

12320 工作简报

第 112 期

全国 12320 管理中心

二〇一六年十月十日

导 读

工作进展

中国疾控中心党委书记梁东明赴辽宁调研 12320 卫生热线工作

2016 年全国 12320 卫生热线工作会议在重庆召开

全国 12320 管理中心赴浙江省嘉善县调研 12320 卫生热线工作

特色亮点

嘉善县卫生计生局“三措并举”写就全国首个县级 12320 卫生热线

受理分析

学术交流

人感染 H7N9 禽流感政府防控措施微博民意调查

工作交流

北京 12320 开展戒烟成功者一日体验活动

辽宁 12320 接待陕西省卫生宣传教育中心参观考察

陕西 12320 开展健康进社区活动

宁夏 12320 开展人口和计划生育服务工作第三方满意度电话调查

【工作进展】

中国疾控中心党委书记梁东明赴辽宁调研 12320 卫生热线工作

2016 年 9 月 19 日,中国疾控中心党委书记梁东明同志一行赴辽宁调研 12320 卫生热线工作。

辽宁省卫生与人口信息中心主任郭军巧介绍了辽宁 12320 的工作情况及内部构成,并对辽宁 12320 的发展建设、业务进程进行展示,着重介绍了辽宁 12320 卫生计生热线健康服务平台的建设与发展情况。梁书记充分肯定了辽宁 12320 所取得的成绩,对辽宁 12320 服务体系的建设、尤其是信息化建设表示赞赏。他表示 12320 的建设要重体系,强能力,塑品牌;

在新媒体建设方面要搭建平台，注重服务，扩大影响；在服务内容拓展方面，要多找立足点，发力点，挖掘 12320 品牌的创新潜能。

随后，梁书记一行来到辽宁 12320 服务大厅，了解辽宁 12320 的热线受理情况以及后台管理情况。梁书记表示，未来需努力打造辽宁 12320 健康服务体系，为广大市民提供更加优质的服务。要创新思路，攻坚克难，充分发挥辽宁 12320 的服务功能，帮助百姓改变传统的就医模式，优化就医流程，为广大市民提供便利的医疗卫生服务，形成全面一体化的信息服务流程，全面推进辽宁 12320 又好又快发展。



2016 年全国 12320 卫生热线工作会议在重庆召开

为深入贯彻落实全国卫生与健康大会精神，总结交流工作经验，部署下阶段工作，国家卫生计生委宣传司于 2016 年 9 月 28-29 日在重庆市召开了 2016 年全国 12320 卫生热线工作会议。国家卫生计生委宣传司巡视员王华宁，重庆市卫生计生委党委委员、副主任尹祖海出席会议。

王华宁巡视员在讲话中充分肯定了 12320 在不断改革创新中取得的显著成效和发挥的重要作用，明确指出了现阶段 12320 建设发展面临的突出问题。她强调，做好 12320 工作，是贯彻落实全国卫生与健康大会精神、推进“健康中国”建设的重要举措；是履行政府基本公共卫生服务、向社会提供公众健康信息服务的重要方式；是深入推动健康科普宣传推广、促



进精准健康教育与健康促进的重要手段。她提出，要以全国卫生与健康大会精神为指导，贯彻“健康中国 2030 规划纲要”的各项要求，以“明确定位，转型升级，创新发展，优化服务”为目标，将 12320 打造成公众健康信息服务平台，切实加强 12320 在推进健康中国建设中的作用。

会议总结了过去一年全国 12320 卫生热线工作进展，发布了 2016 年 12320 第三方服务质量评估结果，并对 2015 年中央补助地方健康素养促进行动项目中 12320 戒烟咨询服务项目进行了总结，部署了 2016 年项目方案。辽宁省、重庆市、浙江省嘉善县介绍了 12320 建设发展经验，河北省石家庄市、江苏省南京市交流了 12320 戒烟干预服务经验。与会代表还就 12320 的发展方向与未来挑战，如何打造 12320 公众健康信息服务平台，12320 应对突发卫生事件或重大卫生活动的主要作用与现存问题展开了讨论，并赴重庆 12320 卫生热线进行了现场观摩。

国家卫生计生委相关司局、直属和联系单位负责同志和来自全国 30 个省（区、市）卫生计生委 12320 主管处室负责人、12320 管理中心负责同志以及部分地级市卫生计生委（卫生局）主要负责人约 120 人参加了会议。



全国 12320 管理中心赴浙江省嘉善县调研 12320 卫生热线工作

为深入了解浙江省 12320 卫生热线建设规划和新近开通的嘉善县 12320 运行现状，特别是嘉善县 12320 对接区域卫生数据平台的相关情况，2016 年 9 月 13 日，全国 12320 管理中心组织 12320 信息化领域相关专家，赴浙江省嘉善县开展了 12320 卫生热线调研活动。

调研组听取了浙江省卫生计生委疾控处对全省 12320 开通时间及功能定位等筹划情况的介绍，听取了嘉善县卫生计生局对嘉善县 12320 主要做法、取得成效、建设目标等方面的介绍，详细了解了嘉善县 12320 与区域卫生数据平台对接，实现 12320 实时调取居民健康档案和就诊信息，以及利用 12320 短信息开展医院服务满意度评价等方面的具体做法。

调研组对嘉善县将 12320 与卫生信息平台建设充分整合，促进精准健康咨询指导和医疗健康大数据利用等方面做出的探索给予了积极的肯定。调研组一致认为，嘉善县作为首个县级开通 12320 的地区，对探索我国县级 12320 的建设模式和发展道路具有重要意义。调研组根据嘉善县卫生计生信息化工作的现状和 12320 建设的实际情况，从如何以 12320 为中心点、信息化为支撑，整合卫生计生信息资源，打造卫生计生系统统一面向公众的“12320+”公众健康信息服务平台，以及在信息平台整合的过程中充分考虑信息安全等角度，对嘉善县 12320 的下一步发展提出了具体的意见和建议。



【特色亮点】

嘉善县卫生计生局“三措并举”写就全国首个县级 12320 卫生热线

近年来，嘉善县根据国家、省、市有关要求积极推进医改工作，从 2015 年下半年着手建

设 12320 健康热线服务平台，该建设项目被作为 2016 年“县域善治”政府综合改革内容之一，纳入 2016 年嘉善县政府投资计划。2016 年 7 月 25 日嘉善县正式开通 12320 健康热线，为公众提供覆盖卫生计生的一站式服务。通过报纸等 10 多个渠道新闻报道，广播、短信等多途径广告宣传，积极提升热线公众知晓率。该热线开通第一个月共接听电话 70 次，发送服务测评短信 34172 条，收到回复 3453 条，收集公众对行业“不满意”意见 283 条，为医疗单位主动“补短板”，改善医疗卫生服务质量提供了助推力，全县卫生计生系统 9 月份较 8 月份综合满意占比提升 3.8%。

一、整合区域行业资源，探索 12320 县域建设模式

一是 12320 与 120 共建优势互补。嘉善将 12320 与 120 整合，实行“统一办公、统一管理、设施共享、业务独立”，120、12320 座席和咨询员分别固定开展工作。同时，两者又相互促进，12320 借助 120 原有资源，节约了管理、设备等投入，确保了建设周期短，运行成本低。120 借助 12320 的多元化服务和管理职能，提升了 120 对下属医疗卫生单位的指挥协调能力。

二是多方齐抓共管提升管理能力。12320 作为卫生计生行业健康服务统一平台，涉及职能科室和医疗卫生单位繁多。嘉善县建立了 12320 管理中心，由嘉善县卫生计生局办公室、嘉善县卫生信息中心、嘉善县 120 急救指挥中心三个重点科室共同组成。分别承担综合协调、信息技术保障、日常运营管理等职能，合力推进 12320 健康热线建设。

三是集聚人力资源夯实服务基础。管理团队由 12320 管理中心 4 人和各单位分管领导、办公室主任共同组成；场外咨询团队由全县医疗、公共卫生等领域专家组成；接线服务团队由全县各医疗卫生计生单位责任心强、业务水平高、善于沟通的业务骨干、志愿者组成。首批热线专家共 35 人，其中医院业务骨干 16 名，党员团员志愿者 19 名，保障了 12320 每天 2 至 3 个座席服务。4 家县级医院共 8 名医务人员 in 所属单位接听 12320 转接的预约挂号电话。疾病预防控制中心和卫生监督部门各安排 1 人 24 小时电话值守。目前，直接参与我县 12320 管理和运营的人员已达 49 人。

二、对接区域卫生数据，建设 12320 综合服务平台

一是区域卫生数据实时调取助力精准健康咨询。目前，嘉善县 12320 在工作日工作时段，安排 2~3 名具有中级职称以上，以全科和内科专业为主的医师，参与热线接听服务，为公众提供健康咨询和常见病的寻医问药。同时，启用电话受理平台并与区域卫生数据中心平台对接，电话投诉和咨询、电话回访内容均录入系统，实时反馈给各医疗机构，方便了各医

疗机构即知即改。如果来电者在嘉善县县级医院和卫生院就诊过，则只需提供身份证号和姓名，医学专家即可通过查阅区域卫生数据中的健康档案，了解咨询者前期在嘉善医疗机构就诊时的诊断、检查、用药等诊疗情况，提高了寻医问药解答问题的准确性。对无法立即解答的，通过来电转接、场外询问一站式解决来电者的问题。

二是医疗机构服务短信测评改善群众就医体验。嘉善县定制开发了短信平台，分别与联通一信通、区域卫生数据中心对接，实现了计算机自动抓取区域就诊信息，群发和收集短信。区域卫生数据中心平台在每天凌晨业务处理低峰时，将零点前 24 小时内辖区就诊患者信息推送至短信平台，短信平台将自动筛选未开展短信满意度评价的患者群发测评短信，并收集 3 天内回复的内容作为有效样本，纳入满意度测评统计分析。实现了满意度测评就诊患者全覆盖，测评结果更精确。

三是数据联通打造 12320 统一立体医疗服务窗口。今年已完成 12320 软件平台的招标采购，目前，正在定制开发网站、手机 APP、微信平台。建成后网站域名为 www.js12320.org.cn，微信公众账号为“嘉善县 12320 健康热线”。12320 软件平台将依托区域卫生数据中心，充分挖掘区域卫生数据价值，为公众提供全方位的个性化服务。

三、打通倾听民意渠道，建立 12320 服务评价体系

一是短信测评全面收集患者意见。公众在嘉善县县级医院和卫生院就诊后第二天，12320 短信平台会主动向其推送满意度测评短信，通过短信回复数字 1~3，分别代表满意、基本满意、不满意 3 种感受，对就诊医疗机构开展评价。

二是电话回访促进行业查找问题。我县对于公众回复短信意见为“不满意”的，在收到测评短信回复的第二天，12320 进行电话回访详细了解不满意的原因，查找医疗机构存在的问题，并实时录入系统。医疗机构通过该系统同步掌握公众的详细意见，及时开展调查处置。12320 将医院处理结果反馈给公众，并评测公众对处理结果的满意度。

三是服务测评推动医院主动整改。每月的第一周，12320 将上个月满意度测评结果，向辖区内医疗计生卫生单位通报，并出台方案开展全县卫生计生行业社会满意星级创评活动。这些措施触动了医疗机构主动加强内部管理，各医疗机构相继自发开展医德医风专项治理，目前虽然各单位刚陆续启动整治，但效果已经有所显现，短信测评数据显示，9 月上旬与 8 月份对比，嘉善县县一院、县二院、县中医院作为全县医疗业务量最大的 3 家医院，“满意”占比分别提升了 9.4%、11%、13.5%，“不满意”占比分别下降了 3.7%、1.5%、5.2%。

嘉善县 12320 刚刚起步，还存在着知晓率不高热线电话少，短信 12320 特服号码未启用正在解决技术难题，12320 互联网服务平台尚未完成建设服务内涵少，与国家 12320 管理系统未实现对接等困难和问题。

下一步，嘉善县将三举措完善并推进 12320 建设：

一是强化信息建设，实现多元服务。待 12320 互联网服务平台建成后，通过卫生专网和平台数据交互，可实现 12320 预约挂号与基层分级诊疗系统对接、服务测评与医师注册系统对接、公众健康自助管理与健康档案对接。通过互联网多个途径，为公众提供涵盖卫生计生全领域的个性化健康服务。

二是丰富服务内涵，打造综合中心。推进两条热线协同建设，120 将拓展增加全县卫生应急指挥职能；12320 整合卫生计生领域为公众提供的所有服务；通过短信、电话、互联网渠道，开展医院和医师的服务测评，公共卫生绩效评估，助力将 12320 打造为一个将指挥、服务、评估“三合一”的综合管理中心。

三是挖掘数据价值，实现服务增值。12320 申请的网站域名为公益域名，通过为公众提供丰富的服务功能，增加网站、手机 APP、微信公众号的注册和访问量，逐步尝试通过广告增加收益，反哺 12320 建设，形成 12320 健康持续发展良性循环。

【受理分析】

2016 年 9 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	37316	209	14	54	1	62063	99657
福建省	0	96	0	0	0	24633	24729
北京市	21038	1720	0	296	82	0	23136
上海市	20236	2142	0	124	125	0	22627
江西省	323	63	5	1	0	10376	10768
重庆市	730	0	0	0	1	8014	8745
甘肃省	932	21	3	2	0	7033	7991
广东省	7136	278	0	0	0	0	7414
河北省	6460	184	19	3	1	27	6694
湖北省武汉市	4689	269	1	0	0	1	4960
安徽省	1696	122	4	3	0	2625	4450
辽宁省	1628	102	10	5	1	2198	3944
陕西省	1832	5	0	7	0	719	2563
内蒙古自治区	883	25	4	2	1	1285	2200
河南省郑州市	1152	53	0	0	0	633	1838
山西省太原市	907	105	0	5	207	592	1816
黑龙江哈尔滨大庆	1422	0	0	0	0	64	1486
海南省	1050	68	6	3	0	194	1321
广西壮族自治区	896	5	3	1	0	0	905
贵州省	584	20	0	0	0	0	604
四川省	460	89	3	0	0	3	555

新疆维吾尔自治区	472	3	0	0	0	0	475
浙江省嘉善县	404	0	0	0	0	0	404
湖南省	369	0	0	0	0	0	369
宁夏回族自治区	248	8	0	2	1	0	259
吉林省	93	23	0	0	0	100	216
云南省	185	10	0	0	0	1	196
山东省淄博市威海市	62	7	0	1	0	0	70
青海省	37	0	0	0	0	0	37
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	113240	5627	72	509	420	120561	240429

2016年9月，全国31个省（区、市）12320卫生热线共受理各类服务请求254165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（13736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240429件次，其中：咨询113240件次（47.1%）、投诉5627件次（2.3%）、建议509件次（0.2%）、表扬420件次（0.2%）、举报72件次、预约挂号120561件次（52.1%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药37011件次（32.7%）、疾病预防控制18676件次（16.5%）、人口和计划生育12282件次（10.8%）。

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	37011	32.7
疾病预防控制	18676	16.5
人口和计划生育	12282	10.8
公共卫生机构与服务	5083	4.5
公共卫生	3199	2.8
医改政策	3099	2.7
政策法规	2340	2.1
医护人员执业管理	1861	1.6
医患矛盾解决途径	1661	1.5
妇幼保健	1002	0.9
卫生活动	945	0.8
生活方式	644	0.6
血液管理	91	0.1
其他	25346	22.4
合计	113240	100.0

(一) 寻医问药

寻医问药咨询共 37011 件次，前三位分别为就医引导 34161 件次（92.3%）、疾病知识 803 件次（2.2%）和其他 1377 件次（3.7%）。就医引导 34161 件次中前三位分别为医疗机构信息 9690 件次（28.4%）、专家查询 9314 件次（27.3%）和预约诊疗流程 8582 件次（25.1%）。疾病知识 803 件次中前三位分别为皮肤科疾病 92 件次（11.5%）、内分泌系统疾病 71 件次（8.8%）和心血管系统疾病 70 件次（8.7%）。

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	34161	92.3	医疗机构信息	9690	28.4
			专家查询	9314	27.3
			预约诊疗流程	8582	25.1
			按症状引导就医	2301	6.7
			挂号科室咨询（门诊科室）	1749	5.1
			其他	2525	7.4
			疾病知识	803	2.2
内分泌系统疾病	71	8.8			
心血管系统疾病	70	8.7			
消化系统疾病	60	7.5			
外科疾病	56	7.0			
口腔科疾病	49	6.1			
妇科疾病	45	5.6			
泌尿系统疾病	40	5.0			
儿科疾病	33	4.1			
呼吸系统疾病	28	3.5			
神经系统疾病	27	3.4			
生殖系统疾病	26	3.2			
眼科疾病	26	3.2			
精神科疾病	18	2.2			
耳鼻喉科疾病	16	2.0			
中医科疾病	16	2.0			
人体器官移植	7	0.9			
造血系统疾病	3	0.4			
其他	120	14.9			
药物咨询	670	1.8	药品购买	354	52.8
			药品使用	237	35.4
			其他	79	11.8
其他	1377	3.7			
合计	37011	100.0			

(二) 疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 18676 件次，前三位分别为预防接种 13342 件次（71.4%）、传染病

4400 件次（23.6%）和慢性非传染性疾病 677 件次（3.6%）。预防接种咨询 13342 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 4682 件次（35.1%）、接种单位 1975 件次（14.8）和乙肝疫苗 1573 件次（11.8%）。传染病咨询 4400 件次中前三位分别为艾滋病 2306 件次（52.4%）、狂犬病 1141 件次（25.9%）和肺结核 131 件次（3.0%）。

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	13342	71.4	疫苗种类	10084	75.6
			接种单位	1975	14.8
			免疫程序	507	3.8
			疫苗联合接种	39	0.3
			其他	737	5.5
传染病	4400	23.6	按病种	4396	99.9
			传染病防控及监督执法	1	0.0
			其他	3	0.1
慢性非传染性疾病	677	3.6	按病种	673	99.4
			其他	4	0.6
地方病	11	0.1	按病种	11	100.0
其他	246	1.3			
合计	18676	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 12282 件次，分别为相关政策 11960 件次（97.4%）、避孕节育 54 件次（0.4%）和其他 268 件次（2.2%）。相关政策咨询 11960 件次中前三位分别为晚婚晚育 4755 件次（39.8%）、再生育政策 3027 件次（25.3%）和其他 1530 件次（12.8%）。

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	11960	97.4	晚婚晚育	4755	39.8
			再生育政策	3027	25.3
			独生子女	1463	12.2
			生育服务证办理	850	7.1
			流动人口计划生育	200	1.7
			社会抚养费征收	135	1.1
			其他	1530	12.8
避孕节育	54	0.4			
其他	268	2.2			
合计	12282	100.0			

（四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 5083 件次，前三位分别为健康证办理 3218 件次（63.3%）、卫生许可 704 件次（13.9%）和机构信息 596 件次（11.7%）。

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	3218	63.3		
			执业许可	203 28.8
			职业病危害因素检测	98 13.9
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	79 11.2
			医疗广告许可	68 9.7
			公共场所检测、资质、卫生许可	63 8.9
卫生许可	704	13.9	消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	46 6.5
			涉水产品卫生许可	44 6.3
			互联网卫生许可	35 5.0
			职业病诊断、资质、卫生许可	14 2.0
			放射诊疗、资质、卫生许可	9 1.3
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	45 6.4
机构信息	596	11.7		
专家查询	206	4.1		
机构资质	144	2.8		
其他	215	4.2		
合计	5083	100.0		

（五）公共卫生

公共卫生咨询共 3199 件次，前三位分别为精神卫生 2095 件次（65.5%）、环境卫生 466 件次（14.6%）和食品安全 241 件次（7.5%）。精神卫生 2095 件次中前三位分别为其他 736 件次（35.1%）、情绪问题 690 件次（32.9%）和健康问题 377 件次（18.0%）。环境卫生 466 件次中前三位分别为消杀灭 138 件次（29.6%）、饮用水卫生 87 件次（18.7%）和室内环境卫生 65 件次（13.9%）。食品安全 241 件次中前三位分别为其他 112 件次（46.5%）、食品的质量加工与卫生 74 件次（30.7%）和相关政策 16 件次（6.6%）。

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(%)
			情绪问题	690 32.9
			健康问题	377 18.0
精神卫生	2095	65.5	工作问题	79 3.8
			子女教育问题	52 2.5
			婚姻问题	47 2.2
			人际关系问题	35 1.7

			家庭问题	24	1.1
			性问题	22	1.1
			相关政策	15	0.7
			恋爱问题	12	0.6
			自杀	3	0.1
			物质滥用与成瘾性行为	3	0.1
			其他问题	736	35.1
			消杀灭	138	29.6
			饮用水卫生	87	18.7
			室内环境卫生	65	13.9
			公共场所卫生	50	10.7
			涉水产品卫生	46	9.9
			室内外空气	20	4.3
环境卫生	466	14.6	公共场所卫生监督	14	3.0
			消毒产品监督	9	1.9
			垃圾处理	7	1.5
			饮用水卫生监督	5	1.1
			化妆品安全监督	2	0.4
			化妆品卫生	1	0.2
			相关政策	1	0.2
			其他	21	4.5
			食品的质量、加工与卫生	74	30.7
			相关政策	16	6.6
			其他食品安全监督执法	15	6.2
			食品添加剂	7	2.9
			食品安全事件	6	2.5
食品安全	241	7.5	食源性疾病	4	1.7
			保健食品	4	1.7
			转基因食品	2	0.8
			保健品安全监督	1	0.4
			食品标签	0	0.0
			其他	112	46.5
			诊断与鉴定	102	44.0
			职业健康检查	93	40.1
			预防控制措施	26	11.2
职业卫生	232	7.3	相关政策	2	0.9
			职业卫生监督	0	0.0
			其他	9	3.9
			动物咬伤	24	44.4
			运动	20	37.0
			烧烫伤	3	5.6
意外伤害	54	1.7	中暑	2	3.7
			药物中毒	2	3.7
			呼吸道异物	1	1.9
			机械	1	1.9

			溺水	1	1.9
			煤气中毒	0	0.0
			道路交通伤害	0	0.0
			冻伤	0	0.0
			电击	0	0.0
			车祸	0	0.0
			农药中毒	0	0.0
			眼内异物	0	0.0
			从高处跌落	0	0.0
营养	32	1.0	食物营养	13	40.6
			营养基本知识	8	25.0
			人群营养	3	9.4
			营养标签	0	0.0
			相关政策	0	0.0
			其他	8	25.0
			合计	32	1.0
学校卫生	32	1.0	相关疾病预防	15	46.9
			入学体检	6	18.8
			其他健康危险行为	3	9.4
			网络成瘾	2	6.3
			相关政策	2	6.3
			教学设施相关卫生问题	1	3.1
			学校卫生监督	1	3.1
			其他	2	6.3
旅游卫生	18	0.6	出国旅游卫生	15	83.3
			国内旅游卫生	2	11.1
			其他	1	5.6
突发公共卫生事件	17	0.5	中毒事件	11	64.7
			群体性不明原因疾病事件	3	17.6
			其他影响公众健康事件类	1	5.9
			重大传染病疫情	0	0.0
			其他	2	11.8
放射卫生	12	0.4	职业照射防护	3	25.0
			相关政策	3	25.0
			放射防护监督	1	8.3
			医疗照射防护	0	0.0
			公众照射防护	0	0.0
			放射卫生技术服务机构	0	0.0
			核与放射突发事件	0	0.0
			其他	5	41.7
合计	3199	100.0			

（六）医改政策

医改政策咨询共 3099 件次，前三位分别为医疗保险 2295 件次（74.1%）、基本公共卫生

服务 638 件次（20.6%）和医疗卫生服务体系 55 件次（1.8%）。医疗保险 2295 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1205 件次（52.5%）、城镇职工基本医疗保险 443 件次（19.3%）和其他 352 件次（15.3%）。

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）	2295	74.1	新型农村合作医疗制度	1205	52.5
			城镇职工基本医疗保险	443	19.3
			城镇居民基本医疗保险	266	11.6
			城乡医疗救助	29	1.3
			其他	352	15.3
基本公共卫生服务	638	20.6	居民健康档案	480	75.2
			预防接种服务	11	1.7
			2 型糖尿病患者健康管理	3	0.5
			重性精神疾病患者管理	2	0.3
			0-6 岁儿童健康管理	1	0.2
			老年人健康管理	1	0.2
			传染病及突发公共卫生事件报 告和处理服务	1	0.2
			健康教育服务	0	0.0
			孕产妇健康管理	0	0.0
			高血压患者健康管理	0	0.0
			卫生监督协管服务	0	0.0
			其他	139	21.8
			医疗卫生服务体系	55	1.8
社会办医	9	16.4			
全科医生	4	7.3			
公立医院改革	3	5.5			
其他	7	12.7			
重大公共卫生服务	11	0.4			
基本药物制度	8	0.3	地方增补目录	7	87.5
			国家级目录	1	12.5
其他	92	3.0			
合计	3099	100.0			

（七）政策法规

政策法规咨询 2340 件次，前三位分别为卫生政策 1978 件次（84.5%）、部门规章 133 件次（5.7%）和法律法规 80 件次（3.4%）。

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	1978	84.5
部门规章	133	5.7
法律法规	80	3.4
其他	149	6.4
合计	2340	100.0

（八）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 1861 件次，前三位分别为执业医师资质与考试 628 件次（33.7%）、护士执业资质与考试 577 件次（31.0%）和职称考试 358 件次（19.2%）。

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	628	33.7
护士执业资质与考试	577	31.0
职称考试	358	19.2
其他	153	8.2
执业范围	79	4.2
港澳台医师	36	1.9
住院医师规范化培训	28	1.5
外国医师来华短期行医	2	0.1
合计	1861	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共 1002 件次，分别为妇幼卫生管理 436 件次（43.5%）、妇女保健 382 件次（38.1%）和儿童保健 184 件次（18.4%）。妇幼卫生管理咨询 436 件次中前三位分别为各地孕产妇系统保健服务管理 191 件次（43.8%）、出生医学证明 122 件次（28.0%）和各地儿童系统保健服务管理 52 件次（11.9%）。妇女保健咨询 382 件次中前三位分别为孕产期保健 141 件次（36.9%）、婚前保健 119 件次（31.2%）和孕前保健 65 件次（17.0%）。儿童保健咨询 184 件次中前三位分别为新生儿期保健 57 件次（31.0%）、学龄前期保健 41 件次（22.3%）和婴儿期保健 40 件次（21.7%）。

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(%)	
妇幼卫生管理	436	43.5	各地孕产妇系统保健服务管理	191	43.8
			出生医学证明	122	28.0
			各地儿童系统保健服务管理	52	11.9
			相关政策	40	9.2

			爱婴医院管理	1	0.2
			其他	30	6.9
妇女保健	382	38.1	孕产期保健	141	36.9
			婚前保健	119	31.2
			孕前保健	65	17.0
			哺乳期保健	25	6.5
			青春期保健	13	3.4
			更年期保健	13	3.4
			老年期保健	6	1.6
儿童保健	184	18.4	新生儿期保健	57	31.0
			学龄前期保健	41	22.3
			婴儿期保健	40	21.7
			幼儿期保健	29	15.8
			学龄期保健	17	9.2
合计	1002	100.0			

(十) 生活方式

生活方式咨询共 644 件次，前三位分别为吸烟 295 件次（45.8%）、健康体检 216 件次（33.5%）和其他 112 件次（17.4%）。戒烟服务 238 件次中前三位分别为咨询戒烟干预流程 125 件次（52.5%）、戒烟方法 91 件次（38.2%）和戒断症状及应对 12 件次（5.0%）。

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(%)	
吸烟	295	45.8	戒烟服务	238	80.7
			法规管理	23	7.8
			烟草危害	8	2.7
			其他	26	8.8
健康体检	216	33.5			
饮酒	8	1.2			
运动	6	0.9			
睡眠	4	0.6			
盐	2	0.3			
油	1	0.2			
其他	112	17.4			
合计	644	100.0			

(十一) 血液管理

血液管理咨询共 91 件次，前三位分别为相关政策 61 件次（67.0%）、献血常识 14 件次（15.4%）和献血机构 13 件次（14.3%）。

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	61	67.0
献血常识	14	15.4
献血机构	13	14.3
其他	3	3.3
合计	91	100.0

（十二）其他

其他咨询共 25346 件次，前三位分别为其他 10841 件次（42.8%）、电话链接 6789 件次（26.8%）和关于 12320 咨询 5588 件次（22.0%）。

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	6789	26.8	卫生系统以外电话	3654	53.8
			卫生系统内电话	2510	37.0
			其他省市 12320	542	8.0
			其他	83	1.2
关于 12320	5588	22.0			
反馈	2128	8.4	查询投诉结果	1016	47.7
			相关单位回复电话	870	40.9
			其他	242	11.4
其他	10841	42.8			
合计	25346	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3486 件次（62.0%）最多，公共卫生 184 件次（3.3%）次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1533 件次，占投诉总数的 27.2%。举报主要为医疗机构与服务类 43 件次（59.7%）。建议主要为医疗机构与服务类 399 件次（78.4%）。

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	3486	62.0
公共卫生	184	3.3
公共卫生机构与服务	182	3.2
疾病预防控制	37	0.7
人口与计划生育	22	0.4
医改政策	8	0.1
医护人员执业管理	7	0.1
妇幼保健	7	0.1
血液管理	2	0.0

政策法规	1	0.0
卫生活动	0	0.0
其他	1691	30.1
合计	5627	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 120561 件次,前三位分别为预约 93975 件次(77.9%)、其他 10725 件次(8.9%)和查询 7501 件次(6.2%)。

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	93975	77.9
查询	7501	6.2
退约	5987	5.0
账户管理	2373	2.0
其他	10725	8.9
合计	120561	100.0

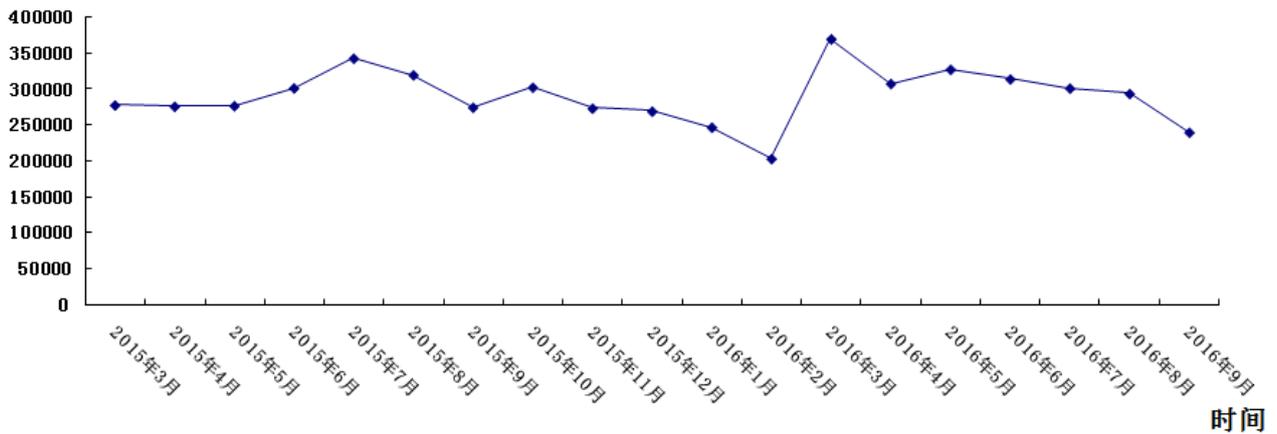
预约 93975 件次中前三位分别为内科 22247 件次(23.7%)、妇产科 16048 件次(17.1%)和外科 12609 件次(13.4%)。内科 22247 件次中前三位分别为消化内科 4620 件次(20.8%)、心血管内科 3559 件次(16.0%)和神经内科 3209 件次(14.4%)。妇产科 16048 件次中前三位分别为妇科 6444 件次(40.2%)、产科 6087 件次(37.9%)和生殖健康与不孕症科 1560 件次(9.7%)。外科 12609 件次中前三位分别为骨科 4655 件次(36.9%)、普通外科 2644 件次(21.0%)和泌尿外科 1879 件次(14.9%)。

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	22247	23.7	消化内科	4620	20.8
			心血管内科	3559	16.0
			神经内科	3209	14.4
			内分泌科	3101	13.9
			呼吸内科	2810	12.6
			免疫风湿病科	2070	9.3
			肾病内科	1137	5.1
			血液内科	609	2.7
			老年病科	85	0.4
			变态反应科	9	0.0
			其他	1038	4.7
妇产科	16048	17.1	妇科	6444	40.2
			产科	6087	37.9
			生殖健康与不孕症	1560	9.7
			产前诊断科	605	3.8

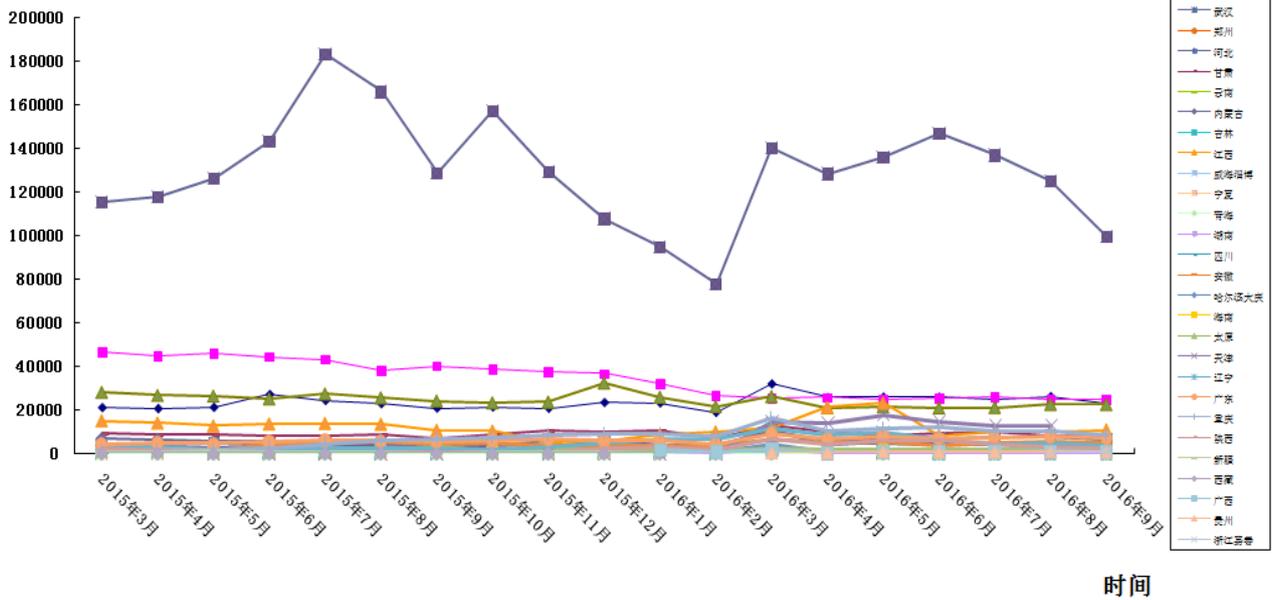
			计划生育门诊	482	3.0
			其他	870	5.4
外科	12609	13.4	骨科	4655	36.9
			普通外科	2644	21.0
			泌尿外科	1879	14.9
			神经外科	789	6.3
			胸外科	683	5.4
			心脏大血管外科	297	2.4
			整形科	254	2.0
			烧伤科	101	0.8
			其他	1307	10.4
儿科	8826	9.4			
皮肤科	3294	3.5			
眼科	3192	3.4			
耳鼻咽喉科	2611	2.8			
中医科	2259	2.4			
肿瘤科	2238	2.4			
口腔科	2108	2.2			
精神科	1535	1.6			
儿童保健科	1280	1.4			
妇女保健科	1136	1.2			
小儿外科	558	0.6			
中西医结合科	498	0.5			
传染科	255	0.3			
医疗美容科	218	0.2			
康复医学科	105	0.1			
运动医学科	80	0.1			
结核病科	70	0.1			
预防保健科	35	0.0			
全科医疗科	22	0.0			
地方病科	10	0.0			
民族医学科	9	0.0			
职业病科	7	0.0			
其他	12725	13.5			
合计	93975	100.0			

受理量



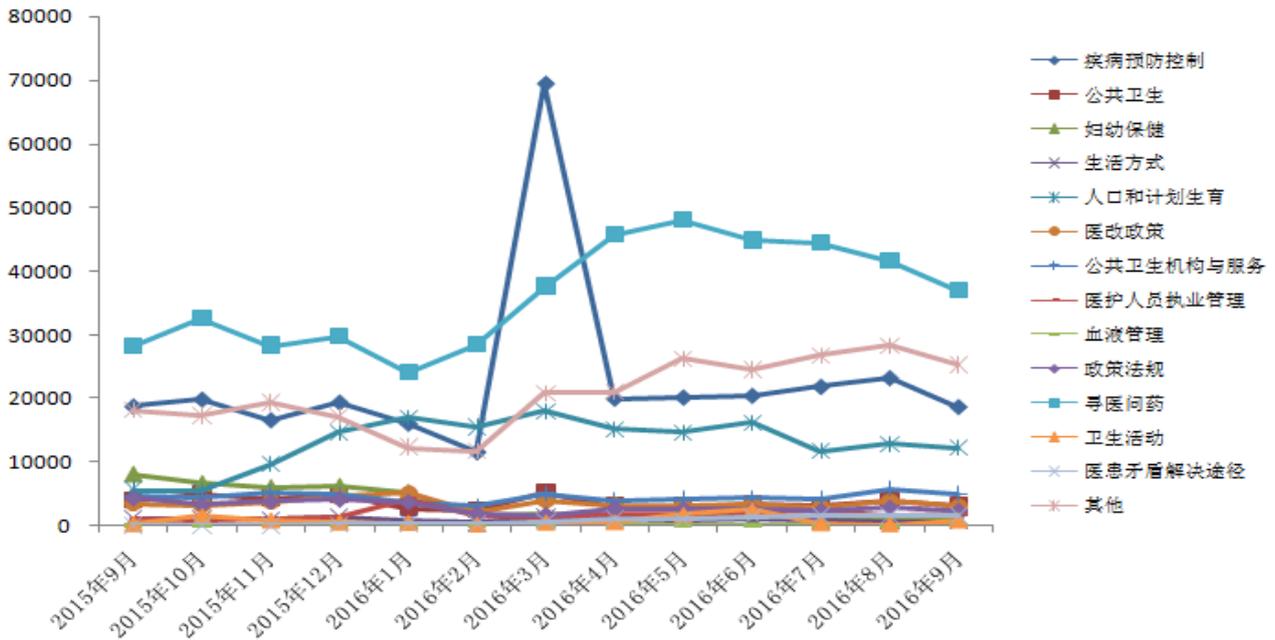
全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势图

受理量

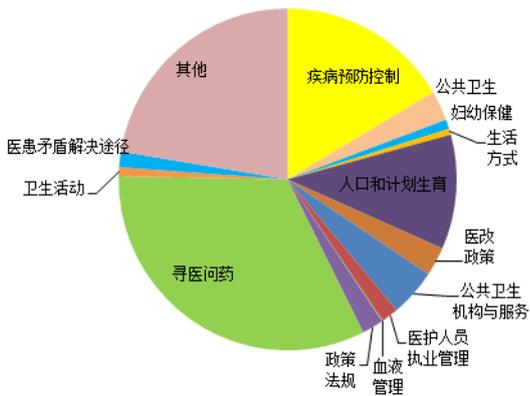


全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势比较图

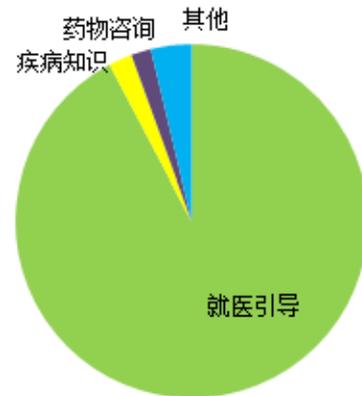
受理量



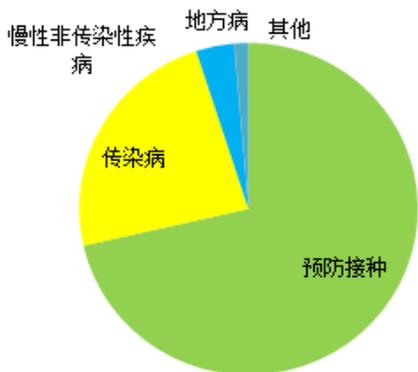
全国30个省(区、市)12320受理咨询分类总量变化趋势比较图



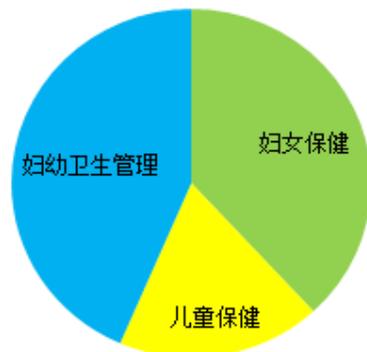
2016年9月12320受理咨询分类比较图



2016年9月12320受理寻医问药咨询比较图



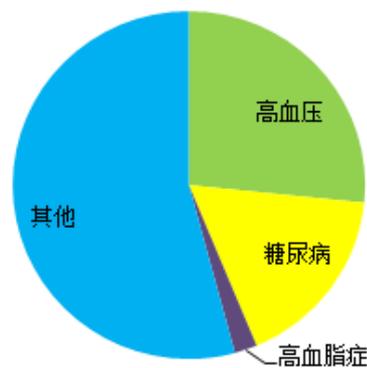
2016年9月12320受理疾病预防控制咨询比较图



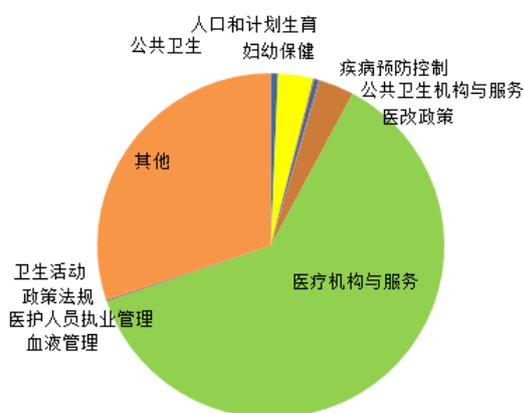
2016年9月12320受理妇幼保健咨询比较图



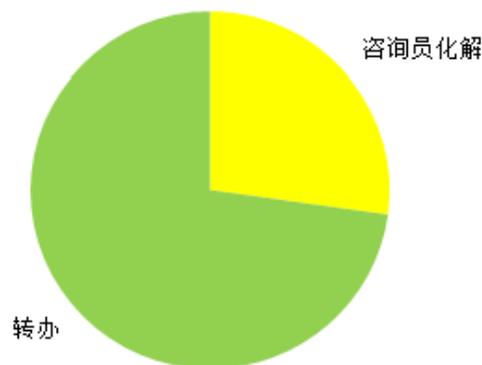
2016年9月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年9月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年9月12320受理投诉分类比较图



2016年9月12320受理投诉办理情况图

【学术交流】

人感染 H7N9 禽流感政府防控措施微博民意调查

为了解公众对政府防控人感染 H7N9 禽流感工作的满意度，本文采用系统抽样方法，分别向全国 12320 管理中心新浪微博和腾讯微博用户发送调查问卷 500 份和 3500 份，了解调查对象的人口学特征、近期活禽接触情况、对感染 H7N9 禽流感病毒的担忧程度、对政策措施和 12320 微博发布防控知识的满意度、行为改变情况、获取信息的途径等。最终回收有效问卷 1166 份，调查结果显示，67.2% 的人对过去 1 个月政府防控人感染 H7N9 禽流感的措施表示满意，79.8% 认为政府公布疫情发展情况及时，93.4% 对 12320 官方微博发布防控知识表示满意，81.1% 认为政府有能力完全控制疫情发展，44.5% 在疫情发生后改变了卫生和健康习惯。调查

对象年龄越大，对政府防控人感染 H7N9 禽流感措施越满意，认为政府公布信息及时的比例越高；是否在疫情发生地、是否担心感染和是否认为政府有能力控制疫情是行为改变的影响因素，担心感染者高于不太担心和不担心者，疫情发生地者高于非疫情发生地者，对政府控制疫情发展有信心者高于没有信心者。可见，政府在疫情发生后对人感染 H7N9 禽流感防控知识的发布和宣传是有效的，大多数调查对象对 12320 官方微博发布的防控知识表示满意。

（本文由全国 12320 管理中心刊登于《中国公共卫生》2015 年 3 月第 31 卷第 3 期）

【工作交流】

北京 12320 开展戒烟成功者一日体验活动

9 月 23 日，北京 12320 开展了戒烟成功者一日体验活动，5 名在北京 12320 帮助下成功戒烟的市民来到北京 12320，体验接话工作、了解戒烟服务内容、交流戒烟心得体会。北京 12320 热线段长霞主任主持座谈会，北京市卫生计生委爱卫办副处长梅红光、北京市控制吸烟协会会长张建枢及相关管理人员参加。

座谈中，戒烟成功者苏先生分享了自己艰难的戒烟过程，并展示了自己手抄的《戒烟箴言》，上面记录了北京 12320 发送的每一条帮助其戒烟的短信，也成为其戒烟成功的巨大动力；戒烟成功者孙女士，在丈夫先戒烟成功基础上，两个人互相鼓励，成为名副其实的戒烟伉俪，他们还以实际行动劝阻身边人的吸烟行为；戒烟成功者祖先生和何先生分别分享了“断崖式戒断”和“阶梯式戒断”的戒烟方法。体验者对北京 12320 全程陪伴、全力支持的戒烟帮助表示感谢与认可，并表示今后会传播自己的戒烟经验，影响更多的人戒烟。

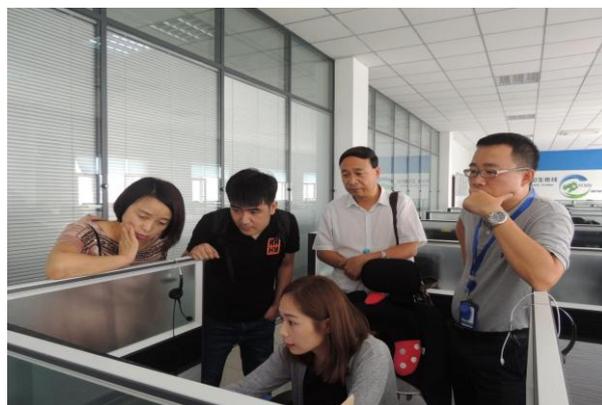
张建枢会长对北京 12320 的戒烟工作予以肯定，表示要将戒烟者真实戒烟经验进行宣传推广，号召更多的人加入到戒烟队伍中。梅红光副处长肯定了北京 12320 戒烟热线的重要意义，倡导大家宣传烟草危害，自觉劝阻吸烟行为，步入更加健康的生活方式。

辽宁 12320 接待陕西省卫生宣传教育中心 参观考察

9 月 9 日，陕西省卫生宣传教育中心书记董军让一行 3 人赴辽宁 12320 参观考察。

辽宁省卫生与人口信息中心主任郭军巧介绍了辽宁 12320 的管理情况和发展现状。副主任范铁辉具体介绍了 12320 的各项工作开展情况，其中包括信息化建设和管理制度化、知识库的建立和管理、咨询服务量化标准的建立和考核、新进人员培训规范化管理和效果评估以及管理过程中存在的困难和问题，探讨解决途径等方面的问题。

随后，董书记一行来到了辽宁 12320 服务大厅，了解辽宁 12320 的热线受理情况以及后台管理情况，表示希望借鉴辽宁 12320 的先进经验，结合陕西地方特色，努力打造更好的 12320 服务体系，为市民提供优质的热线服务。



陕西 12320 开展健康进社区活动

为进一步提高陕西 12320 的社会知晓率和使用率，更好地面向基层群众提供健康咨询服务，9 月 13 日，陕西 12320 组织咨询员赴西安市未央区海红社区开展宣传活动。

活动中，陕西 12320 向社区居民发放了陕西 12320 宣传单、热线戒烟宣传折页和陕西 12320 创建青年文明号服务卡，广泛宣传了陕西 12320 的服务宗旨和服务职能，重点介绍了热线的戒烟干预服务项目，并现场征集了戒烟自愿者。

本次宣传活动加深了咨询员与居民的沟通，使社区居民对陕西 12320 有了较为全面的了解。今后，陕西 12320 将继续以“敬业、协作、创优、奉献”为理念，面向基层，精准服务，为不断提高百姓健康水平作出积极的贡献。

宁夏 12320 开展人口和计划生育服务工作 第三方满意度电话调查

9 月 19 日至 9 月 30 日，受宁夏卫生计生委委托，宁夏 12320 开展了全区五星级乡（镇、街道）人口和计划生育服务工作第三方满意度电话调查，通过外呼电话方式分别对已婚育龄妇女享受免费避孕节育技术、免费健康检查以及生育登记（审批）服务工作进行了调查。

此次电话调查，抽取了全区 51 个乡镇（镇、街道）办事处的已婚育龄妇女相关信息，由 12320 咨询员与服务对象及其家属沟通，进行满意度电话调查，共拨打电话 4522 人次，完成有效问卷 1597 份。

宁夏 12320 全体工作人员对有效问卷进行了多次审核与统计，并对问卷调查过程中服务对象及其家属提出的问题和建议进行提炼汇总，圆满完成了调查任务。

【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 10 月 10 日印发（共 300 份）
