

12320 工作简报

第 110 期

全国 12320 管理中心

二〇一六年八月十日

导 读

工作进展

浙江省嘉善县 12320 努力打造公众身边的健康顾问——嘉善健康热线开通试运行

2016 年全国 12320 卫生热线管理人员培训班在呼和浩特召开

“晒出色斑？晒出皮肤病？夏季防晒到底怎么做？”——全国卫生 12320 官方微博平台成功举办微访谈活动

大数据运用

重庆市 12320 卫生热线 2015 健康琅琊榜

受理分析

学术交流

【工作进展】

浙江省嘉善县 12320 努力打造公众身边的健康顾问

——嘉善健康热线开通试运行

2016 年 7 月 25 日，浙江省嘉善县正式开通 12320 健康热线，为全县群众提供政策解读、健康咨询、寻医问药、投诉举报等服务。8 月底前为试运行阶段。

作为我国第一个县级开通 12320 的地区，嘉善县卫生计生委立足实际，以 120 急救指挥中心为基础，整合资源、优势互补，力求探索一条以县域范围建设 12320 热线可行的发展道路。现阶段具有以下特点：

一是专家精准答疑。每个工作日安排 2-3 名来自县级医疗机构的业务骨干接听公众来电，市民只要拨打 12320 即可获得医学专家的直接解答。如果来电者曾在该县县级医院和卫生院就诊，医学专家可通过区域卫生数据共享平台调阅来电者的诊疗数据，了解检查和用药情况，从而精准解答。对无法立即解答的问题，12320 电话中心将把问题提交至场外医学专家，并及时反馈来电者。



二是满意度全面测评。公众在该县公立医疗机构就诊后的第二天，就诊时所留的手机号将收到“嘉善 12320”发送的满意度测评短信，公众收到短信当天回复评价有效。通过短信回复评价 A 医院、B 医生、C 护士、X 其他等 4 个环节服务满意度。每个环节分别对应 1-5 档的评价，“1”代表不满意、“2”代表不太满意、“3”代表一般、“4”代表比较满意、“5”代表非常满意。其他代码 X 后面可输入文字。比如公众回复短信“a4b4c4x 停车难”，表示对医院、医生、护士的满意度均为比较满意，医院的其他问题是停车难。满意度测评将充分体现“医院好不好大家说了算”，从而促进医院加强内部管理，改善群众就医体验。

三是服务内涵多样化。嘉善 12320 可受理公众对卫生计生行业的意见建议或投诉，并及时将处理结果反馈给来电者。同时，将开展对其他各类卫生计生服务的满意度电话调查，评价各项工作是否落实到位。

嘉善12320健康热线满意度评价系统

类别	医院	就诊人员	就诊日期	联系电话	来源	回拨	医院	医生	护士	其他
门诊	嘉善县一院	黄	2016-07-24 22:25:52	135	Y	Y				
门诊	嘉善中医院	黄	2016-07-24 12:00:00	135	Y	Y				
门诊	嘉善中医院	黄	2016-07-24 19:30:28	159	Y	Y	5	5	5	（西药房在二楼，工作严谨！）
门诊	嘉善县一院	黄	2016-07-24 12:00:00	151	Y	Y				
门诊	嘉善中医院	黄	2016-07-24 19:52:09	185	Y	Y				
门诊	嘉善县一院	黄	2016-07-24 12:00:00	159	Y	Y	2	2	2	
门诊	嘉善县一院	黄	2016-07-24 12:00:00	136	Y	Y				

居民健康档案浏览

嘉善县第一人民医院门诊诊疗记录

就诊卡号: 100096623 就诊卡号: 119

姓名: [] 性别: 男 年龄: 24

就诊类型: 普通门诊 就诊科室: 眼科门诊 就诊日期: 2015-08-28

主治医师: [] 主治医师: 叶建斌

次诊姓名: [] 就诊科室: []

生 别: []

职称类别: []

职称名称: []

体 重: [] 收 费 (mmHg): 0 舒 张 压 (mmHg): 0

现 病 史: []

既往史: []

治疗处理意见: []

医生姓名: [] 诊断日期: 2015-08-28 病人去向: 转院

嘉善 12320 将在年底前完成信息化建设，逐步推出网站、微信、手机客户端等 12320 的多个服务渠道，将 12320 建设为覆盖医疗卫生计生全行业的公众健康信息服务平台。

2016 年全国 12320 卫生热线管理人员培训班在呼和浩特召开

为进一步提高全国 12320 卫生热线管理能力和服务水平，推动各地 12320 卫生热线发展，7 月 24-25 日，全国 12320 管理中心在内蒙古自治区呼和浩特市举办了 2016 年全国 12320 卫生热线管理人员培训班。国家卫生计生委宣传司巡视员王华宁，内蒙古自治区卫生计生委党组成员、副主任张小勤出席开幕式。

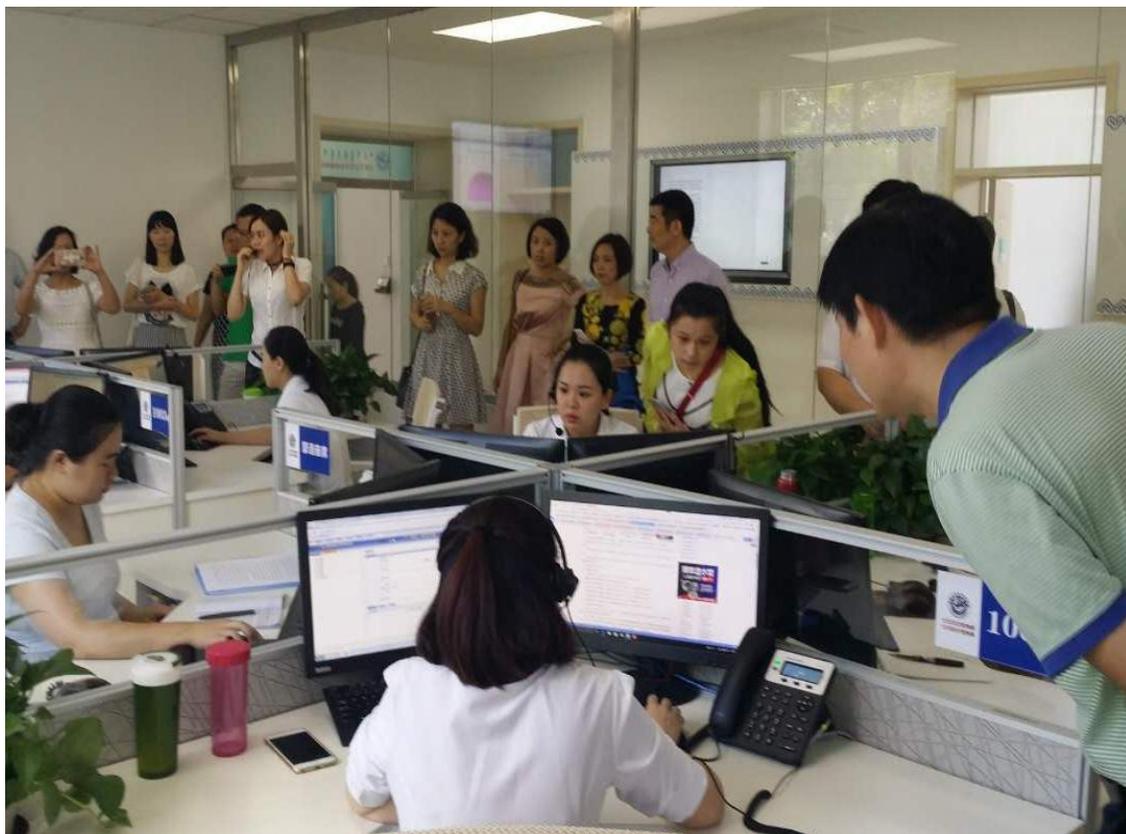
张小勤同志在致辞中对各位领导和代表的到来表示热烈欢迎，介绍了内蒙古卫生计生热线建设发展概况、近年所取得的成绩。王华宁同志在讲话中充分肯定了 12320 卫生热线开通运行 10 年来所取得的成绩，她强调，大力加强 12320 卫生热线建设，是新时期“推进健康中国建设”的重大契机，是深化医药卫生体制改革的重要内容，是卫生计生系统践行“互联网+”重点行动计划、深化医疗健康服务大数据应用的重要手段，对促进全民健康、倡导健康生活方式、提升全民健康素养具有重要意义。她指出，要适应当前新形势和大趋势，抓住机遇转型升级，创新完善 12320 工作机制，确保 12320 卫生热线建设各项任务落到实处。

培训邀请到国家卫生计生委体改司副司长姚建红、中国传媒大学媒介与公共事务研究院院长董关鹏、全国 12320 管理中心副主任崔颖、江苏省南京市卫生信息中心主任殷伟东、中国医学科学院阜外医院信息中心主任赵韡等专家，就医改相关政策、全媒体舆论引导、12320 卫生热线的发展与展望、12320 大数据应用与管理等内容进行授课。培训后，各地代表到内蒙古卫生计生热线进行了现场观摩和交流学习。

来自全国 31 个省（区、市）卫生计生委 12320 工作主管处室负责人、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百名代表参加了培训。班前班



后问卷调查显示，通过培训，学员对授课内容的了解程度均有明显提高。较熟悉家庭医生签约服务与分级诊疗医改政策的学员比例，由培训前的 10.96% 上升到 50.00%，提高了 39.04 个百分点；较熟悉 12320 大数据应用与管理的学员比例，由培训前的 16.44% 上升到 54.83%，提高了 38.39 个百分点。学员对培训的总体满意度达 100%，认为本次培训对开阔工作思路、提高业务能力、指导实际工作均有指导意义。



“晒出色斑？晒出皮肤病？夏季防晒到底怎么做？”

——全国卫生 12320 官方微博平台成功举办微访谈活动

随着气温的升高，夏季防晒成为公众关注与热议的话题。为向公众普及防晒相关健康科普信息，回应公众防晒相关疑问，7 月 28 日 14:00-15:00，全国 12320 管理中心邀请到北京协和医院皮肤性病科主任医师孙秋宁做客题为“晒出色斑？晒出皮肤病？夏季防晒到底怎么做？”的微访谈，与网友在线交流与互动。

活动结束后，广大网友积极参与、提问踊跃，提问的热点问题主要集中在“防晒产品如何选择与使用？”“晒后怎么修复？”“紫外线过敏怎么办？”等方面，截至活动结束，专家对网友提问均进行了科学、精准的回答，答复率近 90%。此次微访谈持续一个小时，所有问答

在微博、微信平台进行同步推送，进一步扩大了微访谈的影响力，更广泛、迅速的传播了健康知识，截至 28 日 15:30，微访谈阅读量已经超过 20 万。

访谈结束后，专家与网友对此次活动均给予高度评价。不少网友纷纷留言表示，期待“全国卫生 12320”可以通过新媒体平台发起更多关于健康知识的科普活动，使公众得到更多与专家、医生直接交流与沟通的机会，真正做到健康理念的转变、科学素养的提升。



【大数据运用】



重庆市12320卫生热线

2015健康琅琊榜

透视我市居民的就医需求和健康处境

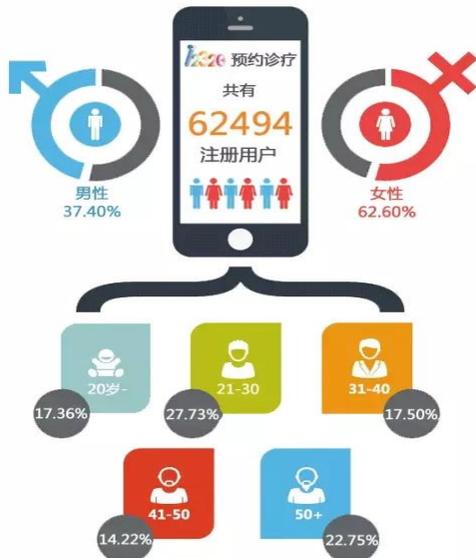
2015年是“进一步改善医疗服务行动（2015-2017）”的第一年，随着重庆市12320热线预约诊疗服务、预防接种微信服务、热线戒烟服务、心理援助服务、专家坐诊服务等一系列“互联网+健康”服务的开展，老百姓正实实在在地感受到医疗服务的改善、医疗服务流程的改进，就医越来越方便、快捷。

医疗服务事关人民群众切身利益，通过医疗服务的相关数据，可以探寻我市居民的就医需求和健康处境。你想知道各个医院最给力的科室是哪些吗？想知道百姓口碑最好的妇科专家是谁吗？想探究大家更喜欢浏览哪些健康科普新闻吗？12320用事实说话，透过2015年全年相关数据，为你讲述重庆人的健康事！



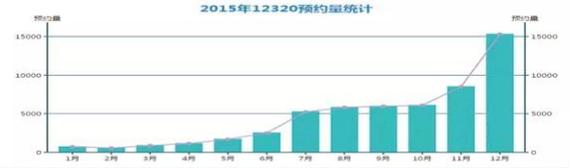
12320预约诊疗用户情况

12320预约诊疗的女性注册用户约占2/3，年龄上以新事物接受能力强的21~30岁青年人（占27.73%）为主。随着时间的推移和重庆的发展，中青年将逐渐成为预约诊疗的主要适用人群。



12320预约诊疗数据分析

今年，12320预约诊疗人次逐月递增，平均每月增长率达37.85%，全年预约总量突破5万。



预约量直接反映了市民的就医需求。通过医院预约量、病种科室、医院科室三个数据排行榜，以及12320预约诊疗用户性别和年龄层分布推算，市民预约诊疗的主要需求集中在**中医、皮肤科、妇产科、眼科**。



市民最信赖，呼声最高的医院和科室

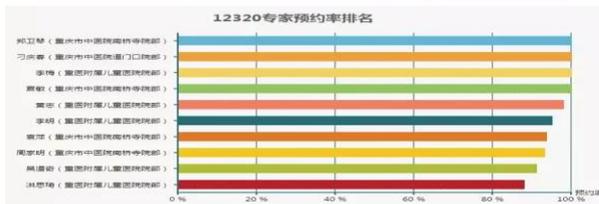
- 妇科：**重庆医科大学附属第一医院；重庆市中医院（南桥寺院区）；
- 眼科：**第三军医大学大坪医院；
- 皮肤科：**重庆市中医院（道门口院区）；
- 内分泌乳腺外科：**重庆医科大学附属第一医院；
- 儿科：**重庆医科大学附属儿童医院（呼吸科）；璧山区人民医院。



专家的号源数量、知名度，直接影响了专家预约量和预约率的排名高低。

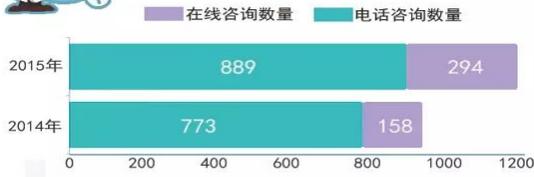
预约率达到100%的专家共有4位，但由于夏敏、李梅的可预约量很低，使其未能进入12320专家预约量排名——情况类似的还有其他几位重医附属儿童医院的专家。

值得一提的是，重庆市中医院（道门口院区）皮肤科主任刁庆春无论是预约量还是预约率均牢牢占据榜单第一位。



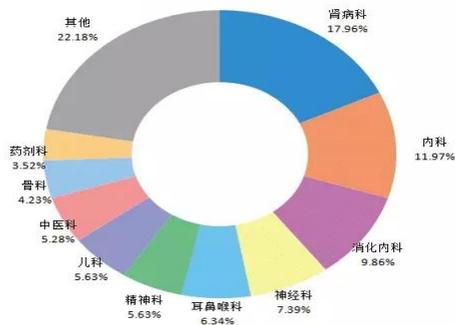


12320专家坐诊服务情况



12320专家坐诊服务共收到市民咨询1183人次，较2014年上升27.07%。

由于重庆地区饮食以咸、辣为主，油多口味重，由此引起高血压、高血脂、糖尿病、食管癌、直肠癌等疾病的高发，因此，**肾脏疾病、内科疾病和消化道疾病**成为市民重点关注和咨询的焦点。



12320心理援助服务情况

12320心理援助热线共收到咨询3115人次。**情绪问题、家庭问题**成为心理咨询的两大重点。



值得一提的是，今年企业员工、高管频频“过劳死”事件引起了市民对紧张、焦虑等情绪问题，以及由此引起的健康问题的高度关注。**健康问题、情绪问题**的咨询量都远高于去年。

12320预约诊疗成为健康信息的关注焦点。

无论微信平台还是传统网站，健康相关信息关注度排名第一的文章均为“重医附一院开通12320预约挂号”，说明群众对全市统一的预约诊疗平台尤其是优质医疗资源的网上预约诊疗甚是期盼。

12320官网全年浏览量达**332万**余次。



重医附一院开通“12320”预约挂号

再这么洗头，你的头发就掉光啦

O型血最抗病，你的血型最容易得什么病?

不同年龄段应该体检的项目一览图

泡脚十分钟，截肢一辈子!关于泡脚的5点基本建议

女性癌症常见的15个早期症状

食药监发布不合格食品通告，买了快退货!

患H型高血压可申请补助3年最高可优惠6000元

从疲劳到癌症只有5步，5步!

出现以下12个症状，您得马上看急诊



微信健康相关信息关注度排行

【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	42987	176	18	30	0	93774	136985
福建省	271	80	0	0	0	25741	26092
北京市	22802	1643	0	317	66	0	24828
上海市	18989	2071	0	133	129	0	21322
重庆市	1070	2	2	1	0	9842	10917
甘肃省	1158	20	10	2	0	8545	9735
江西省	360	38	3	0	0	9269	9670
河北省	7798	154	17	2	1	48	8020
广东省	7365	304	0	0	0	0	7669
湖北省武汉市	4789	190	1	0	0	2	4982
安徽省	2178	129	7	0	1	2623	4938
辽宁省	1796	70	9	3	6	2644	4528
陕西省	2679	7	0	7	1	1777	4471
内蒙古自治区	1211	40	4	4	1	2667	3927
山西省太原市	968	85	0	2	181	694	1930
河南省郑州市	1076	31	0	0	0	605	1712
海南省	1310	71	2	2	0	229	1614
黑龙江省哈尔滨市大庆市	1546	17	1	1	1	37	1603
广西壮族自治区	955	7	1	1	0	0	964
四川省	617	107	1	0	0	0	725
贵州省	712	0	0	0	0	0	712
新疆维吾尔自治区	465	0	0	0	0	0	465
宁夏回族自治区	287	13	2	0	0	0	302
湖南省	269	0	0	0	0	0	269
吉林省	124	36	0	0	0	107	267
云南省	150	10	0	6	0	2	168
山东省淄博市威海市	64	4	0	0	0	0	68
青海省	24	0	0	0	0	0	24
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	124020	5305	78	511	387	158606	288907

2016年7月，全国30个省（区、市）12320卫生热线共受理各类服务请求301564件次。由于天津市数据系统正在调试完善，目前仅提供本月总受理量（12657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288907件次，其中：咨询124020件次（42.9%）、投诉5305件次（1.8%）、建议511件次（0.2%）、表扬387件次（0.1%）、举报78件次、预约挂号158606件次（54.9%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药44355件次（35.8%）、疾病预防控制21833件次（17.6%）、人口和计划生育11742件次（9.5%）。

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	44355	35.8
疾病预防控制	21833	17.6
人口和计划生育	11742	9.5
公共卫生机构与服务	4228	3.4
公共卫生	3287	2.7
医改政策	2969	2.4
医护人员执业管理	2434	2.0
政策法规	2360	1.9
医患矛盾解决途径	1584	1.3
妇幼保健	1059	0.9
生活方式	738	0.6
卫生活动	478	0.4
血液管理	80	0.1
其他	26873	21.7
合计	124020	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 44355 件次，前三位分别为就医引导 41080 件次（92.6%）、疾病知识 955 件次（2.2%）和其他 1456 件次（3.3%）。就医引导 41080 件次中前三位分别为专家查询 12112 件次（29.5%）、预约诊疗流程 11796 件次（28.7%）和医疗机构信息 8658 件次（21.1%）。疾病知识 955 件次中前三位分别为皮肤科疾病 105 件次（11.0%）、儿科疾病 92 件次（9.6%）和心血管系统疾病 81 件次（8.5%）。

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	41080	92.6	专家查询	12112 29.5
			预约诊疗流程	11796 28.7
			医疗机构信息	8658 21.1
			按症状引导就医	3143 7.7
			挂号科室咨询（门诊科室）	2484 6.0
			其他	2887 7.0
			疾病知识	955
儿科疾病	92 9.6			
心血管系统疾病	81 8.5			
消化系统疾病	81 8.5			
外科疾病	74 7.7			
内分泌系统疾病	70 7.3			
妇科疾病	52 5.4			
神经系统疾病	41 4.3			
口腔科疾病	41 4.3			
呼吸系统疾病	38 4.0			
眼科疾病	31 3.2			
泌尿系统疾病	30 3.1			

			耳鼻喉科疾病	27	2.8
			精神科疾病	27	2.8
			生殖系统疾病	15	1.6
			中医科疾病	12	1.3
			造血系统疾病	6	0.6
			人体器官移植	6	0.6
			其他	126	13.2
药物咨询	864	1.9	药品购买	528	61.1
			药品使用	240	27.8
			其他	96	11.1
其他	1456	3.3			
合计	44355	100.0			

（二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 21833 件次，前三位分别为预防接种 16276 件次（74.5%）、传染病 5009 件次（22.9%）和慢性非传染性疾病 367 件次（1.7%）。预防接种咨询 16276 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 5888 件次（36.2%）、接种单位 2383 件次（14.6%）和乙肝疫苗 2219 件次（13.6%）。传染病咨询 5009 件次中前三位分别为艾滋病 2420 件次（48.3%）、狂犬病 1472 件次（29.4%）和肺结核 151 件次（3.0%）。

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	16276	74.5	疫苗种类	12938	79.5
			接种单位	2383	14.6
			免疫程序	332	2.0
			疫苗联合接种	29	0.2
			其他	594	3.6
传染病	5009	22.9	按病种	4866	97.1
			传染病防控及监督执法	132	2.6
			其他	11	0.2
慢性非传染性疾病	367	1.7	按病种	359	97.8
			其他	8	2.2
地方病	24	0.1	按病种	21	87.5
其他	157	0.7			
合计	21833	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 11742 件次，分别为相关政策 11074 件次（94.3%）、避孕节育 74 件次（0.6%）和其他 594 件次（5.1%）。相关政策咨询 11074 件次中前三位分别为其他 6697 件次（60.5%）、独生子女 1544 件次（13.9%）和生育服务证办理 1154 件次（10.4%）。

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	11074	94.3	独生子女	1544	13.9
			生育服务证办理	1154	10.4
			再生育政策	825	7.4
			流动人口计划生育	475	4.3
			晚婚晚育	240	2.2
			社会抚养费征收	139	1.3
			其他	6697	60.5
避孕节育	74	0.6			
其他	594	5.1			
合计	11742	100.0			

（四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 4228 件次，前三位分别为健康证办理 2233 件次（52.8%）、机构信息 855 件次（20.2%）和机构信息 647 件次（15.3%）。

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	2233	52.8			
卫生许可	855	20.2	执业许可	219	25.6
			职业病危害因素检测	134	15.7
			医疗广告许可	111	13.0
			公共场所检测、资质、卫生许可	84	9.8
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	81	9.5
			消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	58	6.8
			涉水产品卫生许可	56	6.5
			互联网卫生许可	35	4.1
			放射诊疗、资质、卫生许可	21	2.5
			职业病诊断、资质、卫生许可	8	0.9
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	48	5.6
机构信息	647	15.3			
专家查询	181	4.3			
机构资质	109	2.6			
其他	203	4.8			
合计	4228	100.0			

（五）公共卫生

公共卫生咨询共 3287 件次，前三位分别为精神卫生 1867 件次（56.8%）、环境卫生 630 件次（19.2%）和食品安全 293 件次（8.9%）。精神卫生 1867 件次中前三位分别为其他 724 件次（38.8%）、情绪问题 615 件次（32.9%）和健康问题 288 件次（15.4%）。环境卫生 630 件次中前三位分别为消杀灭 182 件次（28.9%）、饮用水卫生 97 件次（15.4%）和公共场所卫生 82

件次（13.0%）。食品安全 293 件次中前三位分别为其他 147 件次（50.2%）、食品的质量加工与卫生 68 件次（23.2%）和相关政策 17 件次（5.8%）。

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	1867	56.8	情绪问题	615	32.9
			健康问题	288	15.4
			人际关系问题	40	2.1
			性问题	39	2.1
			子女教育问题	36	1.9
			家庭问题	33	1.8
			婚姻问题	30	1.6
			恋爱问题	24	1.3
			相关政策	23	1.2
			工作问题	10	0.5
			自杀	4	0.2
			物质滥用与成瘾性行为	1	0.1
			其他问题	724	38.8
			环境卫生	630	19.2
饮用水卫生	97	15.4			
公共场所卫生	82	13.0			
室内环境卫生	79	12.5			
涉水产品卫生	42	6.7			
室内外空气	28	4.4			
公共场所卫生监督	27	4.3			
消毒产品监督	27	4.3			
饮用水卫生监督	15	2.4			
垃圾处理	11	1.7			
化妆品卫生	6	1.0			
相关政策	6	1.0			
化妆品安全监督	3	0.5			
其他	25	4.0			
食品安全	293	8.9	食品的质量、加工与卫生	68	23.2
			相关政策	17	5.8
			保健食品	15	5.1
			其他食品安全监督执法	11	3.8
			保健品安全监督	10	3.4
			食源性疾病	8	2.7
			食品添加剂	6	2.0
			食品安全事件	5	1.7
			转基因食品	4	1.4
			食品标签	2	0.7
			其他	147	50.2
职业卫生	271	8.2	诊断与鉴定	145	53.5
			职业健康检查	99	36.5
			相关政策	13	4.8
			职业卫生监督	5	1.8
			预防控制措施	4	1.5
			其他	5	1.8
意外伤害	132	4.0	动物咬伤	53	40.2

			中暑	33	25.0
			烧烫伤	25	18.9
			呼吸道异物	7	5.3
			运动	3	2.3
			从高处跌落	3	2.3
			眼内异物	2	1.5
			机械	2	1.5
			药物中毒	2	1.5
			电击	1	0.8
			农药中毒	1	0.8
			煤气中毒	0	0.0
			道路交通伤害	0	0.0
			冻伤	0	0.0
			车祸	0	0.0
			溺水	0	0.0
营养	33	1.0	营养基本知识	12	36.4
			人群营养	10	30.3
			食物营养	7	21.2
			相关政策	2	6.1
			营养标签	0	0.0
			其他	2	6.1
突发公共卫生事件	24	0.7	中毒事件	21	87.5
			群体性不明原因疾病事件	1	4.2
			重大传染病疫情	0	0.0
			其他影响公众健康事件类	0	0.0
			其他	2	8.3
放射卫生	14	0.4	职业照射防护	3	21.4
			放射卫生技术服务机构	3	21.4
			放射防护监督	3	21.4
			医疗照射防护	1	7.1
			核与放射突发事件	1	7.1
			相关政策	1	7.1
			公众照射防护	0	0.0
			其他	2	14.3
学校卫生	14	0.4	相关疾病预防	9	64.3
			其他健康危险行为	2	14.3
			学校卫生监督	2	14.3
			网络成瘾	1	7.1
			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	0	0.0
旅游卫生	9	0.3	出国旅游卫生	8	88.9
			国内旅游卫生	0	0.0
			其他	1	11.1
合计	3287	100.0			

（六）医改政策

医改政策咨询共 2969 件次，前三位分别为医疗保险 2325 件次（78.3%）、基本公共卫生

服务 517 件次（17.4%）和其他 87 件次（2.9%）。医疗保险 2325 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1241 件次（53.4%）、城镇职工基本医疗保险 481 件次（20.7%）和城镇居民基本医疗保险 258 件次（11.1%）。

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	2325	78.3	新型农村合作医疗制度	1241	53.4
			城镇职工基本医疗保险	481	20.7
			城镇居民基本医疗保险	258	11.1
			城乡医疗救助	47	2.0
			其他	298	12.8
基本公共卫生服务	517	17.4	卫生监督协管服务	62	12.0
			0-6 岁儿童健康管理	61	11.8
			居民健康档案	50	9.7
			老年人健康管理	36	7.0
			预防接种服务	12	2.3
			健康教育服务	3	0.6
			孕产妇健康管理	2	0.4
			2 型糖尿病患者健康管理	2	0.4
			重性精神疾病患者管理	1	0.2
			高血压患者健康管理	0	0.0
			传染病及突发公共卫生事件报告和处置服务	0	0.0
			其他	288	55.7
			医疗卫生服务体系	31	1.0
全科医生	4	12.9			
社会办医	3	9.7			
公立医院改革	1	3.2			
其他	16	51.6			
重大公共卫生服务	5	0.2			
基本药物制度	4	0.1	国家级目录	2	50.0
			地方增补目录	2	50.0
其他	87	2.9			
合计	2969	100.0			

（七）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 2434 件次，前三位分别为执业医师资质与考试 712 件次（29.3%）、其他 511 件次（21.0%）和护士执业资质与考试 502 件次（20.6%）。

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	712	29.3
护士执业资质与考试	502	20.6
职称考试	445	18.3
住院医师规范化培训	126	5.2
执业范围	92	3.8
港澳台医师	45	1.8

外国医师来华短期行医	1	0.0
其他	511	21.0
合计	2434	100.0

（八）政策法规

政策法规咨询 2360 件次，前三位分别为卫生政策 1750 件次（74.2%）、法律法规 387 件次（16.4%）和部门规章 93 件次（3.9%）。

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	1750	74.2
法律法规	387	16.4
部门规章	93	3.9
其他	130	5.5
合计	2360	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共 1059 件次，分别为妇幼卫生管理 474 件次（44.8%）、妇女保健 391 件次（36.9%）和儿童保健 194 件次（18.3%）。妇幼卫生管理咨询 474 件次中前三位分别为各地孕产妇系统保健服务管理 206 件次（43.5%）、出生医学证明 162 件次（34.2%）和相关政策 46 件次（9.7%）。妇女保健咨询 391 件次中前三位分别为孕产期保健 149 件次（38.1%）、婚前保健 115 件次（29.4%）和孕前保健 50 件次（12.8%）。儿童保健咨询 194 件次中前三位分别为婴儿期保健 85 件次（43.8%）、新生儿期保健 53 件次（27.3%）和幼儿期保健 30 件次（15.5%）。

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(%)	类别	件次	百分比(%)
妇幼卫生管理	474	44.8	各地孕产妇系统保健服务管理	206	43.5
			出生医学证明	162	34.2
			相关政策	46	9.7
			各地儿童系统保健服务管理	34	7.2
			爱婴医院管理	3	0.6
			其他	23	4.9
			妇女保健	391	36.9
婚前保健	115	29.4			
孕前保健	50	12.8			
更年期保健	20	5.1			
老年期保健	20	5.1			
青春期保健	19	4.9			
哺乳期保健	18	4.6			
儿童保健	194	18.3	婴儿期保健	85	43.8
			新生儿期保健	53	27.3
			幼儿期保健	30	15.5
			学龄前期保健	20	10.3

合计	1059	100.0		
----	------	-------	--	--

(十) 生活方式

生活方式咨询共 738 件次，前三位分别为吸烟 350 件次（47.4%）、其他 207 件次（28.0%）和健康体检 154 件次（20.9%）。戒烟服务 218 件次中前三位分别为咨询戒烟干预流程 96 件次（44.0%）、咨询戒烟方法 66 件次（30.3%）和其他 34 件次（15.6%）。

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	350	47.4	戒烟服务	218	62.3
			烟草危害	43	12.3
			法规管理	8	2.3
			其他	81	23.1
健康体检	154	20.9			
睡眠	9	1.2			
饮酒	8	1.1			
运动	6	0.8			
盐	2	0.3			
油	2	0.3			
其他	207	28.0			
合计	738	100.0			

(十一) 血液管理

血液管理咨询共 80 件次，前三位分别为相关政策 49 件次（61.3%）、献血常识 15 件次（18.8%）和献血机构 10 件次（12.5%）。

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	49	61.3
献血常识	15	18.8
献血机构	10	12.5
其他	6	7.5
合计	80	100.0

(十二) 其他

其他咨询共 26873 件次，前三位分别为其他 11024 件次（41.0%）、电话链接 7745 件次（28.8%）和关于 12320 咨询 6586 件次（24.5%）。

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	7745	28.8	卫生系统以外电话	3923	50.7

			卫生系统内电话	3066	39.6
			其他省市 12320	375	4.8
			其他	381	4.9
关于 12320	6586	24.5			
			查询投诉结果	982	64.7
反馈	1518	5.6	相关单位回复电话	294	19.4
			其他	242	15.9
其他	11024	41.0			
合计	26873	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3160 件次（59.6%）最多，公共卫生 316 件次（6.0%）次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1234 件次，占投诉总数的 23.3%。举报主要为医疗机构与服务类 38 件次（48.7%）。建议主要为医疗机构与服务类 445 件次（87.1%）。

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	3160	59.6
公共卫生	316	6.0
公共卫生机构与服务	256	4.8
疾病预防控制	38	0.7
人口与计划生育	32	0.6
医改政策	19	0.4
医护人员执业管理	15	0.3
妇幼保健	7	0.1
政策法规	6	0.1
血液管理	0	0.0
卫生活动	0	0.0
其他	1456	27.4
合计	5305	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 158606 件次，前三位分别为预约 117705 件次（74.2%）、其他 17479 件次（11.0%）和查询 10976 件次（6.9%）。

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	117705	74.2
查询	10976	6.9
退约	8395	5.3
账户管理	4051	2.6
其他	17479	11.0
合计	158606	100.0

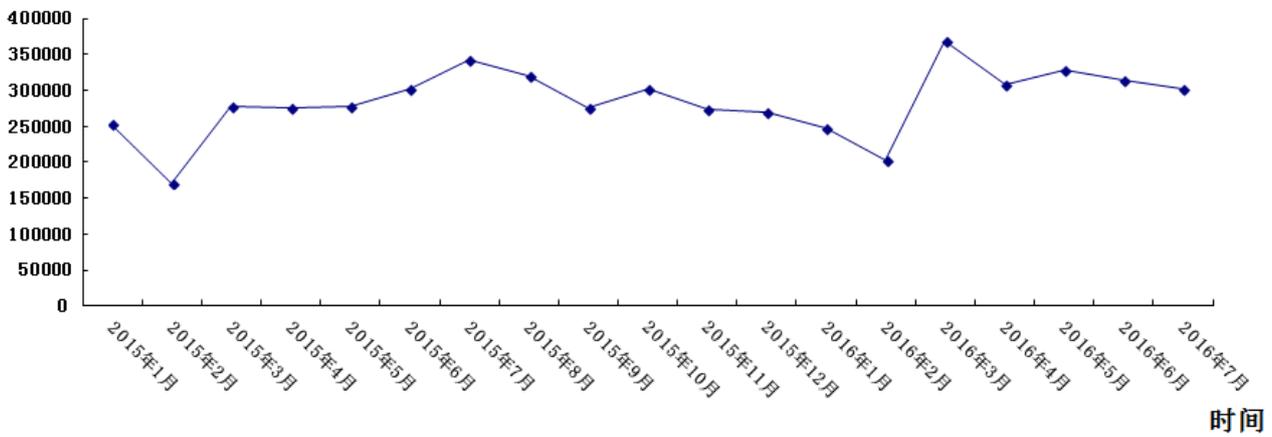
预约 117705 件次中前三位分别为内科 27409 件次 (23.3%)、妇产科 19839 件次 (16.9%) 和外科 17472 件次 (14.8%)。内科 27409 件次中前三位分别为消化内科 5456 件次 (19.9%)、心血管内科 4399 件次 (16.0%) 和神经内科 4110 件次 (15.0%)。妇产科 19839 件次中前三位分别为妇科 8366 件次 (42.2%)、产科 7006 件次 (35.3%) 和生殖健康与不孕症科 2221 件次 (11.2%)。外科 17472 件次中前三位分别为骨科 6756 件次 (38.7%)、普通外科 3625 件次 (20.7%) 和泌尿外科 2770 件次 (15.9%)。

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	27409	23.3	消化内科	5456	19.9		
			心血管内科	4399	16.0		
			神经内科	4110	15.0		
			内分泌科	3639	13.3		
			呼吸内科	3375	12.3		
			免疫风湿病科	2678	9.8		
			肾病内科	1472	5.4		
			血液内科	759	2.8		
			老年病科	107	0.4		
			变态反应科	22	0.1		
			其他	1392	5.1		
妇产科	19839	16.9	妇科	8366	42.2		
			产科	7006	35.3		
			生殖健康与不孕症	2221	11.2		
			产前诊断科	612	3.1		
			计划生育门诊	445	2.2		
			其他	1189	6.0		
外科	17472	14.8	骨科	6756	38.7		
			普通外科	3625	20.7		
			泌尿外科	2770	15.9		
			神经外科	915	5.2		
			胸外科	863	4.9		
			心脏大血管外科	380	2.2		
			整形科	319	1.8		
			烧伤科	247	1.4		
			其他	1597	9.1		
儿科	10107	8.6					
眼科	4874	4.1					
皮肤科	4283	3.6					
耳鼻咽喉科	3514	3.0					
肿瘤科	3489	3.0					
口腔科	3124	2.7					
精神科	2162	1.8					
中医科	2085	1.8					
妇女保健科	1525	1.3					
儿童保健科	1283	1.1					
小儿外科	572	0.5					
民族医学科	520	0.4					

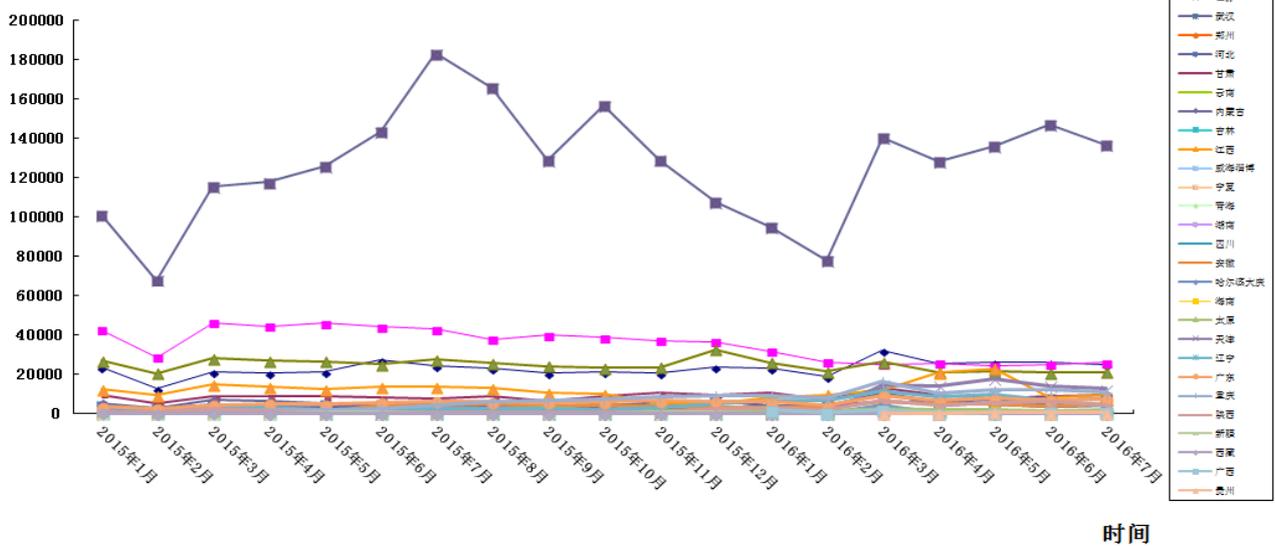
中西医结合科	391	0.3
医疗美容科	335	0.3
传染科	290	0.2
运动医学科	134	0.1
康复医学科	104	0.1
结核病科	84	0.1
全科医疗科	53	0.0
职业病科	52	0.0
预防保健科	47	0.0
地方病科	22	0.0
其他	13935	11.8
合计	117705	100.0

受理量



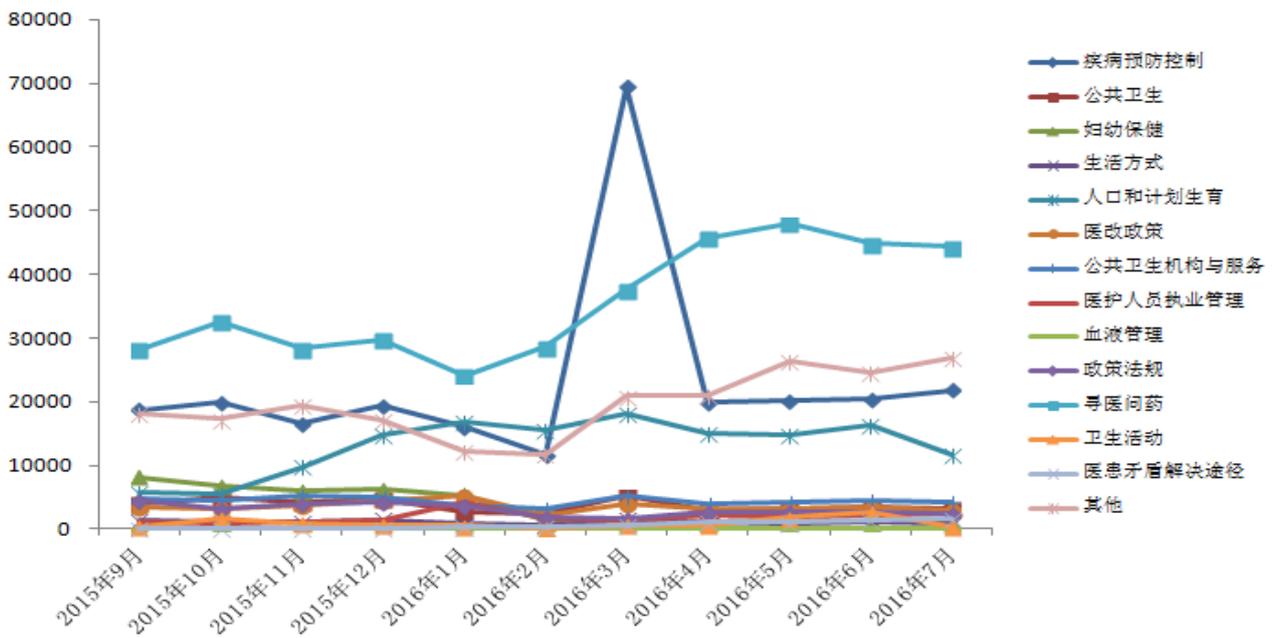
全国30个省（区、市）12320受理总量变化趋势图

受理量

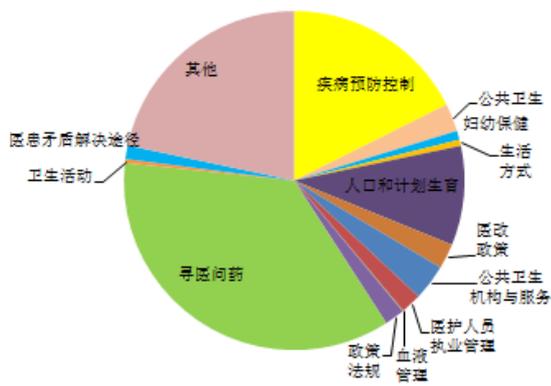


全国30个省（区、市）12320受理总量变化趋势比较图

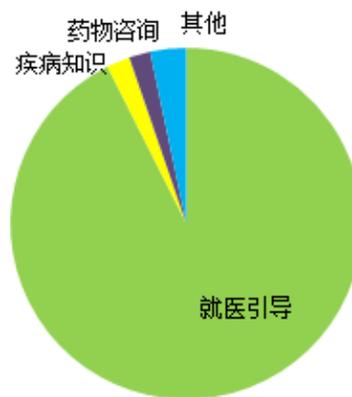
受理量



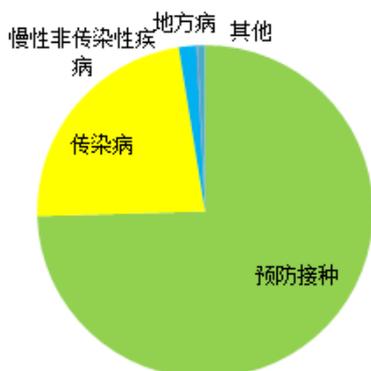
全国30个省(区、市)12320受理咨询分类总量变化趋势比较图



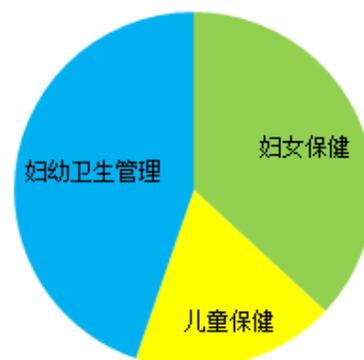
2016年7月12320受理咨询分类比较图



2016年7月12320受理寻医问药咨询比较图



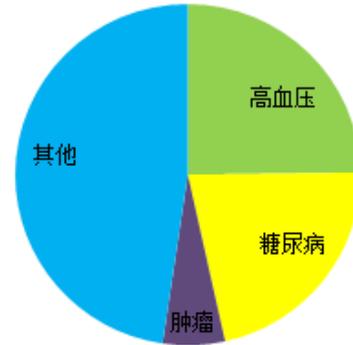
2016年7月12320受理疾病预防控制咨询比较图



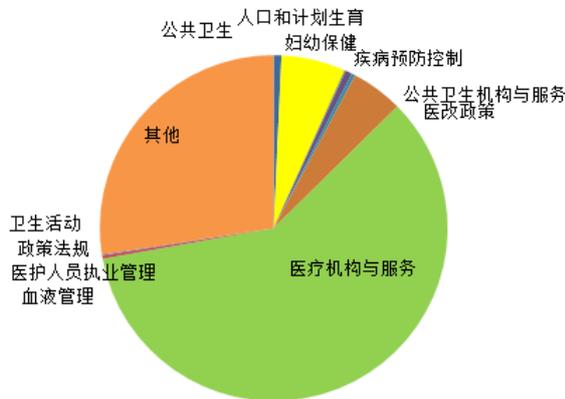
2016年7月12320受理妇幼保健咨询比较图



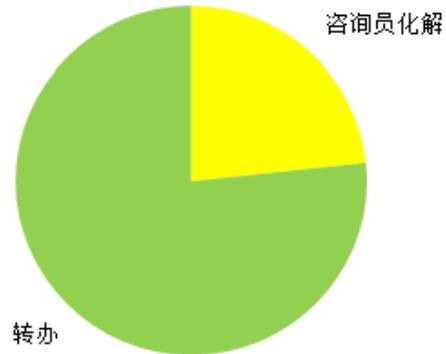
2016年7月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年7月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年7月12320受理投诉分类比较图



2016年7月12320受理投诉办理情况图

【学术交流】

中国 10 省市 12320 卫生热线来电者吸烟及戒烟意愿调查

本文采用电话调查方式，对 2014 年 2-4 月 10 个省市 12320 卫生热线的所有来电者进行调查，了解调查对象的人口学特征、吸烟行为和吸烟量、戒烟史和戒烟意愿以及对 12320 卫生热线戒烟服务的接受程度等，以期了解 12320 卫生热线来电者的吸烟情况及戒烟意愿。调查结果显示，12320 卫生热线来电者的吸烟率为 23.0%，现在吸烟率 19.6%，79.2%的吸烟者每天吸烟，每天吸烟 1~10 支者占 57.2%，每天 11~20 支者占 35.9%；男性吸烟率高于女性，文化程度越高，吸烟率越低；48.6%的吸烟者过去 1 年尝试过戒烟，42.4%的吸烟者未来 1 个月内计划戒烟，其中愿意接受 12320 卫生热线戒烟服务的占 73.4%。由此得出结论，12320 卫生热线来电者戒烟意愿较强，对 12320 戒烟服务的认可度较高，应进一步加大对 12320 戒烟服务功能的宣传力度，提高 12320 戒烟服务方式的知晓率，促进更多吸烟者尝试戒烟。

【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 8 月 10 日印发（共 300 份）
