争的核心能力，我国于2014年2月正式成立中央网络安全和信息化领导小组，并相继出台了一系列制度与规定，以进一步加强网络空间的管理和建设。这标志着中国向网络强国目标迈进的国家战略予以制度化确立，并给网络空间注入了规则意识与发展活力，让国内互联网空间逐步成为弘扬主旋律、激发正能量、培育和践行社会主义核心价值观的主阵地。

为适应互联网变化发展的新形势、新特征、新趋势，以便更好地认识、探索与运用网络规律，上海开放大学信息安全与社会管理创新实验室规划出版系列丛书——《网络创新治理与社会发展论丛》。这套丛书将关注有关网络热点话题，特别是有关医疗、卫生、教育、环保、食品安全等民生议题，以及有关网络形势、网络空间治理与网络社会发展等宏观问题。具体来讲，一

是关注互联网发展最新业态、特征与规律；二是关注互联网发展对相应制度建设与管理工作的机遇与挑战；三是关注互联网变化发展对网络应用群体提出的技能与素养要求；四是关注应用互联网开展教育实践工作的探索与经验等。

这些内容是上海开放大学信息安全与社会管理创新实验室作为一个专业化的互联网研究机构对相关领域、相关问题进行分析和研究梳理的成果，以及对相关人员开展培训的实践探索成果。这些成果在一定程度上反映了网络发展以及实践探索工作的最新动态、特征和规律。我们希望本套丛书能够给广大读者提供认识互联网的新视角，能够更好地把握互联网变化发展的新常态和内在规律，更加纯熟地掌握和使用互联网应用技巧，以此来服务我们的工作、生活和精神世界，也期望能够启发读者的思考，以新思维和新模式来认识网络、运用网络。

王伯军

上海开放大学副校长

丛书序言 /1

一 总 报 告

规则与茧化：2017 年医疗卫生行业网络舆情年度概览 /3

二 案 例 分 析

“剪不剪”的困境？

——“急救剪衣被索赔”舆情事件分析 /13

抗争、妥协与理性

——衡阳 2.11 南华附二医闹舆情事件研究 /27

真相与谎言

——榆林产妇跳楼事件舆情分析 /49

受众解读与媒体报道的偏离

——四川宜宾孕妇产检 HIV 阳性未获告知舆情事件分析 /68

男婴“死而复生”引风波

——“赤峰引产”舆情事件分析 /85

医生学术造假是与非

——《肿瘤生物学》撤稿舆情事件分析 /104

三 专题研究

医疗网络舆情的法律规制专题研究 / 125

医方网络舆情事件中的医生形象建构与话语权建构 / 137

新媒体、新医疗

——互联网医疗舆情分析 / 151

2017 年全国 37 家顶级医院微博运营情况研究报告 / 163

全国各省会城市医疗卫生主管部门微博运营情况研究报告 / 211

附录 / 237

参考文献 / 239

后记 / 248

一 总报告

规则与茧化：2017 年医疗卫生行业 网络舆情年度概览

一、前言

从整个网络舆情走势来看，2017 年，医疗卫生领域引发舆情关注的事件在数量和强度上都相对下降。《2017 年中国互联网舆情研究报告》评选了 20 大网络舆情事件，涉医卫网络舆情事件仅有 1 例。一方面，近年来网民对医卫事件关注度在逐步下降；另一方面，涉医卫领域的正能量事件不断增多，网民对医护人员的理解、支持越来越多。

纵观 2017 年医疗卫生网络舆情走势，其特点可以用正能量和后真相并存来概括。“正能量”是指医疗卫生行业网络舆情事件中的正能量事件和正能量声音越来越多。行动者越来越能理性发声、理性行动。2016 年 11 月 22 日，牛津字典将“后真相”（post-truth）作为其年度词。一下子，“后真相”热传世界，很快被人所接受。“后真相”一词精辟地概括网络时代部分人的未来利益，基于立场和情绪，忽视事实，强化某种观点，抹黑对方。部分 2017 年的医疗卫生行业网络舆情事件也呈现出较强的“后真相”特征。由此，我们用“正能量”和“后真相”并存来概括 2017 年医疗卫生行业网络舆情总体特征。

和往年的年度总报告一样，本研究选取了 2017 年引起网民关注较大的 100 起医疗舆情事件，并以此为样本，分别从舆情事件特征和舆情事件主体特征两个方面进行研究，以期呈现出 2017 年医疗卫生行业网络舆情的整体动态。由于

研究设计和往年相同，本报告略去研究设计部分^①。同时，本报告将与往年大致相同的信息略去，重点报告和分析具有年度特征的数据和信息。

二、网络舆情特征

(一) 医患矛盾事件下降，典型形象事件增多，极端事件偶有发生

从医疗卫生网络舆情事件的类型分布来看，典型形象事件所占比重相对2016年又进一步增多，为21%，医患矛盾舆情事件（包括暴力伤医、医疗事故、医闹、医患纠纷、医方不当五类）由2016年的47%下降至2017年的40%。其他依次为：医药监管11%，医疗政策10%，医疗体制9%，其他9%。

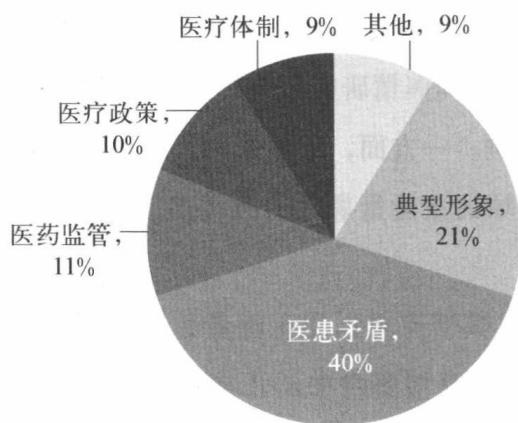


图 1-1 医疗卫生网络舆情事件类型分布情况

典型形象事件不断增多说明了相关部门对医方的宣传更加重视，主流媒体不断宣传医疗卫生领域优秀人员的感人事迹。另一方面，自媒体不断爆出最美医生、最美护士等视频，把医护人员辛苦工作、对病人照顾有加的典型事迹发到网络，引发网民积极点赞和转发。在宣传医护人员方面，主流媒体与网络形成良性互动。

医患矛盾舆情事件从2016年的47起下降至40起。这个数据并不能说明现实中医患矛盾事件在减少。但是至少说明一点，网民对医患矛盾事件的敏感度大幅下降，关注度不断降低。暴力伤医、医疗事故、医闹、医患纠纷、医方不当五类舆情事件也较去年相比有所变化。如表1-1所示，暴力伤医舆情事件从2016年的12起降为9起。需要进一步说明的是，这仅仅是暴力伤医引发的舆情事件减少了，现实中暴力伤医的事件是否真正减少还有待于有关部门的统计数

^① 参见刘长喜、侯劭勋等著《从“逢医必反”到“逢医必护”——医疗卫生行业网络舆情研究报告(2016)》，东方出版中心2017年版。

据来印证。从各方面的信息推理来看,暴力伤医的事件估计也在减少。从舆情事件的平均强度、平均烈度和舆情影响指数来看,除了医闹舆情事件和医疗纠纷舆情事件外,其他类型的舆情事件都在减少。深入分析发现,医闹舆情事件和医疗纠纷舆情事件之所以平均强度、平均烈度和舆情影响指数上升,主要原因在于有极端舆情事件发生。

表 1-1 医患矛盾事件类型分布

过错方	事件类型	件数	平均强度	平均烈度	舆情影响指数
患方	暴力伤医	9	19.35	2.50	47.40
	医闹	9	28.32	27.68	45.22
	医患纠纷	7	14.23	11.21	10.45
医方	医疗事故	10	25.30	22.28	39.33
	医方不当行为	5	14.20	12.16	27.35

2.11 衡阳南华附二医闹舆情事件和陕西榆林产妇跳楼舆情事件就是 2017 年典型的极端网络舆情事件。医闹事件近年来越来越不得人心,深受网民批评。特别是在国家出台“医闹入刑”的法规之后,当地政府受医闹所裹挟,竟然破财消灾。这种做法引发网民热议和批评。陕西榆林产妇跳楼舆情事件更是引发网民热议,被《2017 年中国互联网舆情研究报告》评为 2017 年 20 大网络舆情事件。关于这两个网络舆情事件的分析详见后面的案例分析,这里不再赘述。

(二) 第四季度是舆情高发期,舆情源发地呈扩散型特征

如图 1-2 所示,从医疗卫生行业网络舆情事件发生的时间来看,2017 年选取的 100 起事件中,42%的医疗舆情事件在第四季度爆发,其次为第一、第二季度,占比分别为 25%和 22%。第三季度医疗舆情事件爆发率最低,占比 11%。

从 100 起医疗卫生行业网络舆情事件源发地来看,呈现扩散型特征。除掉那些来自国务院相关部

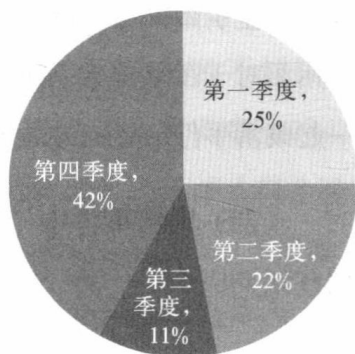


图 1-2 医疗卫生网络舆情事件发生时间分布图

门的医疗政策外，大部分舆情事件源发地都分散全国各地。北京和上海作为医疗重镇，引发的舆情事件相对较少。

(三) 微博、微信依然是主流传播平台，新兴媒体平台不容忽视

2017 年的医疗舆情事件传播平台主要是新浪微博和微信，分答、知乎等新兴媒体平台开始成为舆情传播的重要平台。83%的舆情事件由新浪微博和微信首发，进而引发新闻网站和传统媒体跟进。分答、知乎等新兴媒体平台首发的医疗卫生行业网络舆情事件占比为 8%。

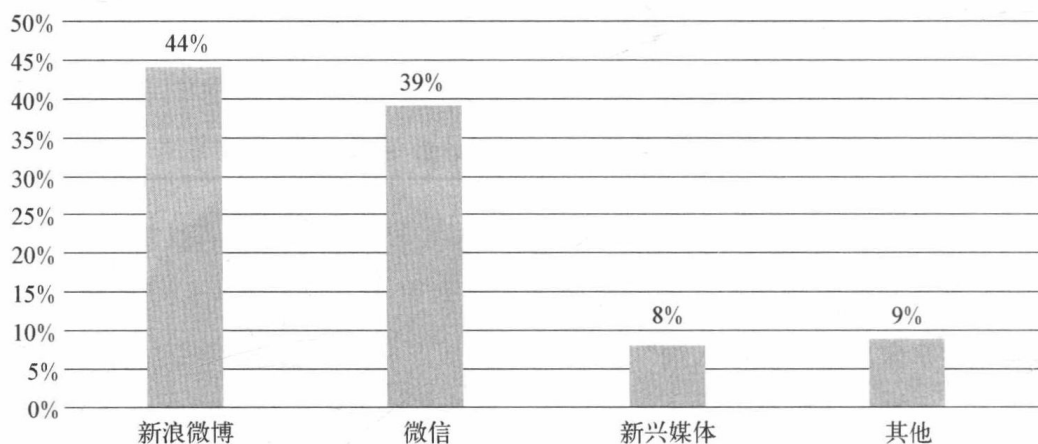


图 1-3 医疗卫生行业网络舆情事件首发平台分布情况

在首发后，引爆平台还是新浪微博和微信。新浪微博和微信不但是大多数舆情事件的首发平台，而且还是主流传播平台。通过新浪微博和微信的酝酿、发酵直至引爆网络。进而言之，从具体传播机制来说，新浪微博中意见领袖的作用相对于往年有所下降。但是在微信传播中，微信公众号发挥着重要的作用。一起舆情事件的影响力通过微信公众号的介入将会数万倍地放大。

(四) 舆情事件中“晚上 10 点效应”明显，大多数舆情事件持续时间都在两周以内

通过对 100 起医疗卫生行业网络舆情事件的引爆时间研究发现，晚上 10 点是舆情事件大量被转发、评论的时间。这充分说明网络舆情事件的“晚上

10 点效应”比较突出。这也给网络舆情引导和监管提供了良好的时间介入契机。

如图 1-4 所示，2017 年医疗卫生行业网络舆情事件的持续时间大都较短，将近一半的舆情事件持续时间不超过一周。持续时间在一个月以内的舆情事件高达 92%。仅有 8% 的舆情事件持续时间超过一个月。

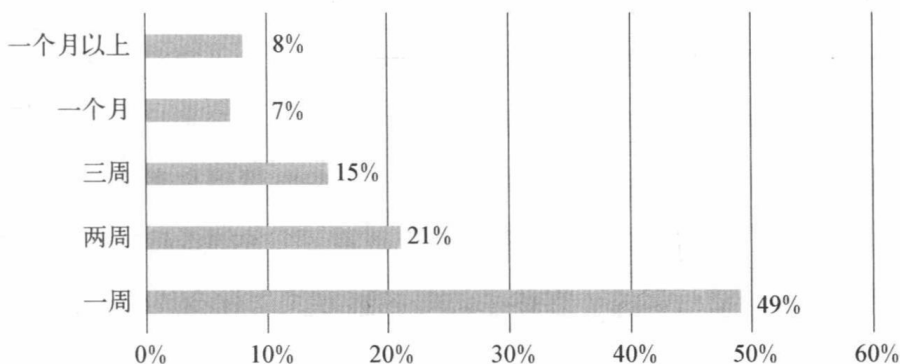


图 1-4 医疗卫生行业网络舆情事件持续时间分布情况

三、舆情涉事行动者的整体特征：正能量与后真相并存的生产与再生产

（一）医方：继续经营形象，效果明显

1. 典型形象建设得到网民认可

如前所述，在 100 起舆情事件中，典型形象舆情事件占比为 21%，较 2016 年增加 4 起。进一步分析发现，2017 年引发网民关注的典型形象事件不但数量增多，而且网民认可度也不断提升。通过视频、图片展现医护人员的事迹感动了大部分网民。如《人民日报》官方微博转发了《山西晚报》“43 岁女医生连续工作 18 小时逝世：查房时倒在病人身上”的报道，很多网民评论道：“泪崩，别再打骂医务人员了，他们不容易”“医生总被神化，却不知他们也是人，只不过是一个爱救人的人，他们不能做到起死回生，却只想做到包治百病。多些理解，为白衣天使点赞”“好医生一路走好”“一路走好！白衣天使！为你的高

尚品德致敬!”^①等。再如新浪微博上热传的“生死7分钟!南京最美女医生跪病床做生命的‘托举’从鬼门关救回女婴”,网民们也纷纷点赞评论:“这才是应该上头条的人,不是那些明星,明星是人,救人者是天使!!为正能量点赞!”“这么温暖的医生我虽然没有碰倒,但还是相信我们都是敬业者”“其实我想说,在我目前见过的医生里普遍素质和个人素养都是比一般人好的”“每当看见医护人员的正能量视频就振奋人心”^②。在医护人员典型形象的宣传方面,主流媒体、自媒体都不约而同地走到了一起,形成合力。

2. 舆情回应积极,方式和方法有待提高

医院是医疗舆情事件的重要涉事主体,很多舆情事件都需要医院回应、引导。通过数据分析发现,在2017年需要医院回应的40起舆情事件,90%以上的医院都积极通过网络、媒体采访等各种方式向社会说明、解释,总体效果较好。相对于以往医院面临来势汹汹的网络舆情,要么沉默以对,要么迟迟回应,即便回应也是隔靴搔痒,没有直面舆情焦点,2017年的数据分析表明,医院对舆情事件的回应态度非常积极主动,回应也能直面舆情焦点。比如“急救剪衣被索赔”舆情事件,院方的回应表示医院在保管患者财物时存在过错,理解家属行为,并表示不会受到影响,以后遇到这种事“该剪还是会剪”。

需要指出的是,并不是医方所有的积极回应都是好事情。如果不建立在实事求是,而是在没有全面调查的基础上的积极回应反而会引发更大的舆情危机。榆林产妇跳楼舆情事件中院方在第一时间发布视频和相关资料,但是事后证明这些材料不全面,与事实不符。院方的这些回应将患者家属带入舆情的漩涡,给自己的形象也带来巨大的危机。

^① “@人民日报”:“43岁女医生连续工作18小时逝世:查房时倒在病人身上”,采集日期:2017年12月21日, https://weibo.com/2803301701/FCoaxzzoH?refer_flag=1001030103_&type=comment#_rnd1531184982204。

^② “@新快报”:“生死7分钟!南京最美女医生跪病床做生命的‘托举’从鬼门关救回女婴”,采集日期:2017年12月31日, https://weibo.com/1652484947/FCa1wkBZi?refer_flag=1001030103_&type=comment。

（二）网民：规则意识和社群茧化现象并存

1. 不再就事论事，而是深层反思制度

2017年医疗卫生行业网络舆情一个新态势就是网民对舆情事件本身不仅仅就事论事，而是质疑、反思、批判、建言舆情事件背后的制度规则。如榆林产妇跳楼舆情事件中，关于“产妇为何不可以自己决定是否剖腹产”的讨论异常激烈，公众普遍质疑为何产妇在清醒的状态下依然没有选择是否进行手术的权利，而必须得到家属签字同意。许多网民从法律、伦理等角度讨论谁来决定患者是否手术。再如《肿瘤生物学》撤稿舆情事件，网民也将焦点放在医生的责任是发表论文还是救死扶伤，抨击当下对医生职称评定和考核的不合理制度。不仅仅就事论事，而是从更深层次思考事件背后的制度，期待更加公平合理的制度规则，这是网民逐渐成熟的表现。

2. 社群茧化现象不容忽视

需要指出的是，整体而言网民更加理性是一个趋势。但是，在一些舆情事件中还是表现出较强的非理性，其中一个重要特点就是社群茧化现象严重。社群茧化是指基于区域、性别、年龄、职业等分化的群体之间缺乏理性的认知，往往基于想象对事实进行简化、片面化，甚至丑化的理解。比如榆林产妇跳楼舆情事件中，相当多网民基于院方给出的信息，盲目批评家属重男轻女，将女方视为生育机器，出现了相当多的“区域炮”。现在网民之间的区隔也越来越严重，各自在网上抱团，形成形形色色的社群。一定的边界是合理的，但是缺乏基本的认知，盲目基于人云亦云的说法来判断对方对错是导致网络暴力的重要来源。

（三）媒体：继续分化，后真相特征明显

2017年的医疗卫生行业网络舆情媒体之间继续分化，不同类型的媒体相互交织，在不同舆情事件中扮演的角色也各异。可圈可点的是，2017年在医疗网络舆情中传统媒体发挥着巨大的正能量作用。如榆林产妇跳楼舆情事件中，正