12320 工作简报

第 109 期

全国 12320 管理中心　　二〇一六年七月十日

【工作进展】

百度贴吧健康科普信息指导项目专题研讨会在京召开

2016 年 7 月 1 日，全国 12320 管理中心在京组织召开百度贴吧健康科普信息指导项目专题研讨会。国家卫生计生委宣传司司长毛群安、巡视员王华宁出席会议。

会议听取了北京、上海、江苏南京、广东广州、重庆 5 个百度贴吧健康科普信息指导试点省市对前期工作情况及存在问题的介绍，听取了百度公司相关负责人对近期健康类贴吧运行情况的介绍，全国 12320 管理中心介绍了《百度贴吧健康科普信息指导工作方案（征求意见稿）》，并就 12320 系统公众健康信息服务和百度贴吧健康科普信息指导展开了研讨。

毛群安司长在讲话中指出，网络是掌握公众健康信息需求、传播权威健康科普信息的主要阵地，百度贴吧健康科普信息指导工作是以百度贴吧为切入点，探索做好网络健康科普信息的指导与主动管理，通过 12320 及其健康科普志愿者队伍发现网络健康信息传播中存在的问题，将权威健康科普信息及 12320 品牌引入百度贴吧等网络平台，提高公众对不实健康信息的识别能力，打造 12320 作为公众身边健康顾问的品牌形象，促进公众健康素养水平的提升。毛司长提出，12320 面临十年转型升级的关键时期，要发挥传统电话与网络等新媒体的服务优势，全方位获取公众对健康信息的需求，并以公众需求为导向，整合涵盖卫生计生全行业的权威科普知识、政策信息及技术服务信息，利用多种便捷服务渠道，构建全国公众健康信息服务平台，全方位为公众提供权威健康信息服务。

与会专家就百度贴吧健康科普信息指导工作中发现的具体问题和工作方案进行了讨论，从建立百度贴吧健康科普信息指导长效工作机制、明确 12320 及其健康科普志愿者职责定位、健康科普志愿者的身份认证、充分发挥百度信息搜索技术优势等方面提出了具体的意见和建议。会议还就 12320 公众健康信息服务工作进行了研讨，辽宁和江苏南京分别介绍了其在打造 12320 公众健康信息服务平台上先期开展的工作，与会专家一致认为应建立全国 12320 公

众健康信息数据中心和服务平台，并与国家卫生计生信息化平台互联互通，充分发挥 12320 在权威健康科普信息生成与提供以及分级诊疗、智能导诊、疾病管理等工作中的作用，打造医疗卫生计生信息服务的统一门户。

5 个试点省市卫生计生委 12320 主管处室和 12320 管理中心的负责人、参加百度贴吧指导的专家代表、辽宁省卫生信息中心 12320 工作负责人，以及百度公司相关负责人等参加了研讨会。

全国 12320 管理中心召开 12320 卫生热线制度建设与考核评价研讨会

为进一步推进 12320 卫生热线制度建设与考核评价的科学化、标准化和规范化，2016 年 7 月 7 日，全国 12320 管理中心在山西省太原市召开了 12320 卫生热线制度建设与考核评价研讨会。部分省（区、市）卫生计生委 12320 主管处室和 12320 管理中心负责人参加了会议。

会上，山西省卫生计生委宣传处处长王天定介绍了山西省 12320 卫生热线省市共建的建设现状，北京市公共卫生热线（12320）服务中心主任段长霞介绍了北京市 12320 在规范化管理以及数据管理和信息安全方面的经验和做法，全国 12320 管理中心介绍了 12320 考核评价指标体系及第三方服务质量评估方案。

与会专家结合 12320 十年转型打造公众健康信息服务平台的发展方向，对 12320 现有管

理制度和服务规范、考核评价指标体系以及第三方服务质量评估方案等展开了细致的讨论，并从强化新媒体服务流程、完善舆情监测流程、增加权威信息资源库获取和生成流程以及根据现行工作重点调整个别考核评价指标及其权重分值等方面提出了具体的意见和建议。会议达到了既定效果，为下一步完善 12320 管理制度和考核评价工作指明了方向。

中国戒烟管理教育项目—江苏省热线戒烟培训会在南京举办

2016 年 6 月 16-17 日，由全国 12320 管理中心主办的“中国戒烟管理教育项目”12320 戒烟热线培训会首站在江苏省南京市举办。来自江苏省 13 个地市的 12320 卫生热线戒烟干预咨询员共约 40 人参加了培训。

开幕式致辞中，江苏省卫生计生委应急办主任顾帮朝对江苏戒烟服务的进度进行了介绍，指出了需要改进及不足之处，并对今后的热线戒烟服务工作提出了具体要求。全国 12320 管理中心副主任崔颖介绍了全国 12320 卫生热线戒烟服务工作进展情况，总结了各省开展戒烟干预后的成效与数据，肯定了 12320 卫生热线戒烟干预服务工作所取得的成绩。中日友好医院烟草病学及戒烟中心的专家介绍了 2015 年中国临床戒烟指南，江苏省疾控中心健康教育所副所长张凤云介绍了中国控烟履约政策和进展，江苏省南京市卫生信息中心主任殷伟东介绍了江苏 12320 服务创新与培训基地建设规划。

本次培训为期一天，课程内容还包括 12320 新媒体戒烟方法和软件使用、12320 热线戒烟基本理论和服务流程、电话戒烟模拟。培训内容丰富、主题明确，得到了参会学员的一致好评。

【受理分析】

29 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	46323	175	21	39	1	100362	146921
北京市	23952	1789	0	289	78	0	26108
福建省	292	71	0	0	0	24841	25204
上海市	18848	1978	0	126	102	0	21054
重庆市	1139	3	2	1	1	11046	12192
甘肃省	1185	17	9	0	1	7927	9139
江西省	200	36	6	0	0	8000	8242
河北省	7140	183	7	1	0	39	7370
广东省	6816	319	0	0	0	0	7135
辽宁省	2322	88	9	1	7	4574	7001
陕西省	4671	5	0	2	2	1536	6216
湖北省武汉市	5379	195	0	0	0	0	5574
内蒙古自治区	1072	44	11	0	1	2728	3856
安徽省	1265	78	1	0	0	2260	3604
河南省郑州市	1011	28	0	0	0	704	1743
海南省	1288	42	3	2	0	297	1632

山西省太原市	928	79	0	3	185	417	1612
黑龙江省哈尔滨市大庆市	1298	42	1	0	0	2	1343
广西壮族自治区	1020	2	1	1	0	0	1024
贵州省	724	7	0	0	0	0	731
四川省	488	75	1	0	0	6	570
新疆维吾尔自治区	453	2	0	0	0	0	455
湖南省	329	0	0	0	0	0	329
宁夏回族自治区	313	5	0	0	0	0	318
云南省	210	7	0	2	0	2	221
山东省淄博市威海市	92	1	1	0	0	0	94
青海省	43	0	0	0	0	0	43
吉林省	12	5	0	0	0	16	33
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	128813	5276	73	467	378	164757	299764

2016 年 6 月，全国 30 个省（区、市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 314201 件次。由于天津市数据系统调试完善中，目前仅能提供本月总受理量（14437 件次），故以下分析均未包含天津市数据。

其余 29 个省（区、市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 299764 件次，其中：咨询 128813 件次（43.0%）、投诉 5276 件次（1.8%）、建议 467 件次（0.2%）、表扬 378 件次（0.1%）、举报 73 件次、预约挂号 164757 件次（55.0%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药 44847 件次（34.8%）、疾病预防控制 20434 件次（15.9%）、人口和计划生育 16202 件次（12.6%）。

29 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	44847	34.8
疾病预防控制	20434	15.9
人口和计划生育	16202	12.6
公共卫生机构与服务	4409	3.4
医改政策	3526	2.7
公共卫生	3433	2.7
卫生活动	2618	2.0
政策法规	2575	2.0
医护人员执业管理	2253	1.7
医患矛盾解决途径	1459	1.1
妇幼保健	1209	0.9
生活方式	1165	0.9
血液管理	83	0.1
其他	24600	19.1
合计	128813	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 44847 件次，前三位分别为就医引导 41614 件次（92.8%）、疾病知识 983 件次（2.2%）和其他 1323 件次（3.0%）。就医引导 41614 件次中前三位分别为专家查询 12346 件次（29.7%）、预约诊疗流程 12006 件次（28.9%）和医疗机构信息 8155 件次（19.6%）。疾病知识 983 件次中前三位分别为儿科疾病 127 件次（12.9%）、心血管系统疾病 87 件次（8.9%）和皮肤科疾病 87 件次（8.9%）。

29 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	41614	92.8	专家查询	12346	29.7
			预约诊疗流程	12006	28.9
			医疗机构信息	8155	19.6
			按症状引导就医	3207	7.7
			挂号科室咨询（门诊科室）	2378	5.7
			其他	3522	8.5
疾病知识	983	2.2	儿科疾病	127	12.9
			心血管系统疾病	87	8.9
			皮肤科疾病	87	8.9
			消化系统疾病	70	7.1
			妇科疾病	64	6.5
			眼科疾病	64	6.5
			内分泌系统疾病	63	6.4
			外科疾病	62	6.3
			呼吸系统疾病	57	5.8
			口腔科疾病	41	4.2
			中医科疾病	41	4.2
			泌尿系统疾病	33	3.4
			神经系统疾病	32	3.3
			耳鼻喉科疾病	27	2.7
			生殖系统疾病	20	2.0
			精神科疾病	12	1.2
			人体器官移植	4	0.4
			造血系统疾病	2	0.2
			其他	90	9.2
药物咨询	927	2.1	药品购买	368	39.7
			药品使用	290	31.3
			其他	269	29.0
其他	1323	3.0			
合计	44847	100.0			

（二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 20434 件次，前三位分别为预防接种 14793 件次（72.4%）、传染病 5143 件次（25.2%）和慢性非传染性疾病 363 件次（1.8%）。预防接种咨询 14793 件次中前三位分别为狂犬病疫苗 5737 件次（38.8%）、乙肝疫苗 1916 件次（13.0%）和接种单位 1684 件

次（11.4%）。传染病咨询5143件次中前三位分别为艾滋病2398件次（46.6%）、狂犬病1484件次（28.9%）和手足口病169件次（3.3%）。

29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	14793	72.4	疫苗种类	12001	81.1
			接种单位	1684	11.4
			免疫程序	339	2.3
			疫苗联合接种	17	0.1
			其他	752	5.1
传染病	5143	25.2	按病种	5072	98.6
			传染病防控及监督执法	0	0.0
			其他	71	1.4
慢性非传染性疾病	363	1.8	按病种	347	95.6
			其他	16	4.4
地方病	30	0.1	按病种	30	100.0
其他	105	0.5			
合计	20434	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共16202件次，分别为相关政策15474件次（95.5%）、避孕节育70件次（0.4%）和其他658件次（4.1%）。相关政策咨询15474件次中前三位分别为晚婚晚育3581件次（23.1%）、独生子女3487件次（22.5%）和再生育政策2792件次（18.0%）。

29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	15474	95.5	晚婚晚育	3581	23.1
			独生子女	3487	22.5
			再生育政策	2792	18.0
			生育服务证办理	1272	8.2
			流动人口计划生育	444	2.9
			社会抚养费征收	149	1.0
			其他	3749	24.2
避孕节育	70	0.4			
其他	658	4.1			
合计	16202	100.0			

（四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共4409件次，前三位分别为健康证办理2205件次（50.0%）、机构信息828件次（18.8%）和卫生许可811件次（18.4%）。

29 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	2205	50.0			
机构信息	828	18.8			
卫生许可	811	18.4	执业许可	191	23.6
			医疗广告许可	124	15.3
			职业病危害因素检测	82	10.1
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	78	9.6
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	74	9.1
			公共场所检测、资质、卫生许可	70	8.6
			消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	67	8.3
			互联网卫生许可	47	5.8
			涉水产品卫生许可	45	5.5
			放射诊疗、资质、卫生许可	24	3.0
			职业病诊断、资质、卫生许可	9	1.1
专家查询	241	5.5			
机构资质	101	2.3			
其他	223	5.1			
合计	4409	100.0			

（五）医改政策

医改政策咨询共 3526 件次，前三位分别为医疗保险 2680 件次（76.0%）、重大公共卫生服务 345 件次（9.8%）和基本公共卫生服务 336 件次（9.5%）。医疗保险 2680 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1529 件次（57.1%）、城镇职工基本医疗保险 405 件次（15.1%）和城镇居民基本医疗保险 386 件次（14.4%）。

29 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(%)
医疗保险	2680	76.0	新型农村合作医疗制度	1529	57.1
			城镇职工基本医疗保险	405	15.1
			城镇居民基本医疗保险	386	14.4
			城乡医疗救助	10	0.4
			其他	350	13.1
重大公共卫生服务	345	9.8			
基本公共卫生服务	336	9.5	0-6 岁儿童健康管理	88	26.2
			居民健康档案	85	25.3
			老年人健康管理	43	12.8
			预防接种服务	9	2.7
			孕产妇健康管理	7	2.1
			高血压患者健康管理	5	1.5
			健康教育服务	4	1.2
			重性精神疾病患者管理	1	0.3
			传染病及突发公共卫生事件报告和处理服务	1	0.3
			2 型糖尿病患者健康管理	0	0.0
			卫生监督协管服务	0	0.0

			其他	93	27.7
医疗卫生服务体系	103	2.9	全科医生	12	11.7
			农村医疗卫生服务体系	10	9.7
			公立医院改革	8	7.8
			社会办医	7	6.8
			其他	66	64.1
基本药物制度	5	0.1	地方增补目录	3	60.0
			国家级目录	2	40.0
其他	57	1.6			
合计	3526	100.0			

（六）公共卫生

公共卫生咨询共 3433 件次，前三位分别为精神卫生 1860 件次（54.2%）、环境卫生 625 件次（18.2%）和职业卫生 311 件次（9.1%）。精神卫生 1860 件次中前三位分别为情绪问题 646 件次（34.7%）、其他 628 件次（33.8%）和健康问题 352 件次（18.9%）。环境卫生 625 件次中前三位分别为消杀灭 208 件次（33.3%）、公共场所卫生 81 件次（13.0%）和饮用水卫生 57 件次（9.1%）。职业卫生 311 件次中前三位分别为诊断与鉴定 143 件次（46.0%）、职业健康检查 109 件次（35.0%）和其他 45 件次（14.5%）。

29 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	1860	54.2	情绪问题	646	34.7
			健康问题	352	18.9
			家庭问题	40	2.2
			性问题	33	1.8
			子女教育问题	32	1.7
			人际关系问题	30	1.6
			婚姻问题	28	1.5
			恋爱问题	25	1.3
			相关政策	24	1.3
			工作问题	16	0.9
			物质滥用与成瘾性行为	4	0.2
			自杀	2	0.1
			其他问题	628	33.8
环境卫生	625	18.2	消杀灭	208	33.3
			公共场所卫生	81	13.0
			饮用水卫生	57	9.1
			室内环境卫生	52	8.3
			饮用水卫生监督	47	7.5
			室内外空气	22	3.5
			涉水产品卫生	18	2.9
			消毒产品监督	16	2.6
			公共场所卫生监督	14	2.2
			垃圾处理	11	1.8
			相关政策	8	1.3

			化妆品安全监督	3	0.5
			化妆品卫生	1	0.2
			其他	87	13.9
职业卫生	311	9.1	诊断与鉴定	143	46.0
			职业健康检查	109	35.0
			预防控制措施	7	2.3
			相关政策	6	1.9
			职业卫生监督	1	0.3
			其他	45	14.5
放射卫生	228	6.6	医疗照射防护	6	2.6
			职业照射防护	2	0.9
			核与放射突发事件	2	0.9
			公众照射防护	1	0.4
			放射卫生技术服务机构	1	0.4
			相关政策	1	0.4
			放射防护监督	0	0.0
			其他	215	94.3
食品安全	222	6.5	食品的质量、加工与卫生	73	32.9
			相关政策	12	5.4
			食品添加剂	10	4.5
			食品安全事件	10	4.5
			食源性疾病	9	4.1
			保健食品	9	4.1
			保健品安全监督	7	3.2
			食品标签	5	2.3
			转基因食品	3	1.4
			其他食品安全监督执法	3	1.4
			其他	81	36.5
意外伤害	89	2.6	动物咬伤	36	40.4
			烧烫伤	32	36.0
			运动	6	6.7
			中暑	4	4.5
			机械	3	3.4
			农药中毒	2	2.2
			煤气中毒	1	1.1
			冻伤	1	1.1
			电击	1	1.1
			眼内异物	1	1.1
			溺水	1	1.1
			药物中毒	1	1.1
			呼吸道异物	0	0.0
			道路交通伤害	0	0.0
			车祸	0	0.0
			从高处跌落	0	0.0
营养	32	0.9	食物营养	14	43.8
			营养基本知识	7	21.9
			人群营养	4	12.5
			营养标签	0	0.0
			相关政策	0	0.0
			其他	7	21.9
学校卫生	27	0.8	相关疾病预防	20	74.1

			学校卫生监督	3	11.1
			其他健康危险行为	1	3.7
			网络成瘾	0	0.0
			教学设施相关卫生问题	0	0.0
			入学体检	0	0.0
			相关政策	0	0.0
			其他	3	11.1
旅游卫生	21	0.6	出国旅游卫生	6	28.6
			国内旅游卫生	0	0.0
			其他	15	71.4
突发公共卫生事件	18	0.5	中毒事件	7	38.9
			其他影响公众健康事件类	4	22.2
			群体性不明原因疾病事件	3	16.7
			重大传染病疫情	0	0.0
			其他	4	22.2
合计	3433	100.0			

（七）政策法规

政策法规咨询 2575 件次，前三位分别为卫生政策 2129 件次（82.7%）、法律法规 226 件次（8.8%）和部门规章 99 件次（3.8%）。

29 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	2129	82.7
法律法规	226	8.8
部门规章	99	3.8
其他	121	4.7
合计	2575	100.0

（八）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 2253 件次，前三位分别为执业医师资质与考试 1020 件次（45.3%）、护士执业资质与考试 478 件次（21.2%）和职称考试 462 件次（20.5%）。

29 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	1020	45.3
护士执业资质与考试	478	21.2
职称考试	462	20.5
执业范围	91	4.0
港澳台医师	44	2.0
住院医师规范化培训	26	1.2
外国医师来华短期行医	3	0.1
其他	129	5.7
合计	2253	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共1209件次，分别为妇女保健529件次（43.8%）、妇幼卫生管理466件次（38.5%）和儿童保健214件次（17.7%）。妇女保健咨询529件次中前三位分别为孕产期保健176件次（33.3%）、婚前保健170件次（32.1%）和孕前保健94件次（17.8%）。妇幼卫生管理咨询466件次中前三位分别为各地孕产妇系统保健服务管理183件次（39.3%）、出生医学证明163件次（35.0%）和相关政策58件次（12.4%）。儿童保健咨询214件次中前三位分别为婴儿期保健72件次(33.6%)、新生儿期保健52件次(24.3%)和幼儿期保健40件次(18.7%)。

29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	529	43.8	孕产期保健	176	33.3
			婚前保健	170	32.1
			孕前保健	94	17.8
			哺乳期保健	26	4.9
			青春期保健	24	4.5
			更年期保健	21	4.0
			老年期保健	18	3.4
妇幼卫生管理	466	38.5	各地孕产妇系统保健服务管理	183	39.3
			出生医学证明	163	35.0
			相关政策	58	12.4
			各地儿童系统保健服务管理	39	8.4
			爱婴医院管理	1	0.2
			其他	22	4.7
儿童保健	214	17.7	婴儿期保健	72	33.6
			新生儿期保健	52	24.3
			幼儿期保健	40	18.7
			学龄期保健	27	12.6
			学龄前期保健	23	10.7
合计	1209	100.0			

（十）生活方式

生活方式咨询共1165件次，前三位分别为吸烟727件次（62.4%）、健康体检229件次（19.7%）和其他161件次（13.8%）。戒烟服务680件次中前三位分别为咨询戒烟方法389件次（57.2%）、咨询戒烟干预流程199件次（29.3%）和其他60件次（8.8%）。

29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(%)
吸烟	727	62.4	戒烟服务	680	93.5
			烟草危害	17	2.3
			法规管理	13	1.8
			其他	17	2.3
健康体检	229	19.7			
睡眠	16	1.4			

运动	14	1.2
饮酒	13	1.1
盐	5	0.4
油	0	0.0
其他	161	13.8
合计	1165	100.0

（十一）血液管理

血液管理咨询共 83 件次，前三位分别为相关政策 50 件次（60.2%）、献血常识 15 件次（18.1%）和其他 10 件次（12.0%）。

29 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	50	60.2
献血常识	15	18.1
献血机构	8	9.6
其他	10	12.0
合计	83	100.0

（十二）其他

其他咨询共 24600 件次，前三位分别为其他 9459 件次（38.5%）、电话链接 7451 件次（30.3%）和关于 12320 咨询 5981 件次（24.3%）。

29 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	7451	30.3	卫生系统以外电话	3731	50.1
			卫生系统内电话	2913	39.1
			其他省市 12320	322	4.3
			其他	485	6.5
关于 12320	5981	24.3			
反馈	1709	6.9	查询投诉结果	1064	62.3
			相关单位回复电话	409	23.9
			其他	236	13.8
其他	9459	38.5			
合计	24600	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3004 件次(56.9%)最多，公共卫生机构与服务 222 件次(4.2%)次之。经咨询员解释并协调化解投诉 3018 件次，占投诉总数的 57.2%。举报主要为医疗机构与服务类 42 件次（57.5%）。建议主要为医疗机构与服务类 377 件次（80.7%）。

29 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	3004	56.9
公共卫生	222	4.2
公共卫生机构与服务	183	3.5
疾病预防控制	38	0.7
医改政策	27	0.5
人口与计划生育	26	0.5
政策法规	4	0.1
妇幼保健	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	1766	33.5
合计	5276	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 164757 件次，前三位分别为预约 127742 件次（77.5%）、其他 13437 件次（8.2%）和查询 11013 件次（6.7%）。

14 个省（区、市）12320 卫生热线预约挂号受理情况

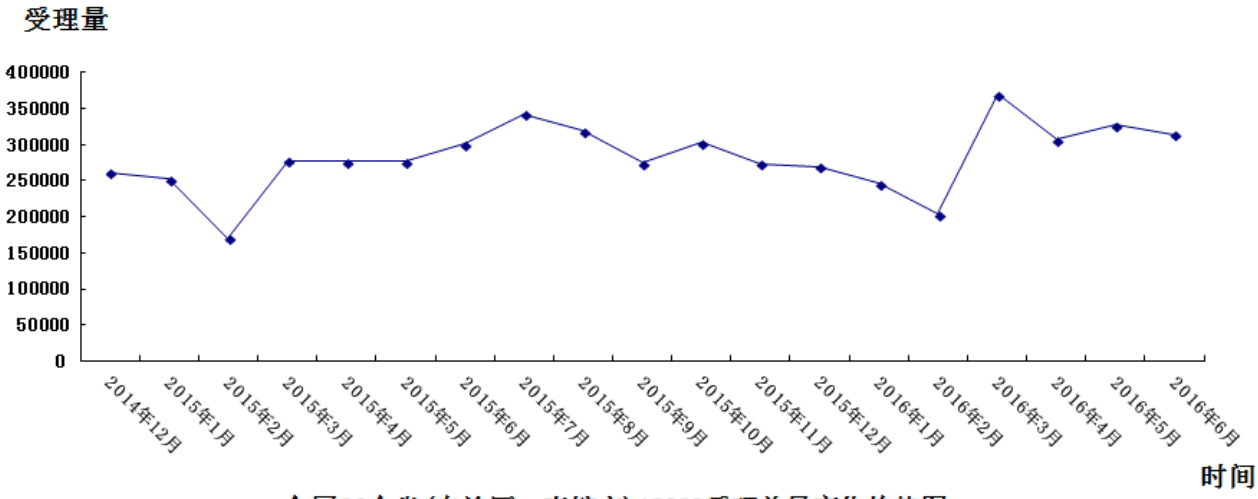
类别	件次	百分比(%)
预约	127742	77.5
查询	11013	6.7
退约	9049	5.5
账户管理	3516	2.1
其他	13437	8.2
合计	164757	100.0

预约 127742 件次中前三位分别为内科 29582 件次（23.2%）、妇产科 20940 件次（16.4%）和外科 17931 件次（14.0%）。内科 29582 件次中前三位分别为消化内科 5790 件次（19.6%）、心血管内科 4907 件次（16.6%）和神经内科 4279 件次（14.5%）。妇产科 20940 件次中前三位分别为妇科 8970 件次（42.8%）、产科 7349 件次（35.1%）和生殖健康与不孕症科 2352 件次（11.2%）。外科 17931 件次中前三位分别为骨科 7279 件次（40.6%）、普通外科 3810 件次（21.2%）和泌尿外科 2664 件次（14.9%）。

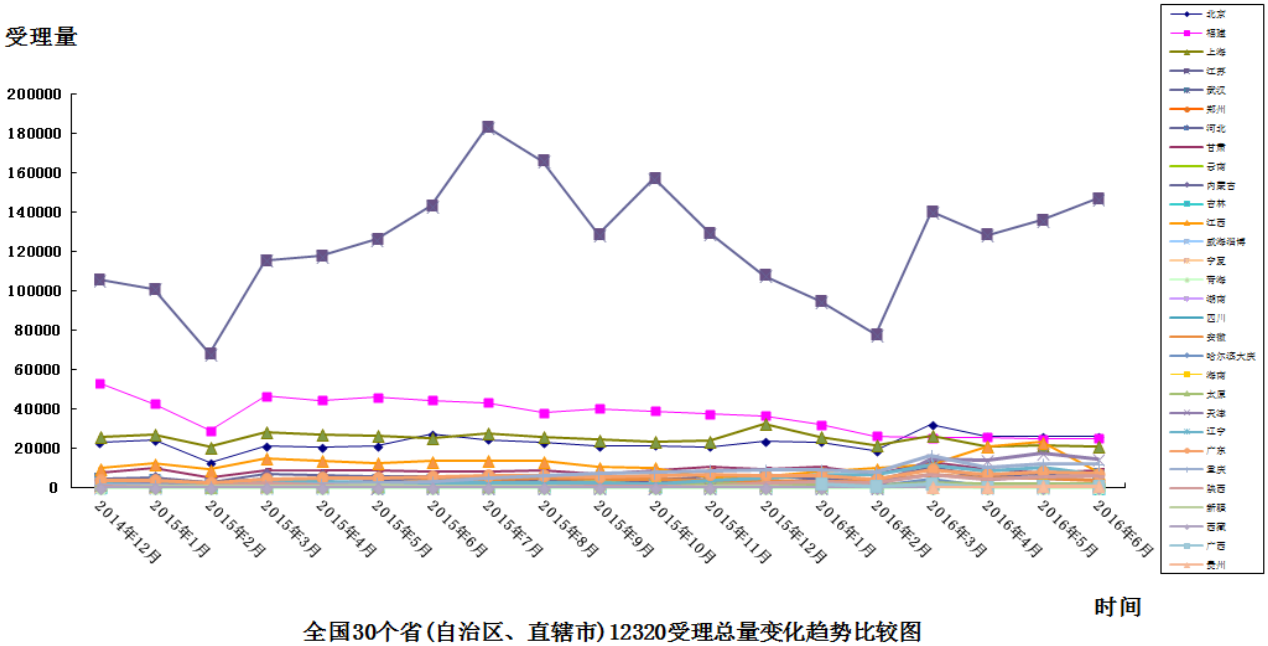
14 个省（区、市）12320 卫生热线预约受理情况

	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
内科	29582	23.2	消化内科	5790	19.6
			心血管内科	4907	16.6
			神经内科	4279	14.5
			内分泌科	3834	13.0
			呼吸内科	3724	12.6
			免疫风湿病科	2904	9.8

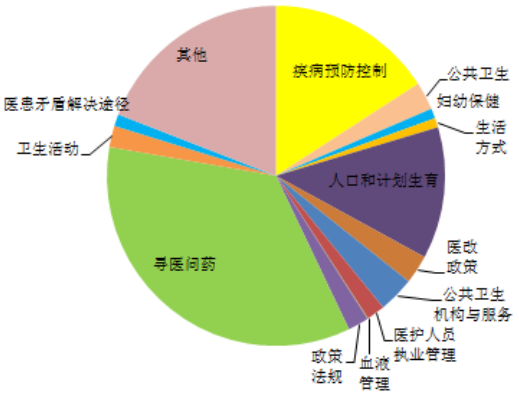
			肾病内科	1673	5.7
			血液内科	779	2.6
			老年病科	49	0.2
			变态反应科	17	0.1
			其他	1626	5.5
妇产科	20940	16.4	妇科	8970	42.8
			产科	7349	35.1
			生殖健康与不孕症	2352	11.2
			产前诊断科	596	2.8
			计划生育门诊	352	1.7
			其他	1321	6.3
外科	17931	14.0	骨科	7279	40.6
			普通外科	3810	21.2
			泌尿外科	2664	14.9
			胸外科	951	5.3
			神经外科	812	4.5
			心脏大血管外科	439	2.4
			烧伤科	175	1.0
			整形科	128	0.7
			其他	1673	9.3
儿科	10453	8.2			
眼科	4565	3.6			
皮肤科	4301	3.4			
肿瘤科	3684	2.9			
耳鼻咽喉科	3670	2.9			
口腔科	3184	2.5			
中医科	2797	2.2			
精神科	2217	1.7			
儿童保健科	1555	1.2			
妇女保健科	1358	1.1			
小儿外科	583	0.5			
中西医结合科	475	0.4			
传染科	325	0.3			
医疗美容科	191	0.1			
运动医学科	142	0.1			
康复医学科	123	0.1			
职业病科	104	0.1			
全科医疗科	91	0.1			
结核病科	83	0.1			
地方病科	58	0.0			
预防保健科	49	0.0			
民族医学科	23	0.0			
其他	19258	15.1			
合计	127742	100.0			



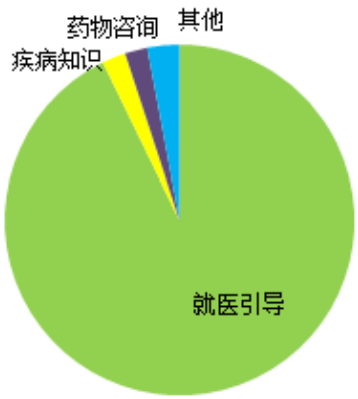
全国30个省(自治区、直辖市)12320受理总量变化趋势图



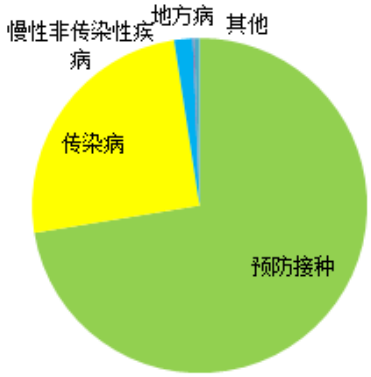
全国30个省(自治区、直辖市)12320受理总量变化趋势比较图



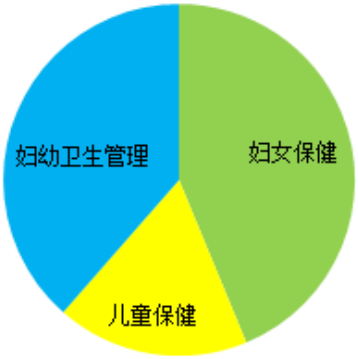
2016年6月12320受理咨询分类比较图



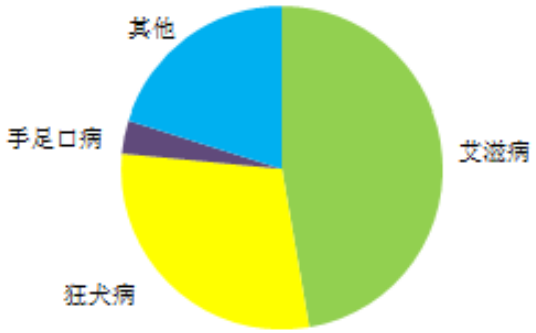
2016年6月12320受理寻医问药咨询比较图



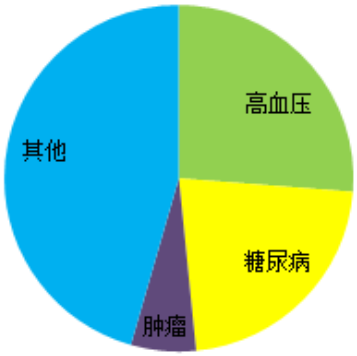
2016年6月12320受理疾病预防控制咨询比较图



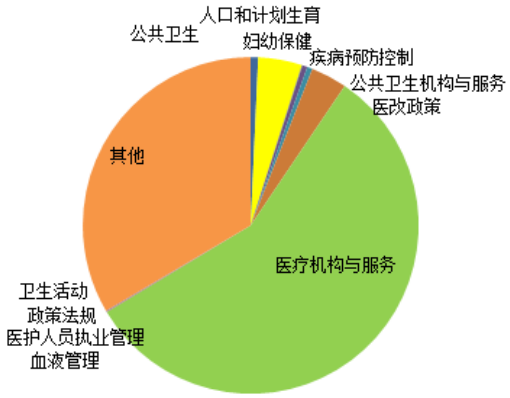
2016年6月12320受理妇幼保健咨询比较图



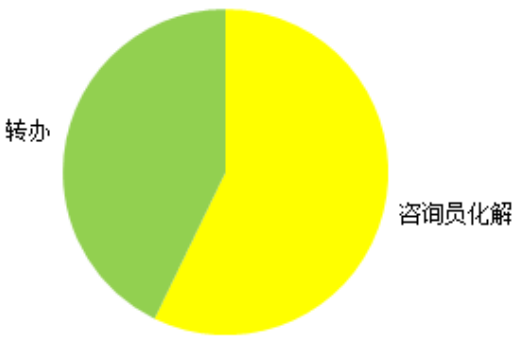
2016年6月12320受理传染病咨询
按病种分类比较图



2016年6月12320受理慢性非传染性疾病咨询
按病种分类比较图



2016年6月12320受理投诉分类比较图



2016年6月12320受理投诉办理情况图

【获奖信息】

✧ 5月，北京12320荣获北京市爱国卫生运动委员会授予的“北京市控烟示范单位”称号。

✧ 6月，山西太原12320咨询员荣获太原市卫生计生委诗歌朗诵比赛一等奖。

【工作交流】

北京12320和北京市社管中心召开试点社区综合戒烟服务工作总结会

6月3日,北京12320与市社区卫生服务管理中心召开“试点社区电话和短信综合戒烟服务工作”总结会。会上，北京12320副主任胡爽总结了此项工作的开展情况、主要成效和经验体会。市社管中心副主任张向东从组织管理系统化、宣传工作综合化、转介工作流程化等方面进行了总结。四季青镇和劲松社区卫生服务中心的医生代表分别交流了综合戒烟工作中的成功经验和工作特色。北京12320戒烟专员分享了患者戒烟成功案例。

北京市社管中心主任刘钢指出，本次项目在社区转介、热线干预、结果反馈、社区追踪“闭环管理”的基础上，又强化了社区宣教、家人支持、电话干预、短信配合“四管齐下”的管理模式，使戒烟干预技术更加规范化和本土化，戒烟工作得到社会的认可和媒体的广泛宣传，今后会继续支持北京12320的戒烟干预工作，加强社区对戒烟成功患者的密切跟踪和数据对接，探索社区卫生发展的新思路。北京12320主任段长霞表示，今后会根据社区医生需求，开设专场培训，在社区推广热线戒烟干预技术，继续探索首都健康管理特色，共同做好群众健康的守门人。

至2016年4月底,北京12320共对试点社区转介的375人进行了戒烟干预，其中完成干预流程121人，成功戒烟94人，戒烟成功率达到77.7%。

北京12320召开《北京市控制吸烟条例》实施一周年工作研讨会

6月20日，北京12320召开《北京市控制吸烟条例》实施一周年工作研讨会。北京12320副主任胡爽主持会议，介绍了控烟条例实施一年来国内环境的变化及国际组织给予的认可；业务办公室通报了控烟服务一年的工作、戒烟干预工作成果、新媒体控烟宣传工作。咨询员和专家分别从电话受理、语音留言受理、投诉转办落实及电话戒烟干预的角度分享了工作经验。北京12320主任段长霞指出，要认真总结一年来工作经验，不断创新工作思路，完善管理与服务，以过硬的知识与技术，为群众提供更加优质的控烟服务。

北京12320积极开展“世界献血者日”志愿服务活动

6月14日，北京12320组织团员青年在新世界商场门前，开展了“世界献血者日”志愿服务活动。活动前夕，北京12320团员青年到北京市血液中心参加了相关培训，巩固了献血知识，掌握了采供血整体流程，学习了无偿献血招募方式及注意事项，为志愿服务活动的顺利开展提供保障。活动现场，北京12320积极主动地向市民讲解献血知识，宣传献血政策，发放献血宣传资料，协助献血点工作人员招募无偿献血者，并为其进行信息登记；同时，向广大市民宣传北京12320的服务职能，扩大知晓率，树立良好的政府服务窗口形象。

辽宁 12320 接待澳门医务界联合总会代表团参观访问

6 月 16 日，澳门医务界联合总会代表团一行 30 余人赴辽宁 12320 参观访问。辽宁省卫生与人口信息中心主任杨佐森详细介绍了辽宁 12320 的工作情况及内部构成，代表团对辽宁 12320 的建设和工作开展情况表示赞赏，希望以后能够加强双方交流，互相学习，分享工作经验。

辽宁 12320 开展在职党员进社区活动

6 月 25 日，辽宁 12320 全体党员深入全运村社区，开展了“共建家园当先锋，服务振兴做贡献”主题党员活动。活动中，辽宁 12320 为社区居民发放夏季常见病预防知识宣传手册，讲解辽宁 12320 的具体工作职能和预约挂号功能，并深入到全运村社区贫困居民家中进行慰问。今后，辽宁 12320 还将结合工作职能和干部队伍建设实际，主动深入社区、深入群众体民意、察民情、解民忧、排民难，让全体党员牢固树立群众理念，增强服务意识，真正发挥先锋模范作用。

辽宁 12320 圆满完成“食品安全标准与营养安全开放日”微直播

6 月 14 日，辽宁省卫生计生委组织开展了“食品安全标准与营养安全开放日”活动，辽宁 12320 官方微博对此次活动进行了全程微直播，并与全国卫生 12320、央视政务网、直播生活、新北方、辽沈晚报等 10 多家媒体微博进行了良好互动，微直播共发出活动现场实时图片 17 张，博文十余条。微直播期间社会反响良好，网友均给予了支持和好评。

甘肃 12320 接待宁夏回族自治区卫生计生委参观考察

6 月 21 日，宁夏回族自治区卫生计生委疾控处处长孙吾、自治区疾控中心主任黄淳一行 7 人赴甘肃 12320 参观考察。甘肃省疾控中心党委书记孟蕾、中心主任王新华陪同参观考察。甘肃 12320 负责人全面介绍了甘肃 12320 的发展历程，并着重从组织机构管理、系统平台建设、人才经费支持、工作职能拓展、微博微信新媒体应用、临床医生轮训机制、数据信息利用等方面开展了交流。考察团一行参观了甘肃 12320 服务大厅、机房、更衣室、值班室、培训室等区域，孙吾

处长希望能够通过此次考察,借鉴甘肃12320在领导重视、经费保障、系统平台及人才队伍建设等方面的成熟经验，进一步促进宁夏12320的快速发展。

甘肃12320赴重庆卫生信息中心学习信息化应用建设

5月30日-6月3日，甘肃12320选派工作人员赴重庆卫生信息中心学习重庆12320微信平台建设、网站宣传推广、预约挂号在线支付、“互联网+”预防接种、心理咨询、座席管理等方面的成功经验，以强化甘肃12320信息化建设，提高微博、微信、网站、短信等信息化服务能力。

根据此次培训学习任务分工安排，甘肃12320工作人员一对一跟班学习，切身观摩学习微信、网站、微博、心理热线运行管理及运行模式。并对重庆12320自主开发设计维护的重庆市12320预约挂号平台进行了细致学习，熟悉了预约挂号在线支付和退订、互联网+预防接种等功能模块,体会到短信通知，医院地址地图导航和疫苗、儿童健康知识查询、在线咨询等功能在方便群众就医所发挥的作用。学习期间，甘肃12320工作人员还参观了“猪八戒网”，对涵盖创意设计、网站建设、网络营销、文案策划、生活服务等多种行业服务内容的服务众包平台有了粗浅的认识，促使12320卫生热线用一种更新的视角去开拓发展，更好地将创意、智慧、技能转化为商业价值和社会价值。此外，还学会了“易企秀”手机网页DIY制作工具的操作方法，并现场尝试制作基于HTML5的精美手机幻灯片页面。

培训结束后，两省市进行了座谈交流，针对如何规范热线管理、投诉举报案件受理转办及科学就医引导展开讨论。并希望以此次学习交流为契机，进一步拓宽两省市合作领域，尤其是在跨省市之间为公众提供异地预约挂号开辟绿色通道。

【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、直辖市卫生和计划生育委员会、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7月10日印发（共300份）