

■“魏则西事件”追踪

卫计委、军委有关部门调查涉事医院

现代快报记者揭秘莆田系医院圈人花招



陕西咸阳,告别仪式过后,魏则西的遗体被推去火化,父母坐在殡仪馆外等候 《法制晚报》供图

国家卫计委新闻发言人5月3日表示,国家网信办会同国家工商总局、国家卫计委已成立联合

调查组对“魏则西事件”进行调查。国家卫计委、中央军委后勤

保障部卫生局、武警部队后勤部卫生局联合对武警北京市总队第二医院进行调查。

●●● 相关新闻

八部门集中整治“号贩子”和“网络医托”

记者3日从国家卫计委了解到,为解决“号贩子”和“网络医托”竞价排名买患者等问题,国家卫生计生委等八个部门4月21日印发通知,决定在全国联合开展集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动。

专项行动分为三个阶段,时间从4月21日起到今年年底,具体措施包括每月集中警力组织一次对各重点医院及周边的统一整治行动;取消医生个人手工加号条,利用信息系统统一严格

管理挂号加号;规范广告宣传行为,通过互联网发布医疗广告,其内容必须与卫生计生行政部门审查批准的内容一致,不得发布未经审查的医疗广告;完善重点医院驻院民警制;建立“号贩子”黑名单,并纳入社会信用体系等。

八部门联合印发的通知指出,“号贩子”和“网络医托”的整治,近期治标为主,围绕社会关注热点,以医疗资源集中地区为重点,各地各部门联合行动,集

中优势力量,重拳出击,对重点城市重点医院的“号贩子”打一场“集群战”,围剿通过互联网散布的“号贩子”“医托”等有害信息,坚决遏制“号贩子”和“网络医托”猖獗势头。中远期坚持标本兼治,进一步深化医药卫生体制改革,优化医疗资源配置,完善相关管理制度并抓好落实,规范医疗机构广告宣传行为,斩断“号贩子”和“网络医托”利益链条,铲除“号贩子”和“网络医托”生存土壤。

北京卫计委:公立医院严禁科室外包

近日,魏则西事件引发了社会对于医院科室外包行为的关注。对此,北京市卫计委相关负责人昨日表示,公立医院科室不能对外承包经营,如果发现地方医疗机构存在科室外包行为,市卫生计生委严肃查处,并欢迎

社会各界提供线索。针对此事,北京市卫计委有关负责人昨日表示,部队医院和地方医院是两套管理系统。按照管理权限,北京市卫生计生委履行对属地内的地方医院的监管责任,部队和武警系统由其体系

内的卫生行政部门进行管理。国家卫生行政部门早就明确要求公立医院科室不能对外承包经营。北京市卫计委表示,如果发现地方医疗机构存在科室外包行为,北京市卫生计生委严肃查处,也欢迎社会各界提供线索。

●●● 快报调查

大部分生物免疫治疗宣传网页已打不开

“魏则西事件”使肿瘤免疫治疗成为关注焦点。现代快报记者了解到,在南京不少三甲医院都开设了肿瘤生物免疫治疗。昨天,现代快报记者发现,大部分关于生物免疫治疗中心的网页已经打不开了。

宣传网页已打不开

由于网上大量的潮水般的评价,“生物免疫治疗”成了众矢之的。一位业内人士告诉记者,以往通过百度,可以轻松搜索到南京几大医院的生物治疗科,有的还有在线咨询,吸引患者前

来治疗。昨天,现代快报发现,大部分关于生物免疫治疗中心的网页已经打不开了。记者拨通了其中一家生物免疫治疗中心的电话,接电话的人说“刚上班几天”,不知道之前是否有生物免疫治疗,但是建议患者到医院挂号看病。

据统计,在南京三甲医院里,实施生物免疫治疗的医院有七八家之多,基本都是在这一两年内出现的。

肿瘤患者心态:试试看

李师傅50岁出头,胃癌切除

了三分之一胃之后,就一直在南京一家医院进行生物免疫治疗。

“总共两三万,虽然医保报了部分,但是一万多是花下去了。”李师傅说,治疗也很简单,就是抽自己的血,然后医院培养后,又回输到体内。至于效果怎么样,他也不知道,反正到现在胃癌没有复发,究竟治疗起没起作用,他和医生都说不太清楚。

南京抗癌协会负责人告诉记者,协会里有不少人在做这个治疗,他们的心态都是“试试看”。

●●● 快报揭秘

开发恶意软件,环环相扣锁定目标

莆田系医院如何让你一步步被套牢

莆田系医院这次又被魏则西死亡事件推到风口浪尖。现代快报记者在调查中发现,莆田系医院使用百度推广,竞价排名只是招揽病人的第一步,从线上与患者沟通到线下病人前来看病,莆田系更是运用了“科技手段”。昨天,南京一家曾经和莆田系医院有过业务关系的软件公司前员工向现代快报记者报料,公司在几年前曾经参与过莆田系医院的在线客服管理系统的招标,他表示,从病人进入医院的网页链接到最后走进医院就诊,这中间有一个强大而无形的在线客服管理系统,可以说是莆田系医院招揽病人的不可忽略的中间环节。

▶ 手段一 多网站密集轰炸

这位软件工程师介绍说,从百度上搜索病名,推荐的网站基本上都是私人公司注册,和医院本身的官网毫无关系。为了提高点击的命中率,莆田系医院会申请大量的域名,快速制作大量的网站。

就算你不点击这个网站,也会点击那个网站。而无论点击哪一个网站,实际上背后指向的医院都是一个。比如一些网站的域名是bdfx × 999.com,这样的域名一看就是山寨的。

南京一家肾脏病医院的专家告诉现代快报记者,曾经他的

一位山东的病人在搜索医院名字后,就出现“所搜非所问”的现象,明明搜索的是南京的医院,打开却发现是石家庄、安徽的肾病医院。这位病人当时吐槽说,进入链接后,出现一个“专家”在线咨询的对话框。简单问了几句病情后,“专家”就说自己要去查房了,让他先留下姓名和电话。这之后,这位病人受到一天十几个电话的“狂轰滥炸”。河北某市肾病医院天天打电话来游说他,宣传他们的××疗法。病人花了3万块住了一个多月,病情未见好转,反而更严重了。

▶ 手段二 在线客服后台抓取数据

百度搜索出来医院网站只是第一步,在线客服与患者的对话才是关键一步。最终的目的都是:如何让病患去医院门诊。

现代快报记者了解到,很多莆田系医院都有强大的网络营销部,随意进入一家医院的网页,就会发现十几个在线客服人员。网络咨询员的学历要求不高,中专以上即可,关键是打字速度要快,能同时和多个患者交流,他们在网上的身份就是“专家”,每天的工作就是接受进入网站的患者在线咨询,尽可能多地拉人来看病,人数和绩效挂钩。

当你在专心浏览的时候,后台会适时地推送一个对话框,热情地询问需要在线医生咨询吗?

这位软件工程师介绍,提供给在线客服系统的软件都具备一个基本功能就是后台抓取数据。比如患者一旦来到了网站的首页,IP地址来自何方,用的是什么浏览器,以及从哪个搜索点过来的,这些数据都会被抓取,全部被后台客服中心所了解。

当你在网站上的不同板块浏览各种治疗方法和治疗效果的文章时,你点击了哪个链接,又转到哪个链接,在哪篇文章上停留了多少时间,这样的浏览记录已经悄悄地传递到后台中心。这意味着后台的客服人员已经知道你从哪里来,浏览了哪些网页,而且已经大概掌握了你可能是什么疾病,可能对什么治疗感兴趣。

▶ 手段三 实时看到对话记录

在线客服管理系统中,最为厉害的一项技术是,你和客服人员的所有对话痕迹后台都能看到清清楚楚。

这位软件工程师表示,在参与莆田系医院招标时,对方也曾经提出过要求,要尽可能地掌握患者的一切资料。

比如,当患者使用对话框和客服人员在线聊天时,患者斟酌语句,以为只要不按回车发送,就不会发送出去。其实不是,对话框里面输入每个文字,已同时显示在客服的电脑上。反复

修改的文字,删除的每一个字,甚至敲错的字都实时地显示在客服的电脑上。这意味着,患者在聊天过程中所有想说不想说的隐私,都已经完完全全地暴露在对方面前。

据了解,在线客服管理系统有强大的管理、统计和分析的功能,甚至患者在下次再上网站的时候,后台都可以迅速地调出上次聊天的内容,上次接待的客服,上次遗留的问题与你进行对接。现代快报记者 刘峻 安莹 综合 新华社