

# 关于加强药品安全舆情监测工作的思考

张弘

(福建省药品科普与监管数据中心, 福建 福州 350001)

**摘要:**目前,药品安全网络舆情工作存在诸多难点,如药品安全问题专业性强,舆情监测技术与人工监测分离,易出现舆情遗漏,引发舆论爆点,泛意识形态化趋势明显;舆论场复杂因素较多,为解决难点,从意识形态出发,以问题为导向,重在提高药品安全网络舆情监测能力,提出改革措施,分别围绕以下内容展开叙述:加强人工对于药品安全舆情的准确判断;利用信息技术,监测舆情数据;抓住意识形态,扩大宣传;加大药品安全舆情的引导能力和培训。

**关键词:**药品安全;舆情监测;意识形态

**中图分类号:**TP391.1

**文献标识码:**A

**文章编号:**1004-7344(2023)43-0145-03

## 0 引言

维护药品安全,关系着人民群众的生命健康。但由于药品安全网络舆情具有传播广、速度快、泛意识形态化趋势明显等特点,舆情信息很容易在传播中失真,难以有效控制。对此,2022年全国药品监督管理局暨党风廉政建设工作会议指出,以人民群众生命健康为核心,把控药品安全风险源头,面对纷繁复杂的网络舆情环境,抓好意识形态管理,利用好网络这把双刃剑,听取民意,解决民忧。

## 1 药品舆情行业难点问题

### 1.1 药品安全舆情监测的技术与人工协作有待进一步融合

由于药品安全问题专业性强,舆情监测要求较高,既需要依靠技术手段进行智能化监测,也需要人工监测。但现实中,由于药品安全舆情监测在采集数据环节中很少开展系统化数据处理,往往将数据处理至于数据采集之后,不仅处理时效低,也容易造成数据资源浪费现象,导致数据分析不全面。因为当前舆情监测软件主要是以网络爬虫抓取为基础的,根据关键词搜索,再进行信息的排重等技术处理,最后将监测数据呈现出来。自动监测的信息是通过语义分析生成,准确度还需要经过多道人工判断和筛选。这就需要监测人员对海量干扰信息具备足够的舆情监测及药品专业敏感度,否则可能出现重要舆情监测信息的遗漏。

### 1.2 药品安全问题易引发舆论爆点

药品的质量安全关系着人民群众的身体健

康,当出现药品安全质量问题后,对于普通民众来说,很难第一时间发现问题,随着药品安全问题发酵,易造成影响范围广、性质更加严重的重大事故,导致舆论关注点高,舆情迅速扩散。①从行业整体来看,药品个案问题的出现易造成全行业危机。此类舆情往往从一个企业

### 1.3 泛意识形态化趋势明显

的个案扩大到全行业的普遍危机。②从地域上来看,药品的安全问题很容易从某地扩展到全国,甚至从国外扩散到国内。近年来,国家高度关注民生问题,出台多项福利政策,将时代发展成果惠及人民,这让药品迅速成为舆情热点之一。然而对于此类药品舆情的炒作,忽视现实,加剧了社会信任危机。主要表现在以下方面:①以政治化为导向,提出不符合现实需求和群众利益需求的政策,导致药品安全个案问题上升为“体制问题”。②聚焦治理的薄弱点,过度炒作,引发社会焦虑情绪。

### 1.4 舆论场的复杂性易引发谣言传播

加剧药品安全舆情风险的原因之一源于网民的认知与立场的差异。例如,在微博、抖音、微信、B站等社交媒体平台中,传播扩散舆情信息的主体众多,但由于不同主体之间立场、知识水平、动机等方面的不同,导致舆情发展呈现复杂趋向。特别是一些自媒体过度追求流量,抓住公众的猎奇心理和从众心理,刻意暴露药品安全事件中的“痛点”,通过立场对立化解读,体现药品安全事件的冲突。

## 2 药品安全舆情监测措施

### 2.1 加强对药品安全舆情问题的前瞻性判断

充分利用关键词库,为人工判断提供科学数据。通过关键词库的词条搜索,准确描述核心内容。现阶段,按药品类、化妆品类、医疗器械类、行为类、主体类、地域词和药监领导等7个关键词分类要素。持续性动态管理关键词库,结合“两品一械”工作专业性和职责分工和特定时期工作要点定期补充完善舆情监测关键词库。做好不同时段、不同地区的涉药品安全问题的全局把控,聚焦不同阶段业务开展重心,优化调整药品安全舆情监测方案,调整方案内容包含关键词、检索方式等

方面,还要对于出现负面舆情的事件实施重点监测。通过智慧平台监测技术与人工对于监测信息的判断,实现多方联动,实时更新<sup>[1]</sup>。

## 2.2 运用信息技术创新监测方式

舆情是药品安全问题的爆发口,也是药品安全风险的探测器,想要做好药品安全舆情监测与分析工作,监管部门需要秉持积极回应、主动引导的应对方式,突出做好舆情的监测与分析,主动并及时发布权威药品安全信息,关注社会现实,回应社会关切,将舆情风险控制在萌芽状态,防止舆情发酵和风险蔓延。因此,要顺势而为,因时而变,充分利用信息技术手段,把握互联网上舆情动向,善于发现,深入分析,准确判断,妥善回应,解决药品安全舆情隐患<sup>[2]</sup>。

(1) 依托信息技术处理舆情数据。采用信息化技术创新监管方式方法,推动舆情业务向数字化、智能化转变,通过舆情数据的处理和加工,获取全面、精确的舆情动态信息,进而识别判定出舆情信息重点。为了便于统计和分析舆情监测数据,完整呈现舆情事件,依靠信息技术手段,定时采集监测到的舆情信息,并自动化录入自建监管系统的舆情模块。与此同时,进一步细化舆情信息筛选维度,采用精细化管理模式,做好信息标题、舆情内容、情感取向、所属地域、信息来源、产品分类、舆情分类、舆情热度、关联企业和发布时间等多维度信息登记工作,实现舆情监测数据与自建监管信息化系统的数据的衔接与共享。

(2) 有效采购适用的舆情监测系统(图1),可以根据以下3个方面来选择。首先,做好定位,选择适合的服务供应商。因近年来药品安全舆情监测市场的发展,涌现了数百家服务器制造商,但因为市场定位的差异,客户群体服务各有不同,因此,在选择供应商时需要了解其服务对象,查询合作客户案例。其次,通过货比三家,择优选择。舆论监测市场服务供应商的实力良莠不齐,甚至一些资质较差的皮包公司利用SEM和SEO获取客户资源,还会通过低价竞争或者过度包装等手段签订订单。对此,在选择舆情监测服务供应商时,要全面了解其主营服务是否包含舆情监测、供应商的声誉如何等情况。最后,优先考虑实力,把握药品舆情监测行业的三大标准,即快速、准确和完整。换言之,企业采购舆情监测服务,需要具备监测时效快、监测范围广、监测信息准确等特点。

## 2.3 基于新媒体把握意识形态和扩大宣传范围

新媒体时代背景下的药品安全舆情传播呈现时效强、传播速度快、交互性程度高等新特点,信息媒介的更迭已经对传统主流意识形态造成影响。面对时代发展变化和网络舆论,我们需要做的是顺应时代发展,主

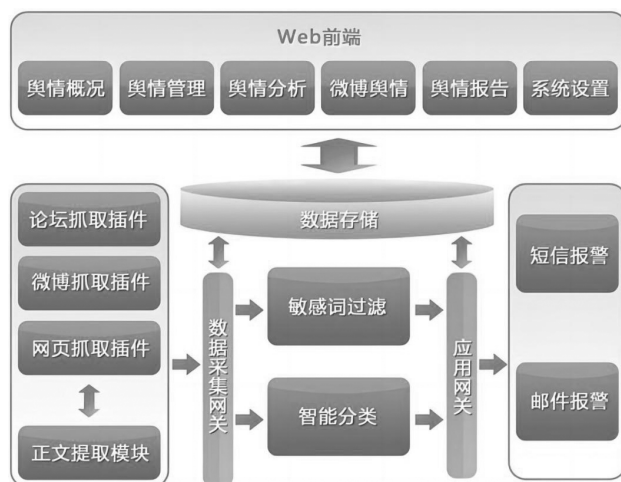


图1 舆情监测系统

动加入全媒体阵营,设置议题,利用传统媒体官方权威和舆论公信力,建造新媒体官方宣传矩阵,在互联网社交媒体平台凸显话语权<sup>[3]</sup>。舆情监管架构如图2所示。注重官方网站和自媒体平台的日常内容建设,形成一种信息供给结构的多样化平衡性。例如,官方网站和自媒体平台可以借助智能化监测系统多样化功能,通过筛选、提取、全面分析、全程追踪、热点识别、关键词检索,从海量的药品安全信息中提炼有价值的舆情信息,按照药品安全事件的热点、类型、影响性等要素,进行归纳总结,采用图文并茂、动画视频等可视化表现形式,或者凝练主题,突出主题词,抓住群众好奇心理和贴近公众现实生活、关系人们切身利益的话题,建立词条,同时借助平台流量优势和受众群体基础,主动发布药品安全信息,引导舆论向着正向发展,促使观众辩证认识和看待舆情事件,从中掌握药品正确使用方法,以防被违背事实的负面消息所影响,丧失判断。



图2 舆情监管架构

此外,舆情监管部门选择典型案例,聚焦群众认知存在局限的药品安全专业知识,采用通俗易懂、图文并茂、动画视频等个性化形式,向公众发布药品科普知

识,辟谣网络中虚假药品信息,扫除群众药品安全知识认知盲区,营造药品安全监管部门的良好形象,提高社会公信力和影响力。在出现药品安全舆情事件时,监管部门可以第一时间研判舆情风险,以权威视角发布信息,彰显态度和立场,并通过多平台向全社会公开舆情事件进展结果以及处理方式,满足公众的知情权和监督权,避免给群众造成恐慌和不良社会影响,引导公众信任监管部门,面对此类事件能够以客观公正角度认识与评价,平台舆情影响力如图3所示<sup>[4]</sup>。

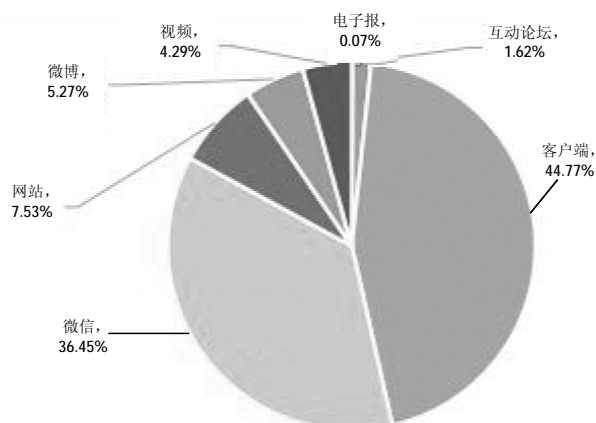


图3 平台舆情影响力

例如,药品舆情监管部门设立网络媒体观察员,通过监管部门与社会公众的共同监督,针对存在药品安全舆情监管的薄弱环节以及具体事件,开展专项检查,从药品生产源头调查,控制违法违规添加成分等药品安全事件引发的舆论风险,以防引发社会恐慌,损害监管部门公信力。

#### 2.4 加强舆情队伍建设和人员培训

一方面,加强舆情工作队伍建设,提高舆情把控能力。舆情工作不是一个人或一个部门能够单独完成,职能部门需共同合作形成舆情联动工作队伍,优化内部流程,完善舆情监测制度。另一方面,加强管理队伍建设,做好舆情相关人员的专业培训,优势互补,完善业务链条,提高舆情监测整体素质,将舆情工作前置化,整合内外部资源,将网络舆情转化为改善监管服务的重要信息来源,提高舆情把控能力。例如,通过药品安全事件应急处理和培训中心,以“安全用药”为培训主题,做好相关药品舆情处置与人员培训工作。

又如,开展舆情案例分析活动或者舆情应急演练活动<sup>[5]</sup>。由相关负责人组织召开药品安全舆情案例评估会议,会议内容聚焦药品安全典型舆情案例展开研讨,采用桌面推演形式,实施应急演练活动,从舆情风险预警、舆情分析判断、突发舆情事件的应对以及舆情引导等多方面展开全方位评价,模拟药品安全事件从发生、

发展到结束全过程,旨在通过应急演练提高舆情应急处理和引导能力。还可以依托微信软件,创建业务微信交流群,或者建立微信公众号,向参训人员提供药械化舆情总量对比数据(图4)。

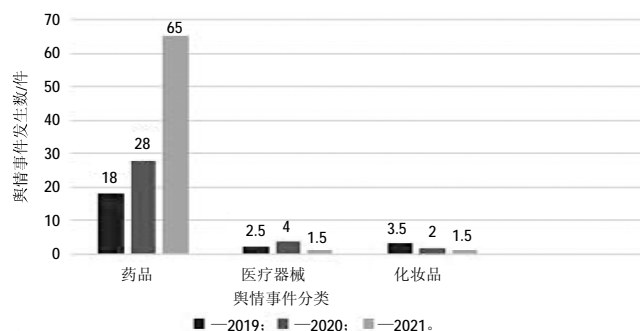


图4 药械化舆情总量对比

通过图4数据对比可知,相比医疗器械和化妆品来说,增长趋势明显。通过开展内部培训,使相关人员明确药械化生产底线,夯实专业基础。

### 3 结语

综上所述,本文关于抓住意识形态,持续加强药品安全舆情监测能力的问题思考与分析,提出以下举措。①通过关键词库和智能化采集数据,加强人工对药品安全舆情的准确判断。②利用信息技术,监测舆情数据。③抓住意识形态,扩大宣传范围。④加强药品安全舆情的引导能力和培训。通过以上措施,树立忧患意识,使人时刻保持清醒,提高药品安全舆情监测相关负责人的责任意识,用责任驱使行动。通过现实可知,舆论的力量不容小觑。因此,我们需要齐抓共管、齐心协力、勇于实践、总结经验,坚守意识形态,提升舆论引导能力,以防在药品安全领域出现安全隐患、舆情风险等负面事件。

#### 参考文献

- [1] 覃国孙.基于广播电视媒体的食品药品安全舆情监测系统设计与实现[D].南宁:广西大学,2021.
- [2] 王璐,董琳,陈明雁,等.融媒体时代医院网络舆情管理模式探索[J].中国医院,2021,25(5):87-88.
- [3] 吴文慧,李亮,葛淳,等.基于大数据的药品安全网络舆情监测系统设计与实现[J].电脑知识与技术,2021,17(5):86-88.
- [4] 璩然.社交媒体中食药安全事件舆情演化与引导研究[D].成都:电子科技大学,2020.
- [5] 秦万虎,张全琪,王建森,等.兰州市食品药品突发事件舆情引导与博弈策略研究[J].发展,2019(1):70-76.

作者简介:张弘(1985—),女,汉族,福建福州人,硕士研究生,高级工程师,主要从事舆情监测分析工作。