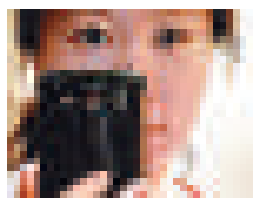
責任編輯：端木曄波　美術編輯：吳敏玉　劉國光

于鶯微博

麻辣見醫德　眞誠暖人心



自2011年10月7日開通微博至今，北京協和醫院急診科于鶯的粉絲數從幾千暴漲到43萬，成為了名副其實的明星醫生。言語麻辣活潑的她在微博上嬉笑怒罵，向大家展示醫生不為人知的無奈與辛苦。時不時抖出的中國版「急診室的故事」，更是深受網民熱捧。在醫患矛盾為人關注的今天，于鶯的微博熱被看作「為醫患和諧打開了一扇面向春天的窗」。然而這種狂熱追捧背後，卻恰恰是現實中醫患溝通不暢的體現。

本報記者　吳昊辰

▲元旦期間，于鶯做客江蘇衛視健康服務類節目《名醫》

▲在于大夫看來，醫患溝通是一門藝術，是每個醫生的必修課　孟浩強圖

「夜班，太平無事，半夜一點，搶救室門開，一老頭一路小跑進來，邊跑邊喊：我要死了，我要死了！然後一頭栽倒在搶救床上，呼吸心跳停止，三分鐘後搶救成功。心電圖提示大面積心梗。總結：第一，要有自救意識。第二，要熟悉醫院的地形。第三，簡明扼要的有效溝通異常重要，尤其生死攸關時！」

這條風格幽默詼諧的微博瞬間被轉發過萬，在于鶯的微博中，每條的轉發量幾乎都在三位數以上。連她自己也沒有想到，只是跟風開通的微博會讓她成爲網絡爆紅的明星醫生。三個月來，于鶯發布了600多條微博，吸引了43萬粉絲，創下三天之內收粉11萬的紀錄。

在她的微博中，有對工作趣事囧事的「爆料」，也有對醫院形式主義的不滿；有對醫療知識的科普，也有對生活瑣事的嘮叨；有對病人無理取鬧的直斥，也有對患者傷病不治的哀慟。看慣了冷冰冰的白大褂的網友們，在她的微博中看到了一個有喜有怒、會搞笑耍寶又會專業治療的全新的醫生形象。

面對患者指責　不動眞氣

作爲一名急診科的主治醫師，被患者誤會遷怒是于鶯的家常便飯。

「我覺得醫生的心態，尤其是急診科醫生最牛的就是——就算家屬、患者指着你鼻子罵娘，你也要波瀾不驚的問診、寫病歷、查體、開藥，然後微笑着告訴他拿着就診卡去交費，在哪裡抽血，在哪裡檢查。如果大夫動了眞氣、心慌、手抖、嘴哆嗦，那你就輸了！如果因此開錯化驗、開錯藥，那你就徹底的輸了！謹記！」

不過即使身處醫療糾紛最爲高發的險地，于鶯卻常常在微博上主動發表麻辣觀點。

「整整2周前做的淋巴結活檢，一周時告訴我要討論，十天前告訴我要做免疫組化，今天告訴我要加做四項免疫組化。親！千萬別在下周一告訴我還要做T細胞重排！最後出個沒有診斷治療價值的報告——反應性增生！您就不能一氣呵成全做了呢？病人等得焦急脾氣自然暴躁，這不增加矛盾麼？不行，要和病理科討論去！」

微博一發出，立刻引發了網友對於醫院過度醫療和手續繁複的大討論。有網友評論說：「一天可以檢查的東西非要五天來檢查，長時間的病痛折磨加上高額的醫療費用，病人的煩躁心理到達了臨界點就必須找出一個發泄對象，醫生成爲第一個挨罵的對象。」

三個小時之後，于鶯又發了第二條微博：「找到了病理科的老師，眞是非常困難的病例，考慮T細胞淋巴瘤……冷靜下來想想，診斷惡性腫瘤，尤其是年輕患者，的確需要愼之又愼。辛苦了，病理科老師！」

這條有理有據的回應，讓這個最易引爆患者焦慮和不信任的問題被成功紓解。有網友在評論中表示理解：「如果2周能對一個疑難的病理弄明白，那已經很不容易了！並非所有的病都能看透。」

率眞性情微博　不火也難

打開于鶯的微博，每一條下面幾乎都可以看到這樣的評論。

「一直在看你的微博，很喜歡你的睿智，幽默，灑脫……顚覆了我對醫生的看法。」

「女大夫微博火了，值得慶祝！我就得意這些有血有肉的眞性情微博，沒有大道理，談談心裡話，有點小幽默。」

「喜歡于醫生這份直率，這份職業心。醫院這個治病救人的非常地帶，在當今物質世界裡被腐化……當你的身影掠過，能再見做一個醫生的良知。」

中國醫院協會副秘書長莊一強接受大公報採訪時表示，女醫生的微博熱折射出現實中醫患之間的溝通不暢。「現實中，醫生總是以一種高高在上的形象出現，一開口就是患者聽不懂的專業術語，嚴肅不近人情，和病人有距離感。于鶯的微博直率、眞誠，說話詼諧幽默，給人親切的感覺，讓大家知道原來醫生也和我們普通人一樣：醫生也會怕胖、也會操心女兒的教育，也會因爲校車事故而難過、因爲公車濫用而憤怒。這種微博體現出的共情，讓醫生和患者拉近了距離。」

莊一強說，因爲率眞，于鶯並不刻意僞裝自己，好的壞的都在公衆面前表示出來，還經常自曝其短，把自己工作的辛苦、憤怒都表現出來。大家看到了一個眞實的普通的醫生，就會理解醫生並不是救命的神，也有無能爲力的時候，也有疲勞和委屈。

在她的微博裡，大家似乎又找回了那個久違的白衣天使的形象。

醫院那點事

▲于鶯和同事查看掛在牆上的病人情況記錄，以便安排下一步工作　新華社

▲上班前，于鶯在協和醫院的休息室裡陪女兒玩　新華社

「急診科女超人于鶯」微博摘錄

❶「內科大夫出急診，最怵就是肚子疼。隔着肚皮，誰也看不見哪裡出問題。說疼就疼，一眨眼貌似又不疼。說拉稀就拉稀，說不拉屎，乾脆連個屁都不放。有時就是一泡屎鬧的！育齡女性需警惕宮外孕，老年人需考慮心梗，高血壓的需留神動脈夾層，小孩需思考腸套疊……患者只要肚子疼，大夫就開始頭疼。」

點評：現實中人們對醫學的認識存在誤區，總覺得什麼病醫生一瞧就都清楚了，不然就是水平低、沒責任心，事實上診斷並沒有那麼簡單。于鶯用風趣詼諧的語言讓網友了解，小小的肚子疼卻是醫生急診中最頭痛的問題。

❷「一餐飲界好友，體檢查出重度脂肪肝，惴惴不安！問我脂肪肝咋回事？我流着口水對他說：你天天跟吃喝打交道，總知道鵝肝吧，不停灌食物又不讓鵝運動，才能養出肥美的鵝肝，估計您老的肝也是那樣又肥又膩，脂肪顆粒嘩嘩的，口感應該很不錯滴喲，聽的那兄弟一身白毛汗……」

點評：醫生經常用一些艱深的醫學術語對病人進行解釋，但病人聽了也不懂；于鶯的科普通俗直白又生活化，讓大家很容易接受。

❸「今天有一件激動死鳥的消息！就是12月22日我要去獻血！我以鮮血為代價換來三天休假！三天！整整三天啊！72小時啊！打了三個電話給醫務處，第一個電話報名！第二個電話核實！！第三個電話確證！！！激動的我要語無倫次了！不就是一次不尋常的量大的『大姨媽』麼！！！」

點評：在于鶯特意的詼諧誇張下，人們看到了醫生的辛苦勞累。最後重口味的比喻則讓網友們紛紛感嘆：「沒想到啊，醫院也是藏龍臥虎之地，也有這麼好玩的女醫生。」

❹「這個月第二個類似的病人。30歲，吃不下飯，消化道全程擴張，每天從胃管裡引流出三千的胃液和膽汁，極度消瘦。上一個是低分化腺癌，極惡，診斷明確無法手術，也耐受不了化療。這個恐怕也是一樣的結局。所以當有人問我，為毛每天那麼high？那我問你，面對無法預知的明天，你還有什麼理由不high？」

點評：即使每天面對死亡和病痛，于鶯表示依然要high起來。她的豁達和灑脫讓人們看到了撲面而來的朝氣和更多熱愛與珍惜生活的理由。

❺「早晨剛進辦公室，跟進來一群家屬，噗通跪倒在地嚎啕大哭，然後開始指責我們見死不救。拉不起來，我說什麼也根本聽不進去，搞得我一頭霧水。於是，我退後兩米大吼一聲：你們多鬧十分鐘，病人就耽誤十分鐘！這才不哭，說是想把周三的檢查挪到今天做。後來順利解決，可要是加不上呢？接着該怎麼鬧？」

點評：于鶯用幽默婉轉的方式敘述尖銳的醫患矛盾，讓人們能體會到醫生的辛苦。

專家點評

一扇面向春天的窗

中國醫院協會副秘書長莊一強接受大公報採訪時表示，醫患矛盾是社會矛盾的一部分，必須建立一個眞正互信的關係，醫患矛盾才能得到根本解決。沒有互信，即使事件的情景、最終的結果是相同的，但對事情的看法也可能被解釋成完全不同的企圖。

在現實社會中，由於政府投入不足，一些醫院必須「自力更生」，依靠賣高價藥甚至過度醫療賺取利潤，一些醫生收取「紅包」，這些都深深傷害了原本就十分脆弱的醫患信任。對於患者來說，因為是自己掏腰包看病，對醫生的要求就會特別高。病人把醫療行為當做一種消費行為，認為「我給你錢了，你就要把病看好，看不好就對你有意見」，但醫學並不是給錢就一定能看好的，還有一個概率問題和自然科學規律的問題。

在當前優質醫療資源嚴重匱乏的條件下，許多醫生每天要接待幾十位患者，有時與每位患者的交流時間不過幾分鐘。患者在苦等十幾個小時甚至是幾天之後，往往無法接受三兩分鐘就被打發的結果；而一旦治療效果不能如意，很容易將怒火發泄到醫生身上。醫患之間缺乏有效溝通，醫生特有的專業性也常常令病人敬而遠之。于鶯的微博在將一個眞實的自己展現給粉絲的同時，坦誠地同粉絲交流，用直白詼諧的語言答疑解惑，贏得粉絲的歡迎，為醫患關係趨向和諧打開了「一扇面向春天的窗」。