

救护车来到时,距离她第一次求救已过去两个小时 120派车“迟到”,大学女生不幸去世

近日,一段河南大学女生彭君(化名)向郑州120求助的8分钟录音在网上热传,令无数网友揪心。

彭君的亲属称,5月17日,彭君在学校宿舍身体不适,曾拨打120求救,但在近8分钟的通话后接线员并未派车,当舍友返回宿舍发现其异样后再次拨打120,救护车来到时,距离彭君第一次求救已过去两个小时。5月30日,彭君因脑出血去世,此前她已昏迷13天,一直靠呼吸机维持生命。

录音曝光后,有网友认为郑州120接线员不专业,延误救治彭君的时机。

6月3日,郑州市卫健委发布公告,表示对网络反映郑州120延误救治大学生一事,已成立专项调查组,正对该情况进行调查,调查结果将予以公布。

4日,记者获悉,彭君的电话挂断后,急救中心曾给彭君拨打过9个电话,但没有接通。家属表示,此时彭君应该已昏迷,无法接电话。

一名急诊科资深120调度人员认为,该接线员对地点不够熟悉,引导说出地名方式欠妥。

通话8分钟 未获得有效救治

6月3日,微博上公开的一段8分钟的通话录音让许多网友揪心。这段录音是河南大学大三学生彭君(化名)为了挽救生命最后的求助。

录音里,彭君呼吸粗重,说话不连贯且声音较小,接线员问她是需要救护车吗?彭君“嗯”了一声,然后说“河南大学”。接线员询问河南大学在哪?彭君回答“郑州”,后再次说明“河南大学郑州校区”。



接线员再次询问在什么路时,这时彭君将校区说错成“明伦校区”,并称头疼,但反复强调了在郑州。此后,接线员问她有没有室友在旁边,在得到否定回答后,让她用鼻子呼吸、平静一点,并让她查看微信定位等。但此时的彭君话语含糊,已无法配合对方。接线员之后在电话中称“这都是上大学,也都是20多岁的人了”“我感觉你没什么事啊”。

在彭君拨打郑州120急救电话未获救助之后,其室友将中午12点回到寝室发现彭君有异样,再次拨打了120。中午12点半,急救人员进入寝室,此时距彭君拨打120求救已过去近2个小时。

“彭君在医院抢救时已经没有呼吸,瞳孔放大。5月17日住院到30日离世期间,彭君一直处于昏迷状态,未开口说过一句话。”彭君堂姐彭云(化名)告诉记者,5月17日下午4时左右,彭君的父亲从平顶山赶到郑州的医院时,医生称彭君恢复意识的可能性为0.1%,但彭君父亲坚持不放弃,此后彭君一直靠机器维持生命,家人也在祈祷着奇迹出现,“直至30号下午,医生告知机器也无法维持孩子的生命。”

彭君的父母发现孩子在17日上午有给急救中心打过电话的记录,于是在18号报警,最后在警方的协助下调取了这段录音。

郑州120曾回拨 9个电话未接通

彭云提供的一张附有郑州市急救中心公章的通话记录显示,在彭君的电话挂断后,120急救中心曾于上午10:36至11:22给彭君拨打过9个电话,但都没有接通。“妹妹应该已经昏迷了,没办法接电话,但这期间也没见救护车前来救援,直到她室友回到宿舍发现再次拨打才派车。”彭云说。

6月3日,郑州市卫健委发布了一份公告,表示对于网络上有人发文称郑州120因为接线员表现出的不专业,而延误救治大学生,在经历了13天的救治后离世一事,已经成立了专项调

查组,对该情况调查,调查出结果后将予以公示。

当地曾有过 成功救援案例

彭君父亲发布的诊断证明显示,导致彭君死亡的原因为急性脑出血,即脑卒中。在广西某医院调度岗工作16年的王伦(化名)表示,在培训时,脑卒中是被重点培训和强调的院前急救疾病,“如果接到疑似脑卒中患者的电话,我们要确认他意识是否清楚、脸部是否对称、两只胳膊是否能同时抬起等问题,如果确认,要指导患者平躺,等待救援。”

记者注意到,2018年,郑州市紧急医疗救援中心曾召开工作会,对急性脑卒中、急性胸痛等院前急救工作流程进行强调说明。该中心荥阳分中心、登封分中心等进行调度人员培训,明确脑卒中短时间内识别、救治是关键。

郑州急救网2017年曾发布过一则对于表达不清的求助电话的救援案例。案例中,调度员反复询问求助者未获得详细的地址、病情信息后,又通过114平台、120来电记录、通信公司等查询来电号码,最终确定该来电是联通号码,并在与联通方面解释后获得了电话登记的详细地址。最终,在求助者来电呼救26分钟后,救护车成功抵达现场。

业内人士认为 接线员处理方式欠妥

“录音里,女孩的情况已经很危急了,也反复说了头疼,可惜的是,接线员没有认识到事情

的严重性,她可能以为女孩是醉酒,从而判断失误。”王伦表示,虽然录音里女孩的地址说得比较含糊,但是接线员引导她说出正确地址的方式欠妥,感觉接线员对郑州的地理并不熟悉。“我可能在女孩反复强调是郑州的河南大学时,趁女孩意识还算清醒时通过我掌握的城市地理知识来和她确认学校的具体位置,问她是否在宿舍、今年大几等关键信息,方便后期定位。如果她的位置还是比较含糊,我会迅速上报领导,同时通过一些努力定位她的地点。”

王伦表示,作为一名调度员,时间就是生命,虽然目前拨打120的电话有不少是无效电话,但都应该坚持“生命至上”的原则,不放弃救治任何人的机会。“我们医院调度员上岗的要求比较严格,需要有医学专业背景,最好有职称的医务人员。在上岗前,资深调度员要‘老带新’,包括急救知识、接线流程、记录规范、回答规范等,直到确认你可以处理各种各样的突发状况,才能放手让你单独上岗。医院、急救中心也会经常对调度员进行培训,培训内容包括调度的规范、突发问题的处置等。”

王伦称,除了掌握基础的急救知识,对所在城市的地理也要非常熟悉。为了快速定位,她在初入岗位时,都是买了城市地图天天看的,有机会上街也会去留意、记录。“比如对方说一个大学名,你就应该反应过来在城市里的哪条路,可以说出来让求助者确认,以节省对方的精力。电话里如果察觉她情况不好,要尽快引导她用适当的方式自我急救,等待救护车的到来。比如遇到煤气中毒,首先就是让他打开窗户通风。”王伦说。 据极目新闻

未成年人参与打赏,主播应无条件退款 直播打赏别再惦记“小朋友”的零花钱

近日,多个网站平台宣布禁止未成年人参与直播充值打赏,并升级保护措施,当疑似未成年人进行充值、消费时,系统将对对其进行拦截。

未成年人禁止 直播充值打赏

“抖音”5月份表示,升级未成年人保护“巡航”,当疑似未成年用户进行直播消费时,系统将进行弹窗提醒,要求帐号实名认证,用户如拒绝或被认证为未成年人,帐号消费将被拦截并禁止充值。

“快手”6月1日表示,平台明确禁止未成年人参与直播充值打赏消费行为,对恶意诱导未成年人充值消费的违规行为秉持“零容忍”的态度,对明知用户是未成年人,仍对其进行欺骗、诱导其进行充值打赏的主播或经纪机构,一经发现将从严从重处罚。

“腾讯”日前也表示,在微信视频号“青少年模式”下,青少年将无法使用直播打赏等功能。

早在5月7日,中央文明办、文化和旅游部等四部门发布《关于规范网络直播打赏加强未成年人保护的意见》(以下简称《意见》),明确禁止未成年人参与直播打赏。

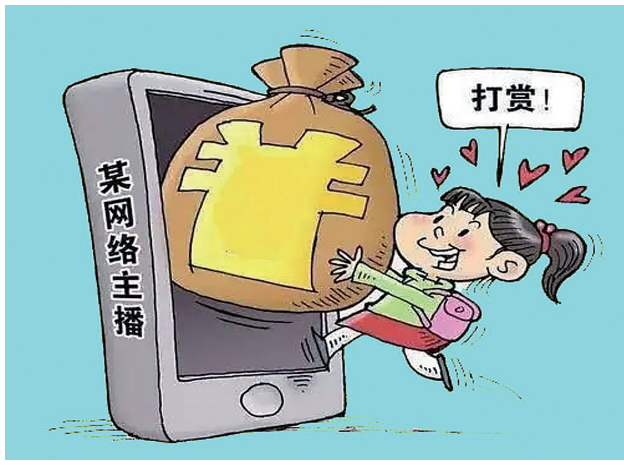
《意见》提出,网站平台禁止为未成年人提供现金充值、“礼物”购买、在线支付等各类打赏服务,不得研发上线吸引未成年人打赏的功能应用,不得开发诱导未成年人参与的各类“礼物”。

禁止利用 “网红儿童”牟利

不仅仅是禁止直播打赏,未成年人从事主播也受到严控。

“快手”表示,主播在开播注册认证环节须进行实名认证,防止未满16周岁的未成年人开通直播权限,16周岁至18周岁的未成年人如需申请直播权限,应当征得监护人同意并向平台书面报备。

“快手”将严厉打击直播中利用“网红儿童”牟利,恶意营销炒



作,博取关注的行为,一经发现将封禁账号。”

“抖音”表示,“青少年模式”下,用户无法开启和观看直播,没有充值、打赏等入口;在“青少年模式”外,开播必须实名认证,未成年人无法开启直播。数据显示,抖音日均清退未成年人开播账号178个。

微信视频号表示,平台对未成年人直播有严格管理规定,如

发现涉及未成年人的违规直播内容,将根据违规程度立刻采取掐断、处罚、扣信用分等措施。

5月30日,国家广播电视总局发文规定,广播电视和网络视听领域经纪机构,经纪人员为未成年人提供经纪服务,应当事先征得法定监护人同意。不得以恐吓、诱骗或者收买等方式为未成年人提供经纪服务。

发生未成年人打赏 无条件退款

如何判断用户是否为未成年人?《意见》指出,网站平台应严格落实实名制要求,并优化升级“青少年模式”。

记者了解到,目前一些平台账号如果处于“青少年模式”,无法主动退出,即便卸载APP重装、换手机登录等均无效,再次上线仍会被强制进入“青少年模式”。

不过有的主播在直播时诱导用户,“未成年人是不能打赏的,我告诉你可以用你爸的身份证注册。”多个平台表示,对此类情况加强巡查,对诱导未成年人打赏的主播零容忍。

“腾讯”称,微信视频号主播出现诱导未成年人打赏等行为,一经平台核实,将会加重处罚,最严重将永久禁止在视频号进行直播。

“抖音”“快手”均表示,针对已经出现的未成年人打赏,开辟客服专线24小时对接,一经核实即无条件退款。

据中国新闻网