

羊城晚报记者 吴珊 黄颖琳 詹淑真



上市公司爱尔眼科的财报足以令资本市场雀跃。去年，爱尔眼科营业额首次突破200亿元，净利润增长超三成。然而，知名抗疫医者艾芬近日曝出爱尔眼科存在大量行政处罚；同期，多个爱尔眼科医疗纠纷持续发酵。“医院应该把医疗放在首位，但爱尔更看重的是营销。”一名爱尔眼科前员工告诉羊城晚报记者。

医院和患者之间是什么关系？至少不该是把钱放在首位的生意。记者调查发现，爱尔眼科的运作模式、医疗纠纷、行政处罚之间或存深层次关系。如何让眼科医疗服务去“生意化”，不仅拷问着爱尔，也向监管部门提出了挑战。



# 被营业额遮蔽双眼？ 爱尔眼科大量行政处罚背后

A

行政罚款达三四百例

前段时间，一则医生在手术中撞击患者的视频，把爱尔眼科推上了热搜。其时，爆料人正是艾芬。

近日，艾芬再度炮轰爱尔眼科。据她梳理，截至2024年4月26日，爱尔眼科共受到行政处罚303例。她告诉羊城晚报记者，这些行政处罚来自公开数据。

在启信宝搜索‘爱尔眼科’就可以看到。如果把‘爱尔新希望眼科’等数据也加进去，数量会更大。”艾芬介绍，仅2024年第一季度爱尔眼科就新增25例行政处罚，涉及全国各地21家医院，处罚内容包括骗保、非法行医、医疗纠纷、违法广告、消毒违规等。

为了核实艾芬的说法，记者通过另一款企业数据软件“企查查”查询到，爱尔眼科的行政处罚数量超过400例。一家数据平台工作人员表

示，这些信息来源于国家企业信用信息公示系统。

可查到的部分行政处罚包括：攀枝花爱尔眼科未依照《医疗器械监督管理条例》规定报告不良事件；白山爱尔眼科发生医疗事故被警告、停业整顿七天；平南爱尔眼科使用非卫生技术人员在医院特殊检查室从事眼科医疗检查工作；上海爱尔眼科未取得医疗机构执业许可证擅自执业被罚5万元；黔西南爱尔眼科未书面告知患者麻醉方式、麻醉风险及未按照《病历书写基本规范》的规定书写《抢救记录》；宜春爱尔眼科使用未取得有效资质的人员开展心电图检查及眼科超声检查并出具检查报告单；广州爱尔眼科检验科从事艾滋病毒样本检测未对感染样本保存实行双人双锁被警告；等等。此外，还有多条爱尔眼科被当地医保部门处罚的信息。

“怎么能有这么一大堆处罚，这是个什么医院？”……不少网友留言表示惊讶。

“无论是公立医院还是民营医院，出现这么多行政处罚都是不正常的，说明医院的整体管理出了问题。医院面对的是患者的健康，需要严格遵守各项制度。”有三甲医院工作人员告诉记者，医疗纠纷只是可能引起行政处罚的一个方面，而行政处罚包括方方面面，比如药品管理、医疗器械管理、消毒、消防、非法行医等。

以广东一家有几十年历史的知名眼科医院为例，查询发现，涉及司法案件40多例，行政处罚仅有3例：1例为未按照规定期限办理纳税申报和报送纳税资料，1例为违规使用执业范围为内科专业的医师为患者出具心电图报告，1例为未按规定实施病历管理制度。

## 案例1

### 植入晶体后，她右眼险些失明

近日，羊城晚报记者在在广州一家知名眼科中心见到了王女士，她年轻的面庞上，肉眼可见右眼已变

形。记者以朋友身份陪同她进行了问诊，了解了其病情。“终身就诊，定期复查。我今年只有34岁。”王女士说，这一切，缘于两年多前爱尔西柚眼科的一次ICL近视矫正手术。

### ICL近视矫正手术后右眼受伤至今难愈

2022年3月，王女士在深圳爱尔西柚眼科门诊部进行了ICL近视矫正手术（带帽状体眼的人工晶状体植入术）。爱尔西柚，这是爱尔眼科旗下高端近视矫正手术品牌。令王女士始料不及的是，这次手术竟使她右眼几近失明。

王女士告诉记者，术前检查显示，她一只眼500多度，一只眼400多度，没有眼科疾病。“而我后来才知道，自己并不适合ICL手术。通

常选择ICL的患者，度数都在八九百甚至上千。”

就诊时，王女士从爱尔西柚获得的信息是，ICL手术“几乎没有风险”。

术后，因右眼难以视物，王女士频繁往返广深两地求医问诊，直到2023年1月做了角膜移植才渐渐有了视力。“近的地方看不清，远的地方也看不清，只能看到一定距离的物体。很多运动不能做，药不离身，工作和生活都受到了严重影响。”王女士还表示，整个就诊过

### “未定级”门诊缘何能做三四级手术

管理办法（试行）》（于2022年12月废止，王女士手术时该法规仍有效），医疗机构应当开展与其级别和诊疗科目相适应的手术。比如，三级医院重点开展三、四级手术，二级医院重点开展二、三级手术。

2022年12月，国家卫健委发布了新的《医疗机构手术分级管理办法》，强调医疗机构应当建立手术分级信息报告制度，向核发其《医疗机构执业许可证》的卫生健康行政部门报送本机构三、四级手术管理目录信息，如有调整应及时更新信息。

### 宣传“可逆”涉嫌违反《医疗广告管理办法》

令王女士气愤的还有爱尔西柚对手术的宣传。

“植入的人工晶体可以取出，取出后还是自己的眼睛，（植入晶体）就像戴上了特殊的‘隐形眼镜’。不像飞秒手术，角膜切了就没有了。”王女士表示，术前工作人员如此介绍，然而事实是，“后来，即使把晶体取出，眼睛也无法回到从前”。

王女士出示了一份今年3月爱尔西柚眼科官网截图，显示“ICL人工晶状体植入术……是一种‘加法’手术……可逆，术后获得优越视觉体验”。近日，记者再次登录该网站，“可逆”说法已被删除。不过，在另一家爱尔眼科医院的公众号仍然可以看到：“（ICL手术）安全、优异的视觉质量、可逆等优点，‘秒杀’一众近视手术，被称作近视手术的‘天花板’”。

此外，记者查询发现，2023年，广西玉林市市场监管局曾因ICL手术广告与医疗广告审查证明内容不符，对玉林爱尔眼科处以13万元罚

款。该广告中，玉林爱尔也提及“加法”“可逆”等关键词。

近日，王女士就上述问题进行了举报，深圳市市场监管局已予以立案。记者从该局获悉，医疗手术宣传“可逆”“优越视觉体验”涉嫌违反《医疗广告管理办法》第七条。

针对王女士的投诉，爱尔西柚在其官方微博发布了情况说明，表示王女士最终诊断为“眼前节毒性综合征（TASS）”，为晶体植入术后的并发症，并称该门诊部开展手术的资质合法合规；同时，还曝光了王女士的律师身份。

“曝光我的身份已经涉嫌侵犯个人隐私，TASS的说法我也不认同。”王女士出示了一份据称是眼科专家的录音，其在录音中表示，王女士术后出现的问题，符合手术中消毒剂误入眼中的情况。

目前，王女士正申请“医疗损害鉴定”。

为进一



▲深圳爱尔西柚眼科门诊部，医护人员在“透明手术室”内开展手术

羊城晚报记者 黄颖琳 摄

▲深圳爱尔西柚眼科门诊部前台边上，活动宣传展板颇为醒目

羊城晚报记者 吴珊 摄

## 案例2

### 配OK镜近一年，她视网膜脱落

根据爱尔眼科财报，屈光项目和视光服务项目毛利率都可达50%以上。屈光项目主要包括各类近视矫正手术，视光服务主要为角膜塑形镜业务。角膜塑形镜（OK镜）的专业名称为“角膜塑形用硬性透

气接触镜”，属于《医疗器械分类目录》中的三类医疗器械，有着严格的控制管理要求。然而，消费者廖女士质疑，爱尔眼科存在滥配角膜塑形镜的行为，配镜不当等问题导致她女儿视网膜脱落。

### 视力超600度仍给配了角膜塑形镜

2020年5月，廖女士带女儿（11岁）在桂林爱尔眼科医院配了一副角膜塑形镜。其后按时复查十余次，未发现问题。2021年4月，廖女士女儿检查出视网膜脱落。

廖女士质疑爱尔眼科在其女儿诊疗过程中存在多个问题。“我女儿左右眼近视都超过700度，在不符合配镜要求的情况下，爱尔还

是给她配了角膜塑形镜。”发布于2013年的《国家食品药品监督管理总局关于角膜塑形镜的消费提示》显示，“我国已经批准上市角膜塑形镜的矫正屈光度最高为600度”。发文时间距今已过去多年，记者通过国家药监局网站查询发现，目前已注册的国产和进口的20余种角膜塑形镜的适用范围，最高仍为600度。

### 配镜的“杨主任”其时是否符合资质

廖女士质疑的另一个问题是，给她女儿配镜的医生当时是否具有执业医师资质。廖女士告诉记者，从2020年5月女儿验配角膜塑形镜到2021年4月发现视网膜脱落，都是由桂林爱尔眼科的杨姓主任负责。而有知情人士向她透露，杨在2020年11月才取得医师资格证，2020年5月取得人社部门颁发的技师证，职业技能是配镜、验光。

廖女士向有关部门进行了投诉举报。2022年，桂林市卫健委给廖女士发来《行政程序处理意见书》（以下简称“意见书”）。意见书中提到，经调查发现，廖女士女儿在桂林爱尔眼科医院验配角膜塑形镜期间，经治医师为韩××、杨××。韩于2008年取得执业医师证，杨于2020年11月取得执业医师证。根据挂号记录、药品处方记录、知情同意书手签签名可知：2020年11月前的经治医师为韩，2020年11月后经治医师为杨。最后，桂林市卫健委以证据不足没有认定杨非法行医。

廖女士对此并不认同，她向记

者提供了一份录音。录音内容显示，事件发生后，她和朋友曾找到韩××询问，为何每次复查都是杨××负责，但角膜塑形镜知情同意书和复查病历上却有韩的签字；韩××表示，与廖女士并不相识，让她有问题找有关部门。

公开报道显示，2018年，杨××已作为桂林爱尔眼科医院视光中心主任向公众宣传如何科学佩戴角膜塑形镜。在廖女士出示的2020年5月一份爱尔眼科派发的广告传单中，杨××的身份为“近视防控专家”。

意见书中还提到，桂林市卫生计生监督所已按照相关程序，对桂林爱尔眼科医院未按照规定验配角膜塑形镜、未能提供处方、杨××未按照规定填写病历、杨××未按照规定填写病历等违法行为作出行政处罚。桂市卫医罚〔2021〕14号行政处罚决定书显示，桂林爱尔眼科医院有限公司未按照“亨泰”牌角膜塑形镜的适用范围为廖女士女儿验配角膜塑形镜；未能提供医师签名的纸质处方。处罚结果为警告以及罚款6万元。

目前，廖女士一家仍在积极寻求法律帮助，希望通过诉讼维护女儿的权益。

“医院应该把医疗放在首位，但是进去后发现，爱尔更看重的是营销。”作为一名曾在爱尔眼科工作5年以上的前员工，周兴（化名）看到了不少问题。近日，周兴向记者讲述了他所了解的“内幕”。

在周兴看来，爱尔眼科不管是在校园、进社区还是进其他地方进行科普，最终目的都是为了营销。“市场人员要懂眼科知识，眼科医生要懂营销知识。要做到从上到下，每个人都有营销意识。这是爱尔一直给我们灌输的思想。”在其提供的内部资料上，记者也看到了大量营销培训内容，一些耳熟能详的公益项目也成为营销的环节。

一份盖有爱尔眼科公章的红头文件中写道，“为确保县级医院快速提升业绩……挖掘现有患者存量资源……确保县域内50%以上的村，每个村里都有至少一个口碑患者为我们推荐转介患者到院”“城区样板学校开发，县级医院CEO必须亲自自公关”“动员全体员工参与营销”等。

周兴介绍，爱尔眼科的内部营销培训非常多，比如怎么跟老人沟通让他来做白内障手术、怎么跟小孩说让家长带着来医院检查……周兴还以公益项目为例，剖析了爱尔眼科的操作手法。比如，进校园的科普讲座目的是筛查，筛查的目的是邀约到院，到院就要检查，检查就有费用，营收就有销售。

在爱尔眼科工作期间，周兴看到了很多不合規的地方，这跟行政处罚中提到的问题相一致。他向记者解释了处罚中提到的使用非卫生技术人员从事眼科医疗检查工作的问题。以爱尔一直在搞的青少年关爱视光公益项目为例，“一次进校园眼科体检至少要七八个人，多的话要十几人。一个医院员工有限，同时还要维持正常营业，在人手不足的情况下，爱尔会进行兼职招聘。几十元一天，就可以招到一个大学生兼职。招来后，只是简单培训一下就上岗了。”

“（兼职人员）会指视力表（测试视力）不等于他指的就对。视光师要持证上岗，不是今天学了，明天就能实操。”周兴介绍说，前段时间，就有家长投诉爱尔眼科把左眼弄错了，家长带孩子到其他医院检查视力，才发现数据出错了。

“转化率”是爱尔营销的关键词，甚至医生都要进行“转化率”考核。“比如，有10个孩子来看眼睛，有5个配了角膜塑形镜，那么转化率就是50%。”周兴说，爱尔眼科的人员流动很大，不只是营销人员，离职的医生也很多。医生考核的不是把病看好、把手术做好，而是把营业额也捆绑起来。

周兴还谈到，眼科医疗机构在合规问题上稍有疏忽，影响的可能就是孩子的生命，而在另一家爱尔眼科医院的公众号仍然可以看到：“（ICL手术）安全、优异的视觉质量、可逆等优点，‘秒杀’一众近视手术，被称作近视手术的‘天花板’”。

连日来，羊城晚报记者就上述多个问题多次联系爱尔眼科公关部门有关负责人采访，截至发稿时未收到回复。