

12320 工作简报

第 113 期

全国 12320 管理中心

二〇一六年十一月十日

导 读

工作进展

2016 年 12320 卫生热线交叉调研活动在内蒙古自治区开展

2016 年 12320 卫生热线舆情监测与数据分析培训班在云南召开

全国 12320 卫生热线新媒体健康沟通应用培训班在南宁市召开

特色亮点

江苏南京 12320 创新发展做好热线戒烟工作

受理分析

学术交流

石家庄市 12320 卫生热线服务人群吸烟状况调查

工作交流

京津冀 12320 签署协同发展合作协议

北京成功举办 12320 岗位技术练兵活动

北京 12320 为廊坊 12320 培训提供大力支持

北京 12320 召开心理咨询师志愿者督导会

山西太原 12320 对新招聘咨询员进行培训

山西太原 12320 对医疗卫生机构主要指标信息进行监控

吉林 12320 走进社区进行敬老爱老义诊及戒烟宣传活动

广西 12320 举行走进基层宣传活动

广西 12320 开展心理咨询讲座

宁夏卫生计生委信息中心组织召开 12320 工作座谈会

【工作进展】

2016年12320卫生热线交叉调研活动在内蒙古自治区开展

2016年10月12-14日，由全国12320管理中心带队，来自山西、辽宁、江苏、宁夏4省（自治区）卫生计生委或12320业务部门有关负责同志组成的调研组，赴内蒙古自治区开展了12320卫生热线交叉调研活动。

调研组首先听取了内蒙古自治区卫生计生委宣传处处长李试诚对全区12320建设、发展与运行现状的介绍，随后参观了12320服务大厅、机房、休息室等区域，了解了日常运行情况，查看了后台信息系统，查阅了相关文件、规章制度、简报、工单记录等资料，随机抽取了来电者进行满意度电话回访，开展了员工满意度问卷调查。按照《12320卫生热线考核评价表（2015版）》的各项指标，调研组全面了解了内蒙古自治区12320的整体建设、管理与运行现状，并对各项考核指标进行了情况记录和打分。



在评估结果反馈座谈会上，调研组成员就各自负责的调研内容进行了反馈与分析，一致认为内蒙古12320基础好，发展空间大，12320设在自治区卫生计生委的建设管理模式有利

地促进了 12320 的建设与发展。调研组从进一步创新发展、强化培训、优化系统、加强文化建设、完善投诉举报联动机制等方面提出了具体的意见和建议。

2016 年 12320 卫生热线舆情监测与数据分析培训班在云南召开

为进一步提高全国 12320 卫生热线舆情监测与数据分析能力，推动各地 12320 卫生热线发展，全国 12320 管理中心于 10 月 26 日在云南省腾冲市举办了 2016 年 12320 卫生热线舆情监测与数据分析培训班，近 80 名 12320 工作业务骨干参加了培训。

在开幕式上，云南省卫生计生委办公室主任许伟对各位学员的到来表示热烈欢迎，全国 12320 管理中心副主任崔颖在讲话中阐述了舆情监测与数据分析对 12320 业务发展的重要意义，要求各地要充分重视舆情监测与 12320 大数据，通过培训学习与总结经验，切实提高工作技能，做好卫生计生舆情监测与 12320 大数据深度利用工作。

本次培训邀请到健康报社、昆明医科大学、零点公司及重庆市卫生信息中心的专家就国家卫生计生舆情监测、资料的统计分析、电话调查研究方法、12320 大数据应用、SPSS 与 EpiData 软件使用等内容进行了授课。学员们纷纷表示培训选题贴近工作，专家授课内容极具指导意义，通过本次培训受益匪浅。



全国 12320 卫生热线新媒体健康沟通应用培训班在南宁市召开

为进一步提升全国 12320 卫生热线管理人员的新媒体素养，了解和掌握网络新媒体技术的应用，提高网络舆情应对能力，有效推动全国 12320 服务平台的建设和发展，全国 12320 管理中心于 11 月 3 日在广西壮族自治区南宁市举办了全国 12320 卫生热线新媒体健康沟通应用培训班。广西壮族自治区卫生计生委副主任麦家志，美国疾控中心中美新发和再发传染病项目办项目流行病学主任 Rainey 博士出席了开幕式。

麦家志同志在致辞中介绍了广西 12320 卫生计生热线的建设发展概况及取得的成绩。Rainey 博士回顾了与 12320 卫生热线的合作历史，希望通过此次培训不断加深了解，继续加强合作。

培训邀请到中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员侯锴、中国传媒大学媒介与公共事务研究院院长助理寇佳婵、美国疾控中心中美新发和再发传染病项目办项目流行病学主任 Rainey 博士、美国疾控中心健康传播项目官员李日春、江苏省南京市卫生信息中心主任殷伟东、北京医未科技有限公司副总经理武文龙等专家，就新媒体传播与政务舆情回应、医疗卫生工作者新媒体沟通技巧、美国 CDC 如何运用社交媒体、新媒体与风险沟通、南京 12320 新媒体应用与服务、如何利用新媒体平台，更好地发现内容，提高传播质量和效率等内容进行授课。

来自全国 30 个省（区、市）卫生计生委 12320 工作主管处室相关负责人、12320 管理中心负责人、部分分散式建设省份地级市卫生计生委主管负责人等近 130 多名代表参加了培训。培训调查显示，通过培训，学员对授课内容的了解程度均有明显提高：较熟悉新媒体传播与政务舆情回应的学员比例，由培训前的 18.1% 上升到 67.5%，提高了 49.4 个百分点；较熟悉医疗卫生工作者新媒体环境下沟通技巧的学员比例，由培训前的 15.5% 上升到 68.7%，提高了 53.2 个百分点。90.5% 的学员认为学习收获很大，学员对培训的总体满意度达 94%。学员普遍认为本次培训对开阔工作思路、提高业务能力、指导实际工作均有重要意义。



【创新发展】

江苏南京 12320 创新发展 做好热线戒烟工作

自 12320 卫生热线戒烟干预试点项目启动以来，江苏省卫生计生委和南京市卫生计生委高度重视，全省 13 个地市目前都已开展卫生热线戒烟干预工作。南京作为全国首批试点城市之一，始终积极而努力地做好各项试点工作，截至目前，南京 12320 已完成基线调查近 10 万人次、建立干预档案近千份，成功戒烟 109 人；同时，探索整合社区、医疗机构戒烟门诊、居民健康档案等多资源，发挥综合干预的联合优势；主动尝试探索电话、短信、移动 APP、互联网等新媒体戒烟干预服务体系，为 12320 多渠道开展戒烟干预服务探索新的方法。

一、强化宣传工作，注重项目推广

热线戒烟干预工作的成效很大程度上取决于项目参与志愿者的征集，而能否征集到足够的志愿者，宣传工作起决定性作用。南京 12320 自启动试点项目以来，积极运用各种宣传渠道来推广戒烟干预项目。通过南京 12320 官方网站、微博、微信和短信平台，每天均向市民推送热线戒烟干预项目信息，使市民能够充分了解该项目的内容并积极参与；结合“12320 进社区、12320 进医院”等主题宣传活动，南京 12320 卫生热线在健康纪念日举办或参与义诊宣传活动，向市民发放数万份戒烟干预项目宣传材料，积极征集项目参与者。同时，通过“智慧医疗·智慧行”的信息化建设系列宣传活动，借助媒体力量广泛介绍热线戒烟项目，南京日报、金陵晚报、南京电视台等本地媒体均多次进行报道，澎湃新闻、中央电视台经济频道等全国媒体也专门就南京 12320 戒烟干预项目成果进行了报道。这些举措，使南京 12320 的戒烟干预项目广为人知，项目参与志愿者有显著的增加，戒烟干预工作也获得了各方的支持。

二、研发并完善 12320 戒烟干预系统，提高干预工作效率

为更好地做好电话戒烟干预项目试点工作，南京 12320 研发了戒烟控烟干预系统，设有短信戒烟、电话控烟、统计分析、下载专区等模块，具备了干预短信系统自动发送，电话干预流程信息化录入，戒烟干预数据自动统计分析等功能。咨询员根据戒烟志愿者要求将其分类录入短信干预、电话干预或电话-短信同步干预，制定相关计划并实施戒烟干预流程，对戒烟过程进行监管及跟踪，为戒烟志愿者干预过程中遇到的问题提出建议，帮助戒烟志愿者完成戒烟干预计划；同时系统会对戒烟数据进行统计分析，对戒烟控烟记录的数据进行建模分析，以报表、图形等多种形式分析戒烟成功因素、预防复吸的有效方法等，为广大吸烟者提

供更有针对性控烟策略提供参考。戒烟干预系统也实现了与南京 12320 预约挂号平台的对接，让所有使用 12320 预约挂号的用户自主开展戒烟控烟基线调查，自动录入系统，以备戒烟干预需要，为南京 12320 电话戒烟干预项目提供持续不断的干预对象。

三、做好短信戒烟试点的相关工作

2015 年 3 月，江苏省启动全省热线戒烟服务。南京短信戒烟系统启用，结合美国 CDC 戒烟短信模板，探索短信戒烟干预工作。将短信戒烟模块整合入 12320 控烟干预系统，实现与电话干预工作的统一管理和分析。为了比较不同干预方式的干预效果，南京 12320 按照电话、短信、电话+短信将戒烟对象进行随机分组，每组样本空间的样本元素按照年龄、学历、性别随机选取，初步分析不同分组的干预结果。2016 年，进一步完善戒烟干预录入系统，并将系统提供给其他城市使用。继续将征集到的烟民进行分组干预，干预方式为单纯电话干预和电话短信复合干预两种方式，进一步对比两种干预方式的效果。截至目前，短信戒烟干预试点工作得到的结果是单纯电话干预方式戒烟完成率为 27%，一个月戒烟成功率为 11.7%；电话短信复合干预方式戒烟完成率为 27.5%，一个月戒烟成功率 16.5%，略高于单纯电话干预方式。

四、运用“12320+”新思维，做好控烟干预工作

南京 12320 卫生热线借力卫生信息化技术优势，对热线戒烟干预项目的流程进行了再造，研发“12320 控烟戒烟系统”，将 12320 戒烟干预工作纳入南京 12320 公众健康服务体系，使戒烟干预服务与预约挂号、居民健康档案、远程医疗、糖尿病管理等一道组成公众健康平台提供的优质服务产品。戒烟干预系统实现构建干预监测监控系统；实现对戒烟控烟数据信息在线采集、汇总，建立分级辅导跟踪干预体系；提供多渠道、全方位的戒烟控烟服务挖掘分析戒烟数据；深度挖掘烟民戒烟数据，为戒烟工作后续推进提供决策支持探索全流程戒烟体系；整合公众健康资源，构建集预防、戒烟、控制为一体的线下线上相结合全流程戒烟控烟体系。

【受理分析】

2016年10月30个省（区、市）12320卫生热线受理情况（单位：件次）

省份	咨询	投诉	举报	建议	表扬	预约挂号	合计
江苏省	38868	207	12	66	5	87201	126359
福建省	0	97	0	0	0	24569	24666
北京市	21105	1743	0	231	74	0	23153
上海市	19277	2123	0	115	116	0	21631
江西省	259	32	8	0	0	9798	10097
甘肃省	1023	16	10	2	0	7715	8766
广东省	7455	268	0	1	0	0	7724
河北省	6053	147	11	4	0	37	6252
重庆市	354	0	0	0	0	5793	6147
辽宁省	1665	69	9	4	4	3906	5657
湖北省武汉市	4497	256	4	0	0	1	4758
安徽省	1996	129	0	0	0	2134	4259
陕西省	1546	2	0	8	0	643	2199
内蒙古自治区	979	39	11	4	1	1099	2133
山西省太原市	973	88	0	6	243	615	1925
河南省郑州市	893	107	0	0	0	898	1898
海南省	1139	86	5	0	0	213	1443
黑龙江哈尔滨大庆	1213	1	0	0	0	71	1285
广西壮族自治区	768	4	2	1	0	0	775
新疆维吾尔自治区	622	0	0	0	0	0	622
贵州省	538	13	0	0	0	0	551
浙江省嘉善县	507	4	0	0	0	0	511
四川省	321	83	0	0	0	1	405
吉林省	179	38	0	0	0	174	391
湖南省	340	0	0	0	0	0	340
宁夏回族自治区	223	2	1	0	0	0	226
云南省	198	5	0	0	0	4	207
山东省淄博市威海市	65	5	0	0	0	1	71
青海省	27	0	0	0	0	0	27
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	113083	5564	73	442	443	144873	264478

2016年10月，全国31个省（区、市）12320卫生热线共受理各类服务请求280986件次。由于天津市数据系统调试完善中，目前仅提供本月总受理量（16508件次），故以下分析均未包含天津市数据。

其余30个省（区、市）12320卫生热线共受理各类服务请求264478件次，其中：咨询113083件次（42.8%）、投诉5564件次（2.1%）、建议442件次（1.7%）、表扬443件次（1.7%）、举报73件次、预约挂号144873件次（54.8%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药 38905 件次（34.4%）、疾病预防控制 20734 件次（18.3%）、人口和计划生育 12314 件次（10.9%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
寻医问药	38905	34.4
疾病预防控制	20734	18.3
人口和计划生育	12314	10.9
公共卫生机构与服务	3738	3.3
医改政策	3710	3.3
公共卫生	2745	2.4
政策法规	2099	1.9
医护人员执业管理	1610	1.4
医患矛盾解决途径	1543	1.4
生活方式	836	0.7
卫生活动	797	0.7
妇幼保健	768	0.7
血液管理	55	0.0
其他	23229	20.5
合计	113083	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 38905 件次，前三位分别为就医引导 36285 件次（93.3%）、疾病知识 1028 件次（2.6%）和其他 1003 件次（2.6%）。就医引导 36285 件次中前三位分别为专家查询 10062 件次（27.7%）、医疗机构信息 9494 件次（26.2%）和预约诊疗流程 8989 件次（24.8%）。疾病知识 1028 件次中前三位分别为皮肤科疾病 119 件次（11.6%）、心血管系统疾病 113 件次（11.0%）和外科疾病 63 件次（6.1%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线寻医问药咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)	件次	百分比(%)
就医引导	36285	93.3	专家查询	27.7
			医疗机构信息	26.2
			预约诊疗流程	24.8
			按症状引导就医	7.2
			挂号科室咨询（门诊科室）	5.8
			其他	8.3
			其他	8.3
疾病知识	1028	2.6	皮肤科疾病	11.6
			心血管系统疾病	11.0

			外科疾病	63	6.1
			呼吸系统疾病	62	6.0
			内分泌系统疾病	60	5.8
			消化系统疾病	46	4.5
			妇科疾病	39	3.8
			儿科疾病	39	3.8
			眼科疾病	25	2.4
			耳鼻喉科疾病	21	2.0
			神经系统疾病	20	1.9
			泌尿系统疾病	19	1.8
			口腔科疾病	17	1.7
			生殖系统疾病	16	1.6
			中医科疾病	14	1.4
			精神科疾病	14	1.4
			造血系统疾病	5	0.5
			人体器官移植	3	0.3
			其他	333	32.4
药物咨询	589	1.5	药品购买	257	43.6
			药品使用	244	41.4
			其他	88	14.9
其他	1003	2.6			
合计	38905	100.0			

（二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 20734 件次，前三位分别为预防接种 14423 件次（69.6%）、传染病 5016 件次（24.2%）和慢性非传染性疾病 610 件次（2.9%）。预防接种咨询 14423 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 4498 件次（31.2%）、接种单位 2531 件次（17.5%）和乙肝疫苗 1360 件次（9.4%）。传染病咨询 5016 件次中前三位分别为艾滋病 2581 件次（51.5%）、狂犬病 1279 件次（25.5%）和乙肝 324 件次（6.5%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线疾病预防控制咨询受理情况

类别	件次	百分比 (%)	件次	百分比 (%)
预防接种	14423	69.6	疫苗种类	72.8
			接种单位	17.5
			免疫程序	3.4
			疫苗联合接种	0.2
			其他	6.0
传染病	5016	24.2	按病种	99.5
			传染病防控及监督执法	0.1
			其他	0.4
慢性非传染性疾病	610	2.9	按病种	91.6
			其他	8.4

地方病	15	0.1	按病种	15	100.0
其他	670	3.2			
合计	20734	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 12314 件次，分别为相关政策 11856 件次（96.3%）、避孕节育 43 件次（0.3%）和其他 415 件次（3.4%）。相关政策咨询 11856 件次中前三位分别为晚婚晚育 4311 件次（36.4%）、其他 4202 件次（35.4%）和独生子女政策 1562 件次（13.2%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线人口和计划生育咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
相关政策	11856	96.3	晚婚晚育	4311	36.4
			独生子女	1562	13.2
			生育服务证办理	821	6.9
			再生育政策	643	5.4
			流动人口计划生育	217	1.8
			社会抚养费征收	100	0.8
			其他	4202	35.4
			避孕节育	43	0.3
其他	415	3.4			
合计	12314	100.0			

（四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 3738 件次，前三位分别为健康证办理 2147 件次（57.4%）、卫生许可 612 件次（16.4%）和机构信息 513 件次（13.7%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线公共卫生机构与服务咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
健康证办理	2147	57.4			
卫生许可	612	16.4	职业病危害因素检测	98	16.0
			医疗广告许可	85	13.9
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	65	10.6
			消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	54	8.8
			执业许可	50	8.2
			公共场所检测、资质、卫生许可	47	7.7
			涉水产品卫生许可	33	5.4
			互联网卫生许可	24	3.9
			职业病诊断、资质、卫生许可	10	1.6
			放射诊疗、资质、卫生许可	9	1.5
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	137	22.4
机构信息	513	13.7			

专家查询	187	5.0
机构资质	118	3.2
其他	161	4.3
合计	3738	100.0

（五）医改政策

医改政策咨询共 3710 件次，前三位分别为医疗保险 2398 件次（64.6%）、基本公共卫生服务 1149 件次（31.0%）和医疗卫生服务体系 61 件次（1.6%）。医疗保险 2398 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1547 件次（64.5%）、城镇职工基本医疗保险 377 件次（15.7%）和其他 232 件次（9.7%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线医改政策咨询受理情况

类别	件次	百分比 (%)	件次	百分比 (%)	
医保（医疗保险）	2398	64.6	新型农村合作医疗制度	1547	64.5
			城镇职工基本医疗保险	377	15.7
			城镇居民基本医疗保险	202	8.4
			城乡医疗救助	40	1.7
			其他	232	9.7
基本公共卫生服务	1149	31.0	预防接种服务	747	65.0
			0-6 岁儿童健康管理	94	8.2
			居民健康档案	89	7.7
			老年人健康管理	26	2.3
			高血压患者健康管理	12	1.0
			重性精神疾病患者管理	11	1.0
			孕产妇健康管理	9	0.8
			健康教育服务	2	0.2
			2 型糖尿病患者健康管理	1	0.1
			传染病及突发公共卫生事件报告和处置服务	0	0.0
			卫生监督协管服务	0	0.0
			其他	158	13.8
			医疗卫生服务体系	61	1.6
全科医生	12	19.7			
公立医院改革	9	14.8			
社会办医	8	13.1			
其他	18	29.5			
重大公共卫生服务	15	0.4			
基本药物制度	6	0.2	国家级目录	3	50.0
			地方增补目录	3	50.0
其他	81	2.2			
合计	3710	100.0			

（六）公共卫生

公共卫生咨询共 2745 件次，前三位分别为精神卫生 1679 件次（61.2%）、环境卫生 477 件次（17.4%）和职业卫生 255 件次（9.3%）。精神卫生 1679 件次中前三位分别为其他 602 件次（35.9%）、情绪问题 571 件次（34.0%）和健康问题 317 件次（18.9%）。环境卫生 477 件次中前三位分别为消杀灭 150 件次（31.4%）、饮用水卫生 64 件次（13.4%）和室内环境卫生 56 件次（11.7%）。职业卫生 255 件次中前三位分别为职业健康检查 104 件次（40.8%）、诊断与鉴定 92 件次（36.1%）和预防控制措施 47 件次（18.4%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线公共卫生咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)	件次	百分比(%)	
精神卫生	1679	61.2	情绪问题	571	34.0
			健康问题	317	18.9
			子女教育问题	35	2.1
			家庭问题	28	1.7
			婚姻问题	26	1.5
			性问题	25	1.5
			恋爱问题	19	1.1
			人际关系问题	19	1.1
			相关政策	19	1.1
			工作问题	13	0.8
			自杀	4	0.2
			物质滥用与成瘾性行为	1	0.1
			其他问题	602	35.9
环境卫生	477	17.4	消杀灭	150	31.4
			饮用水卫生	64	13.4
			室内环境卫生	56	11.7
			公共场所卫生	40	8.4
			室内外空气	38	8.0
			涉水产品卫生	31	6.5
			公共场所卫生监督	28	5.9
			消毒产品监督	14	2.9
			相关政策	14	2.9
			垃圾处理	12	2.5
			饮用水卫生监督	8	1.7
			化妆品卫生	3	0.6
			化妆品安全监督	1	0.2
			其他	18	3.8
职业卫生	255	9.3	职业健康检查	104	40.8
			诊断与鉴定	92	36.1
			预防控制措施	47	18.4
			相关政策	3	1.2
			职业卫生监督	0	0.0

			其他	9	3.5
食品安全	176	6.4	食品的质量、加工与卫生	69	39.2
			保健食品	8	4.5
			食品添加剂	6	3.4
			相关政策	6	3.4
			其他食品安全监督执法	5	2.8
			食品安全事件	5	2.8
			食源性疾病	3	1.7
			食品标签	1	0.6
			转基因食品	1	0.6
			保健品安全监督	1	0.6
			其他	71	40.3
意外伤害	79	2.9	动物咬伤	50	63.3
			从高处跌落	16	20.3
			烧烫伤	3	3.8
			运动	2	2.5
			机械	2	2.5
			呼吸道异物	1	1.3
			道路交通伤害	1	1.3
			中暑	1	1.3
			冻伤	1	1.3
			农药中毒	1	1.3
			药物中毒	1	1.3
			煤气中毒	0	0.0
			电击	0	0.0
			车祸	0	0.0
			眼内异物	0	0.0
溺水	0	0.0			
学校卫生	28	1.0	相关疾病预防	16	57.1
			入学体检	4	14.3
			相关政策	3	10.7
			教学设施相关卫生问题	1	3.6
			学校卫生监督	1	3.6
			网络成瘾	0	0.0
			其他健康危险行为	0	0.0
			其他	3	10.7
营养	22	0.8	食物营养	9	40.9
			营养基本知识	6	27.3
			人群营养	2	9.1
			相关政策	1	4.5
			营养标签	0	0.0
			其他	4	18.2
突发公共卫生事件	13	0.5	中毒事件	6	46.2
			群体性不明原因疾病事件	2	15.4
			重大传染病疫情	1	7.7

			其他影响公众健康事件类	1	7.7
			其他	3	23.1
旅游卫生	9	0.3	出国旅游卫生	9	100.0
			国内旅游卫生	0	0.0
			其他	0	0.0
			合计	9	100.0
放射卫生	7	0.3	相关政策	2	28.6
			医疗照射防护	1	14.3
			放射卫生技术服务机构	1	14.3
			职业照射防护	0	0.0
			公众照射防护	0	0.0
			核与放射突发事件	0	0.0
			放射防护监督	0	0.0
			其他	3	42.9
合计	2745	100.0			

（七）政策法规

政策法规咨询 2099 件次，前三位分别为卫生政策 1787 件次（85.1%）、法律法规 91 件次（4.3%）和部门规章 78 件次（3.7%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线政策法规咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
卫生政策	1787	85.1
法律法规	91	4.3
部门规章	78	3.7
其他	143	6.8
合计	2099	100.0

（八）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 1610 件次，前三位分别为执业医师资质与考试 588 件次（36.5%）、护士执业资质与考试 512 件次（31.8%）和职称考试 201 件次（12.5%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线医护人员执业管理咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
执业医师资质与考试	588	36.5
护士执业资质与考试	512	31.8
职称考试	201	12.5
执业范围	58	3.6
住院医师规范化培训	54	3.4
港澳台医师	35	2.2
外国医师来华短期行医	1	0.1
其他	161	10.0
合计	1610	100.0

（九）生活方式

生活方式咨询共 836 件次，前三位分别为健康体检 445 件次（53.2%）、吸烟 258 件次（30.9%）和其他 116 件次（13.9%）。戒烟服务 235 件次中前三位分别为咨询戒烟方法 105 件次（44.7%）、戒烟干预流程 104 件次（44.3%）和戒断症状及应对 22 件次（9.4%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线生活方式咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)	件次	百分比(%)	
健康体检	445	53.2			
吸烟	258	30.9	戒烟服务	235	91.1
			法规管理	13	5.0
			烟草危害	7	2.7
			其他	3	1.2
饮酒	6	0.7			
运动	5	0.6			
睡眠	4	0.5			
盐	2	0.2			
油	0	0.0			
其他	116	13.9			
合计	836	100.0			

（十）妇幼保健

妇幼保健咨询共 768 件次，分别为妇女保健 349 件次（45.4%）、妇幼卫生管理 248 件次（32.3%）和儿童保健 171 件次（22.3%）。妇女保健咨询 349 件次中前三位分别为婚前保健 116 件次（33.2%）、孕产期保健 105 件次（30.1%）和孕前保健 73 件次（20.9%）。妇幼卫生管理咨询 248 件次中前三位分别为出生医学证明 84 件次（33.9%）、各地儿童系统保健服务管理 50 件次（20.2%）和各地孕产妇系统保健服务管理 49 件次（19.8%）。儿童保健咨询 171 件次中前三位分别为婴儿期保健 54 件次（31.6%）、幼儿期保健 45 件次（26.3%）和新生儿期保健 44 件次（25.7%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线妇幼保健咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)	件次	百分比(%)	
妇女保健	349	45.4	婚前保健	116	33.2
			孕产期保健	105	30.1
			孕前保健	73	20.9
			老年期保健	19	5.4
			哺乳期保健	14	4.0
			更年期保健	13	3.7
			青春期保健	9	2.6
妇幼卫生管理	248	32.3	出生医学证明	84	33.9

			各地儿童系统保健服务管理	50	20.2
			各地孕产妇系统保健服务管理	49	19.8
			相关政策	43	17.3
			爱婴医院管理	0	0.0
			其他	22	8.9
儿童保健	171	22.3	婴儿期保健	54	31.6
			幼儿期保健	45	26.3
			新生儿期保健	44	25.7
			学龄前期保健	20	11.7
			学龄期保健	8	4.7
合计	768	100.0			

(十一) 血液管理

血液管理咨询共 55 件次，前三位分别为相关政策 24 件次（43.6%）、献血机构 21 件次（38.2%）和献血常识 9 件次（16.4%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线血液管理咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
相关政策	24	43.6
献血机构	21	38.2
献血常识	9	16.4
其他	1	1.8
合计	55	100.0

(十二) 其他

其他咨询共 23229 件次，前三位分别为其他 9045 件次（38.9%）、电话链接 6502 件次（28.0%）和关于 12320 咨询 5962 件次（25.7%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线其他咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)	件次	百分比(%)	
电话链接	6502	28.0	卫生系统以外电话	3398	52.3
			卫生系统内电话	2442	37.6
			其他省市 12320	575	8.8
			其他	87	1.3
关于 12320	5962	25.7			
反馈	1720	7.4	查询投诉结果	890	51.7
			相关单位回复电话	551	32.0
			其他	279	16.2
其他	9045	38.9			
合计	23229	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3345 件次（60.1%）最多，公共卫生 196 件次（3.5%）次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1361 件次，占投诉总数的 24.5%。举报主要为医疗机构与服务类 48 件次（65.8%）。建议主要为医疗机构与服务类 364 件次（82.4%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线投诉受理情况

类别	件次	百分比(%)
医疗机构与服务	3345	60.1
公共卫生	196	3.5
公共卫生机构与服务	187	3.4
疾病预防控制	39	0.7
医改政策	17	0.3
人口与计划生育	11	0.2
妇幼保健	4	0.1
政策法规	3	0.1
医护人员执业管理	2	0.0
血液管理	1	0.0
卫生活动	0	0.0
其他	1759	31.6
合计	5564	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 144873 件次，前三位分别为预约 108835 件次（75.1%）、其他 15675 件次（10.8%）和查询 9518 件次（6.6%）。

15 个省（区、市）12320 卫生热线预约挂号受理情况

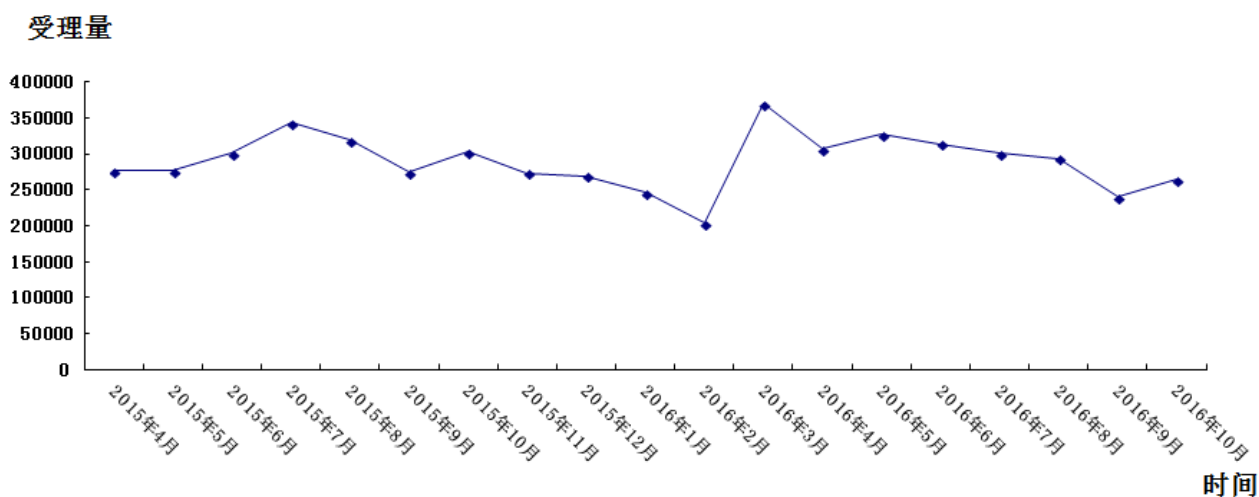
类别	件次	百分比(%)
预约	108835	75.1
查询	9518	6.6
退约	7708	5.3
账户管理	3137	2.2
其他	15675	10.8
合计	144873	100.0

预约 108835 件次中前三位分别为内科 25521 件次（23.4%）、妇产科 18321 件次（16.8%）和外科 15466 件次（14.2%）。内科 25521 件次中前三位分别为消化内科 5268 件次（20.6%）、心血管内科 4486 件次（17.6%）和神经内科 3627 件次（14.2%）。妇产科 18321 件次中前三位分别为妇科 7602 件次（41.5%）、产科 6417 件次（35.0%）和生殖健康与不孕症科 2123 件次（11.6%）。外科 15466 件次中前三位分别为骨科 6169 件次（39.9%）、普通外科 3375 件次（21.8%）和泌尿外科 2006 件次（13.0%）。

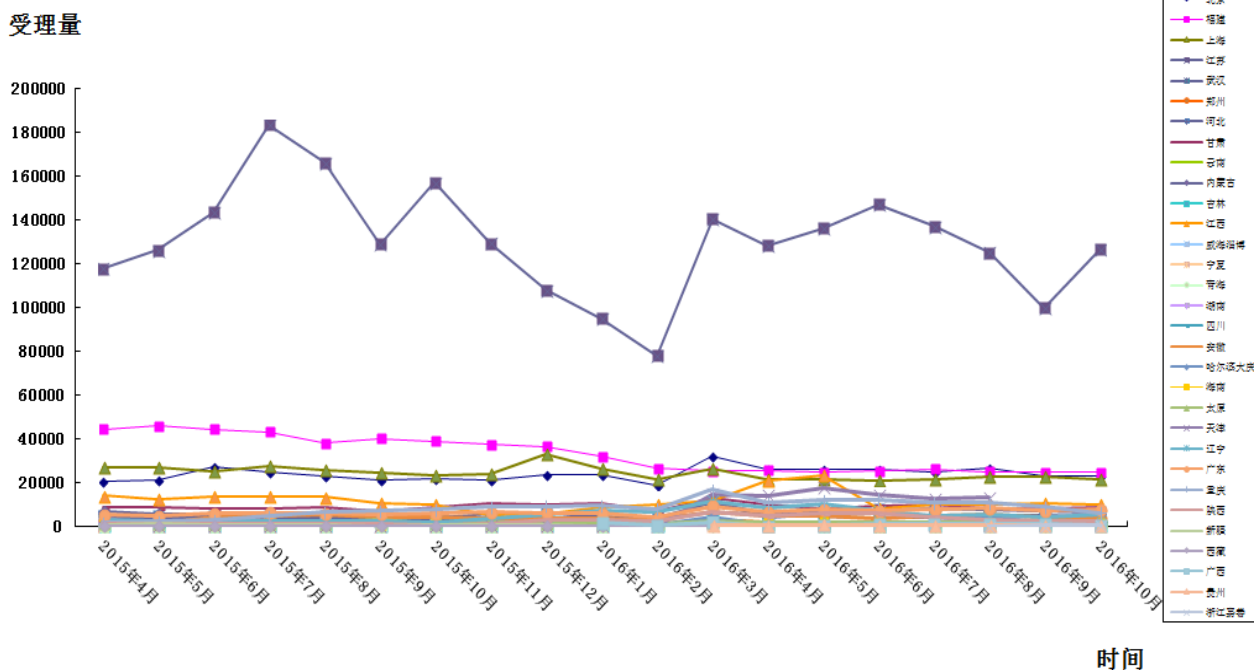
15个省(区、市)12320卫生热线预约受理情况

类别	件次	百分比(%)	件次	百分比(%)	
内科	25521	23.4	消化内科	5268	20.6
			心血管内科	4486	17.6
			神经内科	3627	14.2
			内分泌科	3200	12.5
			呼吸内科	3075	12.0
			免疫风湿病科	2410	9.4
			肾病内科	1288	5.0
			血液内科	651	2.6
			老年病科	56	0.2
			变态反应科	7	0.0
			其他	1453	5.7
妇产科	18321	16.8	妇科	7602	41.5
			产科	6417	35.0
			生殖健康与不孕症	2123	11.6
			产前诊断科	554	3.0
			计划生育门诊	464	2.5
			其他	1161	6.3
外科	15466	14.2	骨科	6169	39.9
			普通外科	3375	21.8
			泌尿外科	2006	13.0
			胸外科	850	5.5
			神经外科	725	4.7
			整形科	336	2.2
			心脏大血管外科	331	2.1
			烧伤科	173	1.1
			其他	1501	9.7
儿科	10047	9.2			
眼科	3957	3.6			
皮肤科	3629	3.3			
肿瘤科	3292	3.0			
耳鼻咽喉科	3291	3.0			
口腔科	2672	2.5			
中医科	2540	2.3			
精神科	2002	1.8			
妇女保健科	1496	1.4			
儿童保健科	1260	1.2			
小儿外科	533	0.5			
中西医结合科	520	0.5			
医疗美容科	401	0.4			
传染科	336	0.3			
运动医学科	114	0.1			
康复医学科	79	0.1			

结核病科	50	0.0
全科医疗科	32	0.0
预防保健科	29	0.0
职业病科	14	0.0
地方病科	9	0.0
民族医学科	6	0.0
其他	13218	12.1
合计	108835	100.0

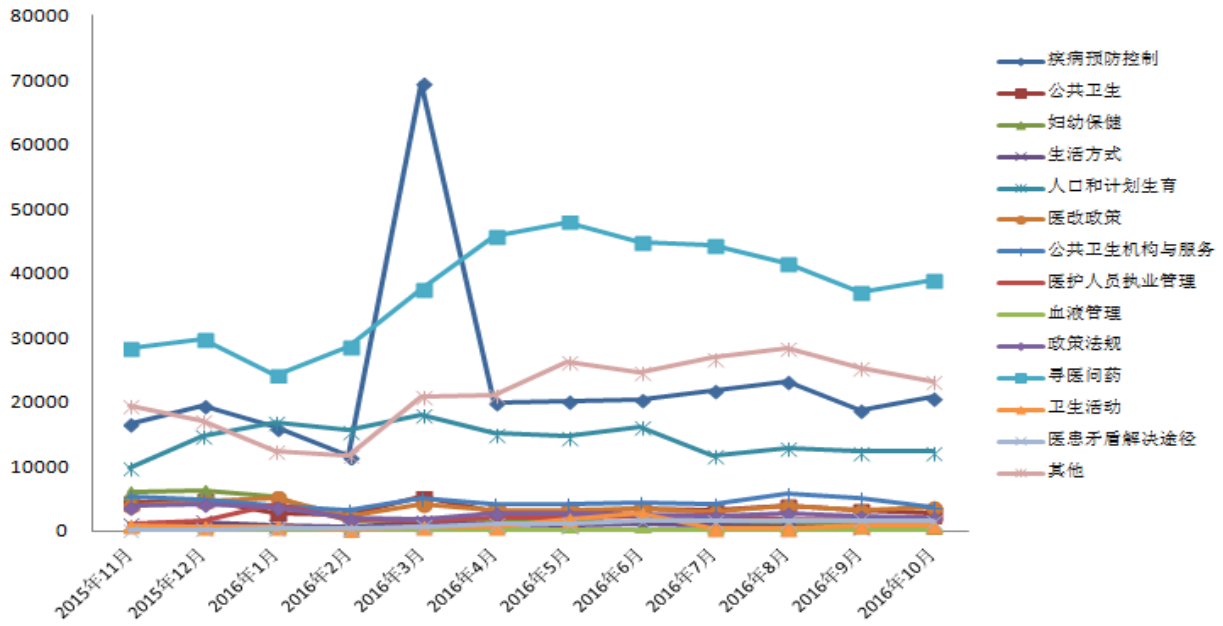


全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势图

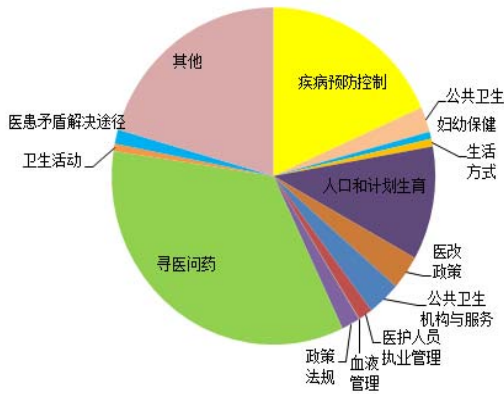


全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势比较图

受理量



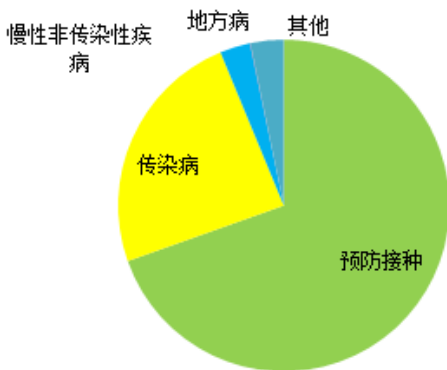
全国30个省(区、市)12320受理咨询分类总量变化趋势比较图



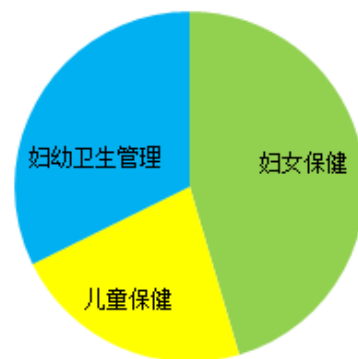
2016年10月12320受理咨询分类比较图



2016年10月12320受理寻医问药咨询比较图



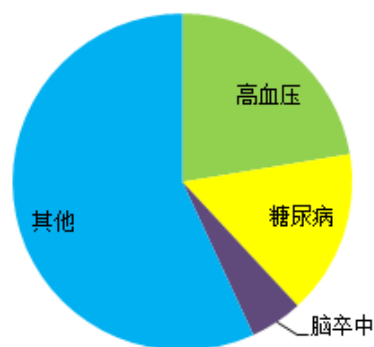
2016年10月12320受理疾病预防控制咨询比较图



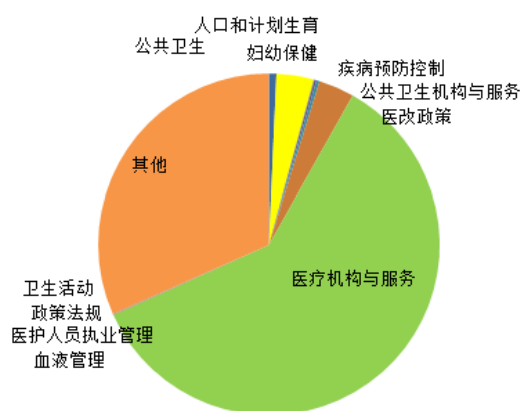
2016年10月12320受理妇幼保健咨询比较图



2016年10月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年10月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年10月12320受理投诉分类比较图



2016年10月12320受理投诉办理情况图

【学术交流】

石家庄市 12320 卫生热线服务人群吸烟状况调查

为了解12320 卫生热线服务人群吸烟、被动吸烟情况，以及对热线戒烟服务接受程度，为进一步探索有效的戒烟热线干预模式，降低人群吸烟率，减少吸烟相关慢性疾病的发生和死亡提供依据，本文采用12320 卫生热线电话调查的方法，对12320 卫生热线戒烟服务的接受程度以及被动吸烟情况进行调查，了解调查对象的人口学资料、吸烟行为、戒烟史和戒烟意愿。调查结果显示，被调查居民总吸烟率和现在吸烟率分别为20.82%和19.45%，其中男性分别为47.31%和44.42%；吸烟者中41.69%近期有戒烟意愿，52.63%曾经尝试过戒烟，戒烟成功率为6.58%，尝试过戒烟的吸烟者戒烟意愿高于未尝试过的；30.99%的现在吸烟者对热线戒

烟服务感兴趣，不吸烟者被动吸烟率为47.28%。可见，探索具有中国特色的戒烟热线干预模式，对降低吸烟者的数量，减少吸烟相关慢性疾病的发生和死亡有着不可低估的意义。

（本文由石家庄 12320 冯素青等人刊登于《中国慢性病预防与控制》2015 年 4 月第 23 卷第 4 期）

【工作交流】

京津冀 12320 签署协同发展合作协议

为贯彻落实京津冀协同发展国家战略，推进京津冀卫生热线一体化进程，建立跨区域的信息、人才、文化交流共享平台，为公众提供更统一、更方便、更优质的健康服务，经北京市卫生计生委、天津市卫生计生委、河北省卫生计生委同意，三方于 10 月 21 日在河北省石家庄市就京津冀 12320 卫生热线签署协同发展合作协议。全国 12320 管理中心副主任崔颖、北京 12320 主任段长霞、天津市卫生计生委办公室主任李翔、河北省卫生计生委副主任马剑、以及上海、江苏、山西、甘肃等地 12320 的负责人参加会议。

协议中就实现信息资源共享、人才培养交流、突发公共卫生事件高效受理三方面建立三地联动合作机制，共同为京津冀一体化的发展发挥 12320 服务政府、方便百姓的作用。会上就 12320 的发展进行了研讨。全国 12320 管理中心副主任崔颖指出：希望三方切实落实合作内容，一体化的合作模式真正能够起到深层推动工作的作用。北京 12320 主任段长霞表示：北京 12320 会从加强人才培养和科研合作、资源共享，信息互通、建立三地新媒体联动形成矩阵三方面推进京津冀卫生热线的协同发展。各省市参会代表也对一体化合作的方式表示认可，并表示今后会借鉴这种方式共同推动周边省份 12320 的发展。

北京成功举办 12320 岗位技术练兵活动

11 月 8 日，北京 12320 举办了岗位技术大练兵比赛。北京市非紧急救助服务中心网络工作处处长冯颖义，北京市卫生计生委委员、机关党委书记高小俊等人出席活动。

比赛分为基础理论、基本技能、基本知识三个部分，形式紧密结合日常接话工作涉及的内容。必答题、投诉情景模拟、英文猜词、知识库搜索、工单找茬、急速冲关等多种形式频曝亮点。选手们在比赛中各显其能，最终角逐出一、二、三等奖。

出席活动的嘉宾肯定了北京 12320 的各项工作，赞扬了技术练兵活动的内容和意义，并希望北京 12320 继续加强业务能力建设，不断提升服务水平，以首善的标准更好地服务人民群众，并站在京津冀协同发展的高度，参与谋划三地热线协同发展方向及方法。

北京 12320 为廊坊 12320 培训提供大力支持

为充分发挥全国培训基地作用，积极促进京津冀协同发展，10 月 11 日，北京 12320 接待了廊坊 12320 一行，双方举行了培训协议签订仪式，并就热线管理进行了座谈和交流。

此次培训自 2016 年 10 月 11 日起至 2017 年 1 月 13 日为期 3 个月，共将接待廊坊 12320 工作人员 18 名。为做好此次培训工作，北京 12320 提前制定了详细的培训计划和工作安排，分别从热线咨询、戒烟管理、督办协调、

培训管理、月报分析、质控管理、数据和系统管理、宣传策划、新媒体管理等全方面开展培训，为廊坊 12320 的全面建设提供大力支持。

北京 12320 召开心理咨询师志愿者督导会

10 月 19 日，北京 12320 与北京健康管理协会共同召开 2016 年度心理咨询师志愿者工作督导会，邀请北京回龙观医院闫少校主任针对心理咨询常见问题进行培训，对心理咨询工作情况进行督导。培训督导中，闫主任对心理咨询师的咨询定位、法律责任和转介方法等进行讲解，并结合心理咨询的录音案例进行详细分析。共 11 名心理咨询师志愿者和 24 名咨询员参加。

山西太原 12320 对新招聘咨询员进行培训

为满足广大人民群众不断增长的医疗卫生服务需求，山西太原 12320 于 8 月 25 日至 9 月 10 日面向社会公开招聘热线咨询员。为使新进咨询员尽快投入到工作当中，山西太原 12320 制定了全面细化的业务培训计划。首先就卫生计生行政部门的总体情况，各处室分管内容及相关政策进行了讲解。其次由咨询员轮流带班，针对每一个市民来电所涉及的内容进行详细解释，做到一对一培训，一对一讲解，将理论知识与实际工作有效衔接，使新进咨询员可以全面掌握热线受理内容，转换角色，尽快适应咨询员的工作，更好的为百姓服务。

山西太原 12320 对医疗卫生机构 主要指标信息进行监控

自 9 月起，山西太原 12320 通过区域卫生信息平台对市直 10 所医院和 10 个县（市、区）卫生计生局主要指标信息进行监控，监控内容包括市直医院的门诊、住院、出院信

息及各县（市、区）电子健康档案新增建档人数及高血压、糖尿病、重型精神病等慢病随访人数等，并以日报、周报、月报的形式通过 12320 短信发送至相关部门和领导。下一步，还计划将市管、厂矿医院纳入监控范围，监控指标还将增加一些反映医院工作效率和工作质量的内容，包括药占比、周转率、次均费用、床位使用率、手术例数等信息。

吉林 12320 走进社区进行敬老爱老义诊 及戒烟宣传活动

10 月 9 日，吉林省 12320 联合吉林广播电台与长春中医药大学附属医院走进重庆街道新华社区，为社区的老人进行了健康宣教和免费义诊，同时，吉林 12320 为社区百姓普及了戒烟知识、发放戒烟礼品并招募戒烟志愿者，让百姓深刻了解到吸烟对健康的危害和帮助戒烟的必要性。

广西 12320 举行走进基层宣传活动

9 月 25 日，广西 12320 在玉林青年广场举办 12320 走基层主题宣传活动，活动现场广西 12320 向广大市民介绍 12320 热线的服务项目，开展了健康咨询服务、义诊、发放宣传资料，以及健康知识宣传、问卷调查、小知识问答等活动。现场还推广 12320 和健康八桂的公众号和微博等，发放宣传品数千份，100 多人添加 12320 公众号。

广西 12320 开展心理咨询讲座

10 月 20 日，广西 12320 邀请广西医科大学公卫学院唐峥华教授开展专题讲座。唐教授结合自身多年的临床工作经验和 12320 热线工作性质，从心理医生、教师和临床医生的视角，就异常心理的症状表现与应对方法与咨询员沟通，并就沟通技巧和压力管理等内容进行了讲解。咨询员们也就平时工作

中积累的问题向唐教授请教和讨论。此次培训很好地疏导了咨询员们工作中的不良情绪，提升了广西 12320 咨询员自身的压力管理能力，为如何有效的与有心理问题的来电者沟通提供了帮助。



宁夏卫生计生委信息中心组织召开 12320 工作座谈会

为进一步贯彻落实全国 12320 卫生热线工作会议精神和自治区卫生计生委领导的指示，更好地发挥 12320 的职能作用，宁夏卫生计生委信息中心于 10 月 19 日、21 日分别在石嘴山市、中卫市组织召开了石嘴山地区和吴忠固原中卫地区 12320 工作座谈会。来自石嘴山市、中卫市、吴忠市、固原市卫生计生委（局）及其辖区各医疗卫生单位的代表共 220 人参加了会议。石嘴山市、中卫市、吴忠市、固原市卫生计生委（局）的负责同志在座谈会上致辞并发言，对 12320 为宁夏群众所提供的优质服务给予肯定，并表示将大力支持 12320 在当地开展的各项宣传活动。

与会代表在认真听取了宁夏 12320 的工作情况介绍之后，踊跃发言，建言献策，对宁夏 12320 在卫生计生政策咨询、健康服务、医疗纠纷化解、疾病控制、健康知识传播、第三方服务质量评估调查、行风民主评议、舆情监测等方面取得的工作成效给予肯定，并围绕宁夏 12320 未来的发展畅所欲言，就宣传方式、社会知晓度、电视公益广告宣传、张贴标识、互联网+服务以及进一步开展心理咨询和专业服务等问题提出了意见及建议。

宁夏自治区卫生计生委信息中心主任王维成、副主任雷振华分别在石嘴山和中卫的座谈会上作总结发言。他们明确指出，要紧围绕宁夏卫生计生工作重点，认真规划 12320 未来的发展，进一步加大宣传力度，提升服务内涵，借鉴互联网思维新模式，全面打造宁夏 12320 综合信息服务平台，进一步完善系统应用，更加充分的发挥 12320 的各项功能和作用，把宁夏 12320 办成服务百姓的便民线、排忧解难的答疑线、政府群众的连心线、促进和谐的幸福线。

【联系方式】

全国 12320 管理中心

电话：010-83150875

传真：010-83150875

E-mail: national12320@163.com

本期报送：国家卫生和计划生育委员会领导

本期发送：各省、自治区、直辖市卫生计生委、疾控中心、健教所、信息中心及有关单位

全国 12320 管理中心编印

2016 年 11 月 10 日印发（共 300 份）
