

12320 工作简报

第 114 期

全国 12320 管理中心

二〇一六年十二月十日

导 读

工作进展

2016 年 12320 卫生热线交叉调研活动在海南开展

创新发展

分级诊疗建设再出新招 江苏南京 12320 开通家庭医生签约优先预约服务

宁夏 12320 正式启动预约挂号平台和健康医疗大数据应用平台

受理分析

获奖信息

学术交流

宁夏 12320 卫生热线公众艾滋病知识知晓率电话调查报告

工作交流

北京 12320 成功举办“我与北京 12320 共成长”演讲比赛

辽宁 12320 接待西藏自治区卫生计生委参观考察

2016 年江苏省 12320 卫生热线工作座谈会在南京召开

广西 12320 开展走进基层宣传活动

陕西 12320 青年志愿者开展“健康进社区”活动

陕西 12320 开展戒烟宣传活动

青海 12320 短信服务平台启动

【工作进展】

2016 年 12320 卫生热线交叉调研活动在海南开展

2016 年 11 月 17 日，由全国 12320 管理中心带队，北京市卫生计生委公众权益保障处调研员贾健民、辽宁省卫生计生委宣传处副处长阎红、四川省卫生和计划生育宣传教育中心副主任杨洪、青海健康教育所所长李建海组成的调研组，赴海南省开展了 12320 卫生热线交叉调研活动。

调研组先后听取了海南省卫生计生委宣传处处长黄书栩、海南省公共卫生紧急救援指挥中心主任符气华对海南省 12320 卫生热线工作情况的汇报以及下一步发展规划的介绍。按照

《12320 卫生热线考核评价表（2015 版）》的各项指标要求，调研组考察了海南省 12320 服务大厅、机房、休息室等区域，通过现场查阅文件、规章制度、简报、工单记录等资料，查看后台信息系统，随机抽取来电者进行满意度电话回访，开展员工满意度问卷调查，全面了解了海南省 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，一致认为海南 12320 近两年发展较为迅速，取得了一定的成绩。针对调研中发现的主要问题，调研组从进一步提升 12320 公众健康信息服务平台的意识与作用，加强信息化建设、强化内部培训、促进精细化管理、完善投诉举报联动机制等方面提出了具体的意见和建议。



【创新发展】

分级诊疗建设再出新招 江苏南京 12320 开通家庭医生签约优先预约服务

2016 年 10 月，南京市开通了家庭医生签约优先预约服务，即通过南京 12320 预约挂号服务平台向社区再提前、优先开放一周的号源，仅供家庭签约医生为签约患者预约各大医院

高级专家使用。此前，南京 12320 预约挂号服务平台上供市民预约的号源是各大医院根据自身实际情况拿出的 1—2 周内的专家号源，例如，鼓楼医院某知名专家，市民通过 12320 预约挂号平台可提前一周预约该专家的号；现今，签约患者通过社区家庭医生在 2 周前就可能拿到该专家的号。此举可真正保证签约家庭医生的患者能看到自己想看的各类专家，这有利于将患者留在基层就诊。

目前，南京市玄武区、雨花台区、六合区、栖霞区等 9 个区完成了系统部署工作，接入的社区卫生服务机构达到 110 家，1800 名家庭签约医生完成网上注册，并向签约居民提供包括预约挂号在内的众多健康医疗服务。溧水区、化工园区等社区卫生服务机构也正在积极对接中，并将通过社区卫生服务机构和南京市 12320 预约平台向辖区居民提供一体化的健康服务。南京鼓楼医院、市中医院、市第一医院、市口腔医院等 20 家医院已通过南京 12320 预约挂号服务平台向社区卫生服务机构开放了两周以上号源，年内将力争实现签约家庭医生预约功能的全覆盖，推动南京全市二级以上医院全面向签约家庭医生优先放号，这将有助于加快基于家庭医生签约服务的分级诊疗系统建设。

宁夏 12320 正式启动预约挂号平台和健康医疗大数据应用平台

2016 年 12 月 9 日，宁夏 12320 正式启动预约挂号平台和健康医疗大数据应用平台，将健康医疗大数据分析应用工作与卫生计生统计分析工作结合起来，并开展预约诊疗和预约挂号服务。此外，宁夏 12320 还与宁夏区域卫生信息云平台和政府卫生云平台的建设紧密结合，全面整合人口数据信息，通过宁夏 12320 促进公共卫生、计划生育、医疗服务、医疗保障、基本药物管理、综合管理业务应用和远程医疗，建立了“国家-自治区-市-县（区）-乡”五级远程服务体系，覆盖 13 家国家级医院、7 家自治区级医院、22 家市、县级综合医院、196 个乡镇卫生院，通过 12320 即可实现北京 301 医院的预约挂号服务和远程诊疗服务。

为进一步探索“互联网+健康医疗”服务新模式，努力创建人民满意的 12320 品牌，宁夏自治区卫生计生委信息中心将以完善自治区级人口健康信息平台为重点，努力打造宁夏 12320 卫生计生综合服务平台，大力推动 12320 卫生计生咨询与政府健康医疗信息系统和公众健康医疗数据的互联融合，形成健康医疗数据资源共享共用的格局，建立检查检验结果查询平台，在各级医院设立自助查询点和 12320 咨询点，让群众通过 12320 能够享受到更多的健康服务，得到更多实惠。从夯实 12320 应用基础、全面深化应用、规范和推动“互联网+健康医疗”服务、加强保障体系建设四个方面入手，建设统一权威、互联互通的 12320 健康信息平台，推广应用数字化健康医疗智能设备，发展智慧健康医疗便民惠民服务和健康管理服务，全面开

展预约诊疗和远程医疗服务，建立卫生计生人员互动交流平台，推动健康医疗教育培训应用，以完善电子健康档案数据库、电子病历数据库、全员人口数据库和卫生综合管理资源数据库为重点，以家庭医生签约服务为基础，推进居民健康卡应用集成，激活居民电子健康档案应用，推动覆盖全生命周期的预防、治疗、康复和健康管理的一体化电子健康服务，使 12320 真正成为宁夏人民群众可信赖的健康服务品牌。

【受理分析】

2016 年 11 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	48905	193	22	45	0	103081	152246
北京市	23646	2169	0	372	80	0	26267
福建省	0	124	0	0	0	25225	25349
上海市	18396	2201	0	155	155	0	20907
江西省	145	41	2	0	0	11312	11500
甘肃省	1255	21	14	5	1	8634	9930
辽宁省	1920	83	19	3	2	5172	7199
广东省	6812	226	0	0	0	0	7038
重庆市	361	1	0	2	0	6016	6380
河北省	5795	198	8	3	2	63	6069
安徽省	1862	59	1	1	0	2414	4337
湖北省武汉市	3194	190	0	0	0	1	3385
陕西省	2126	7	0	4	0	550	2687
内蒙古自治区	1373	48	9	1	0	1005	2436
河南省郑州市	939	93	0	0	0	747	1779
山西省太原市	910	81	0	1	215	564	1771
海南省	1194	51	2	0	0	187	1434
湖南省	1316	0	0	0	0	0	1316
黑龙江哈尔滨大庆	1133	0	0	0	0	67	1200
广西壮族自治区	818	7	1	1	0	0	827
贵州省	642	14	0	0	0	0	656
新疆维吾尔自治区	488	0	0	0	0	0	488
吉林省	188	36	0	0	0	253	477
浙江省嘉善县	411	0	0	0	0	0	411
宁夏回族自治区	284	18	3	0	0	0	305
四川省	253	30	0	0	0	3	286
云南省	204	16	0	0	1	0	221
山东省淄博市威海市	83	4	0	0	0	0	87
青海省	45	0	0	0	0	0	45
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	124698	5911	81	593	456	165294	297033

2016 年 11 月，全国 31 个省（区、市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 309986 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（12953 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 297033 件次，其中：咨询 124698 件次（42.0%）、投诉 5911 件次（2.0%）、建议 593 件次（0.2%）、表扬 456 件次（0.2%）、举报 81 件次、预约挂号 165294 件次（55.6%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药 44761 件次（35.9%）、疾病预防控制 18085 件次（14.5%）、人口和计划生育 13248 件次（10.6%）。

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	44761	35.9
疾病预防控制	18085	14.5
人口和计划生育	13248	10.6
医改政策	4691	3.8
公共卫生机构与服务	4440	3.6
卫生活动	3626	2.9
公共卫生	3029	2.4
政策法规	2118	1.7
医患矛盾解决途径	1839	1.5
医护人员执业管理	1717	1.4
妇幼保健	1082	0.9
生活方式	553	0.4
血液管理	56	0.0
其他	25453	20.4
合计	124698	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 44761 件次，前三位分别为就医引导 41369 件次（92.4%）、疾病知识 974 件次（2.2%）和其他 1779 件次（4.0%）。就医引导 41369 件次中前三位分别为医疗机构信息 11859 件次（28.7%）、专家查询 10992 件次（26.6%）和预约诊疗流程 9863 件次（23.8%）。疾病知识 974 件次中前三位分别为皮肤科疾病 118 件次（12.1%）、内分泌系统疾病 73 件次（7.5%）和心血管系统疾病 71 件次（7.3%）。

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	41369	92.4	医疗机构信息	11859	28.7
			专家查询	10992	26.6
			预约诊疗流程	9863	23.8
			按症状引导就医	3248	7.9
			挂号科室咨询（门诊科室）	2204	5.3
			其他	3203	7.7
疾病知识	974	2.2	皮肤科疾病	118	12.1
			内分泌系统疾病	73	7.5
			心血管系统疾病	71	7.3
			妇科疾病	71	7.3
			儿科疾病	67	6.9
			外科疾病	64	6.6
			呼吸系统疾病	60	6.2
			消化系统疾病	54	5.5
			眼科疾病	50	5.1
			耳鼻喉科疾病	48	4.9
			泌尿系统疾病	40	4.1
			口腔科疾病	35	3.6
			生殖系统疾病	32	3.3
			神经系统疾病	27	2.8
			造血系统疾病	23	2.4
			中医科疾病	23	2.4
			精神科疾病	22	2.3
			人体器官移植	5	0.5
			其他	91	9.3
			药物咨询	639	1.4
药品使用	261	40.8			
其他	69	10.8			
其他	1779	4.0			
合计	44761	100.0			

（二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 18085 件次，前三位分别为预防接种 12007 件次（66.4%）、传染病 4942 件次（27.3%）和慢性非传染性疾病 909 件次（5.0%）。预防接种咨询 12007 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 3501 件次（29.2%）、接种单位 1862 件次（15.5%）和乙肝疫苗 1304 件次（10.9%）。传染病咨询 4942 件次中前三位分别为艾滋病 2718 件次（55.0%）、狂犬病 1021 件次（20.7%）和流行性感 冒 164 件次（3.3%）。

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	12007	66.4	疫苗种类	9033	75.2
			接种单位	1862	15.5
			免疫程序	496	4.1
			疫苗联合接种	24	0.2
			其他	592	4.9
传染病	4942	27.3	按病种	4937	99.9
			传染病防控及监督执法	0	0.0
			其他	5	0.1
慢性非传染性疾病	909	5.0	按病种	907	99.8
			其他	2	0.2
地方病	21	0.1	按病种	20	95.2
其他	206	1.1			
合计	18085	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 13248 件次，分别为相关政策 12679 件次（95.7%）、避孕节育 61 件次（0.5%）和其他 508 件次（3.8%）。相关政策咨询 12679 件次中前三位分别为再生育政策 5804 件次（45.8%）、其他 3342 件次（26.4%）和晚婚晚育 1308 件次（10.3%）。

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	12679	95.7	再生育政策	5804	45.8
			晚婚晚育	1308	10.3
			独生子女	1265	10.0
			生育服务证办理	699	5.5
			流动人口计划生育	179	1.4
			社会抚养费征收	82	0.6
			其他	3342	26.4
避孕节育	61	0.5			
其他	508	3.8			
合计	13248	100.0			

（四）医改政策

医改政策咨询共 4691 件次，前三位分别为医疗保险 3802 件次（81.0%）、基本公共卫生服务 766 件次（16.3%）和医疗卫生服务体系 56 件次（1.2%）。医疗保险 3802 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 2551 件次（67.1%）、城镇职工基本医疗保险 436 件次（11.5%）和其他 403 件次（10.6%）。

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）	3802	81.0	新型农村合作医疗制度	2551	67.1
			城镇职工基本医疗保险	436	11.5
			城镇居民基本医疗保险	393	10.3
			城乡医疗救助	19	0.5
			其他	403	10.6
基本公共卫生服务	766	16.3	预防接种服务	407	53.1
			健康教育服务	91	11.9
			0-6 岁儿童健康管理	68	8.9
			老年人健康管理	29	3.8
			孕产妇健康管理	14	1.8
			居民健康档案	13	1.7
			传染病及突发公共卫生事件报 告和处理服务	10	1.3
			2 型糖尿病患者健康管理	8	1.0
			卫生监督协管服务	7	0.9
			高血压患者健康管理	3	0.4
			重性精神疾病患者管理	3	0.4
			其他	113	14.8
			医疗卫生服务体系	56	1.2
农村医疗卫生服务体系	8	14.3			
公立医院改革	7	12.5			
社会办医	4	7.1			
其他	15	26.8			
重大公共卫生服务	11	0.2			
基本药物制度	8	0.2	国家级目录	7	87.5
			地方增补目录	1	12.5
其他	48	1.0			
合计	4691	100.0			

（五）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 4440 件次，前三位分别为健康证办理 2415 件次（54.4%）、卫生许可 895 件次（20.2%）和机构信息 666 件次（15.0%）。

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	2415	54.4			
卫生许可	895	20.2	职业病危害因素检测	220	24.6
			执业许可	202	22.6
			医疗广告许可	100	11.2
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	97	10.8
			公共场所检测、资质、卫生许可	73	8.2

			消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	58	6.5
			互联网卫生许可	36	4.0
			涉水产品卫生许可	35	3.9
			职业病诊断、资质、卫生许可	16	1.8
			放射诊疗、资质、卫生许可	16	1.8
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	42	4.7
机构信息	666	15.0			
专家查询	194	4.4			
机构资质	109	2.5			
其他	161	3.6			
合计	4440	100.0			

（六）公共卫生

公共卫生咨询共 3029 件次，前三位分别为精神卫生 1837 件次（60.6%）、环境卫生 480 件次（15.8%）和职业卫生 291 件次（9.6%）。精神卫生 1837 件次中前三位分别为其他 656 件次（35.7%）、情绪问题 597 件次（32.5%）和健康问题 332 件次（18.1%）。环境卫生 480 件次中前三位分别为消杀灭 124 件次（25.8%）、涉水产品卫生 70 件次（14.6%）和公共场所卫生 54 件次（11.3%）。职业卫生 291 件次中前三位分别为职业健康检查 128 件次（44.0%）、诊断与鉴定 114 件次（39.2%）和相关政策 19 件次（6.5%）。

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	1837	60.6	情绪问题	597	32.5
			健康问题	332	18.1
			性问题	49	2.7
			子女教育问题	45	2.4
			相关政策	38	2.1
			婚姻问题	34	1.9
			人际关系问题	24	1.3
			恋爱问题	22	1.2
			家庭问题	22	1.2
			工作问题	13	0.7
			物质滥用与成瘾性行为	3	0.2
			自杀	2	0.1
			其他问题	656	35.7
环境卫生	480	15.8	消杀灭	124	25.8
			涉水产品卫生	70	14.6
			公共场所卫生	54	11.3
			室内环境卫生	53	11.0
			饮用水卫生	39	8.1
			室内外空气	36	7.5

			消毒产品监督	23	4.8
			垃圾处理	19	4.0
			公共场所卫生监督	15	3.1
			化妆品安全监督	12	2.5
			饮用水卫生监督	8	1.7
			相关政策	8	1.7
			化妆品卫生	5	1.0
			其他	14	2.9
职业卫生	291	9.6	职业健康检查	128	44.0
			诊断与鉴定	114	39.2
			相关政策	19	6.5
			预防控制措施	11	3.8
			职业卫生监督	7	2.4
			其他	12	4.1
食品安全	168	5.5	食品的质量、加工与卫生	54	32.1
			食品标签	13	7.7
			保健食品	13	7.7
			相关政策	10	6.0
			食源性疾病	9	5.4
			食品添加剂	7	4.2
			其他食品安全监督执法	7	4.2
			食品安全事件	7	4.2
			保健品安全监督	5	3.0
			转基因食品	0	0.0
			其他	43	25.6
意外伤害	90	3.0	动物咬伤	34	37.8
			运动	18	20.0
			煤气中毒	8	8.9
			烧烫伤	7	7.8
			从高处跌落	5	5.6
			呼吸道异物	4	4.4
			道路交通伤害	4	4.4
			冻伤	3	3.3
			机械	3	3.3
			眼内异物	2	2.2
			中暑	1	1.1
			农药中毒	1	1.1
			电击	0	0.0
			车祸	0	0.0
			溺水	0	0.0
			药物中毒	0	0.0
营养	57	1.9	食物营养	20	35.1
			营养基本知识	8	14.0
			营养标签	8	14.0
			相关政策	6	10.5

			人群营养	3	5.3
			其他	12	21.1
学校卫生	41	1.4	相关疾病预防	23	56.1
			网络成瘾	4	9.8
			其他健康危险行为	4	9.8
			学校卫生监督	3	7.3
			教学设施相关卫生问题	2	4.9
			入学体检	2	4.9
			相关政策	2	4.9
			其他	1	2.4
放射卫生	24	0.8	相关政策	8	33.3
			医疗照射防护	3	12.5
			放射防护监督	3	12.5
			公众照射防护	2	8.3
			职业照射防护	1	4.2
			放射卫生技术服务机构	1	4.2
			核与放射突发事件	1	4.2
			其他	5	20.8
旅游卫生	21	0.7	出国旅游卫生	14	66.7
			国内旅游卫生	6	28.6
			其他	1	4.8
突发公共卫生事件	20	0.7	中毒事件	8	40.0
			其他影响公众健康事件类	6	30.0
			群体性不明原因疾病事件	4	20.0
			重大传染病疫情	1	5.0
			其他	1	5.0
合计	3029	100.0			

（七）政策法规

政策法规咨询 2118 件次，前三位分别为卫生政策 1590 件次（75.1%）、法律法规 300 件次（14.2%）和部门规章 118 件次（5.6%）。

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	1590	75.1
法律法规	300	14.2
部门规章	118	5.6
其他	110	5.2
合计	2118	100.0

（八）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 1717 件次，前三位分别为护士执业资质与考试 691 件次

(40.2%)、执业医师资质与考试 668 件次 (38.9%) 和职称考试 97 件次 (5.6%)。

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 (%)
护士执业资质与考试	691	40.2
执业医师资质与考试	668	38.9
职称考试	97	5.6
执业范围	67	3.9
港澳台医师	54	3.1
住院医师规范化培训	47	2.7
外国医师来华短期行医	5	0.3
其他	88	5.1
合计	1717	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共 1082 件次，分别为妇女保健 405 件次 (37.4%)、妇幼卫生管理 391 件次 (36.1%) 和儿童保健 286 件次 (26.4%)。妇女保健咨询 405 件次中前三位分别为孕产期保健 139 件次 (34.3%)、孕前保健 91 件次 (22.5%) 和婚前保健 72 件次 (17.8%)。妇幼卫生管理咨询 391 件次中前三位分别为各地孕产妇系统保健服务管理 151 件次 (38.6%)、出生医学证明 116 件次 (29.7%) 和相关政策 43 件次 (11.0%)。儿童保健咨询 286 件次中前三位分别为婴儿期保健 98 件次 (34.3%)、新生儿期保健 76 件次 (26.6%) 和幼儿期保健 57 件次 (19.9%)。

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	405	37.4	孕产期保健	139	34.3
			孕前保健	91	22.5
			婚前保健	72	17.8
			青春期保健	30	7.4
			哺乳期保健	27	6.7
			更年期保健	27	6.7
			老年期保健	19	4.7
			其他	8	2.0
妇幼卫生管理	391	36.1	各地孕产妇系统保健服务管理	151	38.6
			出生医学证明	116	29.7
			相关政策	43	11.0
			各地儿童系统保健服务管理	35	9.0
			爱婴医院管理	8	2.0
			其他	38	9.7
儿童保健	286	26.4	婴儿期保健	98	34.3
			新生儿期保健	76	26.6
			幼儿期保健	57	19.9
			学龄期保健	39	13.6

合计	1082	100.0
----	------	-------

（十）生活方式

生活方式咨询共 553 件次，前三位分别为吸烟 269 件次（48.6%）、健康体检 150 件次（27.1%）和其他 105 件次（19.0%）。戒烟服务 235 件次中前三位分别为咨询戒烟方法 100 件次（42.6%）、戒烟干预流程 79 件次（33.6%）和戒断症状及应对 32 件次（13.6%）。

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	269	48.6	戒烟服务	235	87.4
			法规管理	21	7.8
			烟草危害	1	0.4
			其他	12	4.5
健康体检	150	27.1			
睡眠	18	3.3			
饮酒	6	1.1			
运动	4	0.7			
油	1	0.2			
盐	0	0.0			
其他	105	19.0			
合计	553	100.0			

（十一）血液管理

血液管理咨询共 56 件次，前三位分别为相关政策 21 件次（37.5%）、献血机构 14 件次（25.0%）和献血常识 13 件次（23.2%）。

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	21	37.5
献血机构	14	25.0
献血常识	13	23.2
其他	8	14.3
合计	56	100.0

（十二）其他

其他咨询共 25453 件次，前三位分别为其他 10024 件次（39.4%）、电话链接 7137 件次（28.0%）和关于 12320 咨询 6073 件次（23.9%）。

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	7137	28. 0	卫生系统以外电话	3534	49. 5
			卫生系统内电话	2670	37. 4
			其他省市 12320	660	9. 2
			其他	273	3. 8
关于 12320	6073	23. 9			
反馈	2219	8. 7	相关单位回复电话	987	44. 5
			查询投诉结果	892	40. 2
			其他	340	15. 3
其他	10024	39. 4			
合计	25453	100. 0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3459 件次(58.5%)最多,公共卫生机构与服务 183 件次(3.1%)次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1250 件次,占投诉总数的 21.1%。举报主要为医疗机构与服务类 49 件次(60.5%)。建议主要为医疗机构与服务类 492 件次(83.0%)。

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	3459	58.5
公共卫生机构与服务	183	3.1
公共卫生	139	2.4
疾病预防控制	23	0.4
医改政策	21	0.4
人口与计划生育	8	0.1
医护人员执业管理	6	0.1
政策法规	4	0.1
妇幼保健	3	0.1
卫生活动	2	0.0
血液管理	1	0.0
其他	2062	34.9
合计	5911	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 165294 件次,前三位分别为预约 126476 件次(76.5%)、其他 15656 件次(9.5%)和查询 10512 件次(6.4%)。

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	126476	76.5
查询	10512	6.4
退约	8853	5.4
账户管理	3797	2.3
其他	15656	9.5
合计	165294	100.0

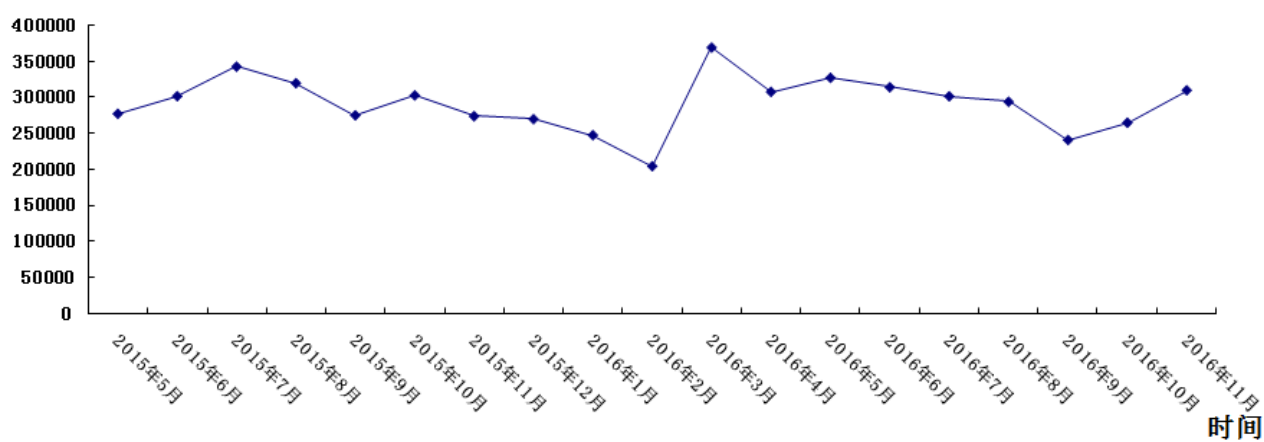
预约 126476 件次中前三位分别为内科 28597 件次（22.6%）、妇产科 20029 件次（15.8%）和外科 18034 件次（14.3%）。内科 28597 件次中前三位分别为消化内科 5896 件次（20.6%）、心血管内科 4837 件次（16.9%）和神经内科 3977 件次（13.9%）。妇产科 20029 件次中前三位分别为妇科 8273 件次（41.3%）、产科 6653 件次（33.2%）和生殖健康与不孕症科 2481 件次（12.4%）。外科 18034 件次中前三位分别为骨科 7248 件次（40.2%）、普通外科 3862 件次（21.4%）和泌尿外科 2177 件次（12.1%）。

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 (%)		件次	百分比 (%)
内科	28597	22.6	消化内科	5896	20.6
			心血管内科	4837	16.9
			神经内科	3977	13.9
			呼吸内科	3628	12.7
			内分泌科	3485	12.2
			免疫风湿病科	2845	9.9
			肾病内科	1567	5.5
			血液内科	717	2.5
			老年病科	75	0.3
			变态反应科	45	0.2
			其他	1525	5.3
			妇产科	20029	15.8
产科	6653	33.2			
生殖健康与不孕症	2481	12.4			
产前诊断科	728	3.6			
计划生育门诊	531	2.7			
其他	1363	6.8			
外科	18034	14.3	骨科	7248	40.2
			普通外科	3862	21.4
			泌尿外科	2177	12.1
			胸外科	1078	6.0
			神经外科	1004	5.6
			心脏大血管外科	397	2.2
			整形科	308	1.7
			烧伤科	257	1.4

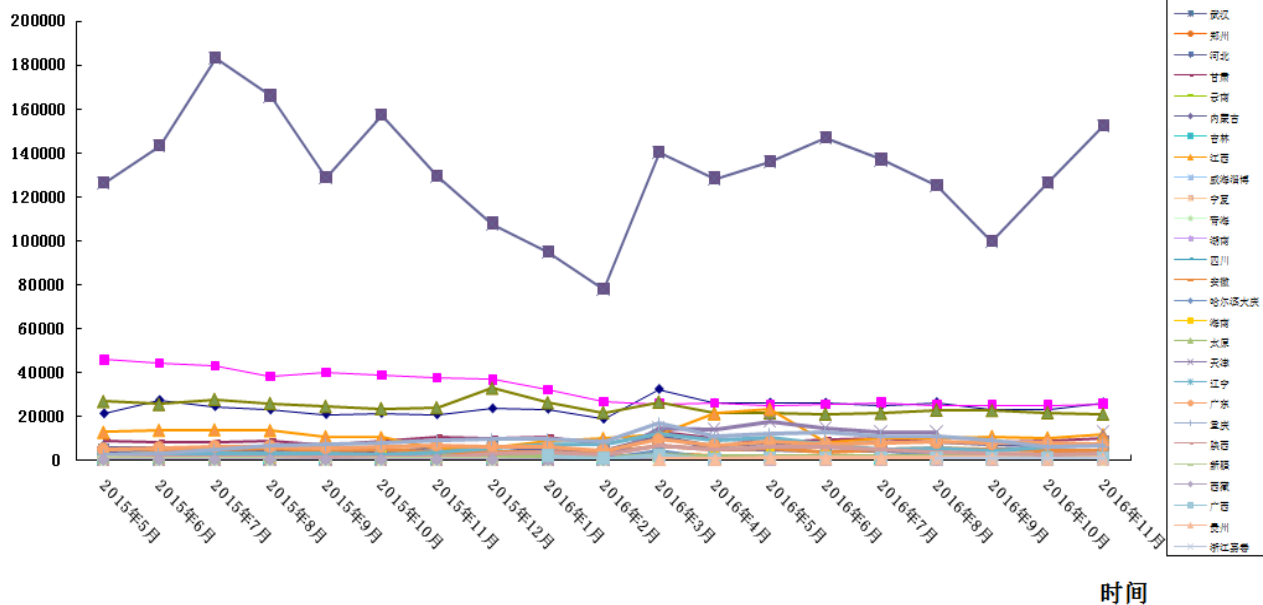
儿科	11829	9.4
皮肤科	4019	3.2
肿瘤科	3991	3.2
眼科	3980	3.1
耳鼻咽喉科	3611	2.9
口腔科	3376	2.7
中医科	3123	2.5
精神科	2362	1.9
妇女保健科	1805	1.4
儿童保健科	1521	1.2
小儿外科	597	0.5
中西医结合科	511	0.4
传染科	464	0.4
医疗美容科	368	0.3
运动医学科	274	0.2
结核病科	89	0.1
康复医学科	86	0.1
全科医疗科	59	0.0
预防保健科	56	0.0
地方病科	37	0.0
民族医学科	31	0.0
职业病科	6	0.0
其他	17621	13.9
合计	126476	100.0

受理量



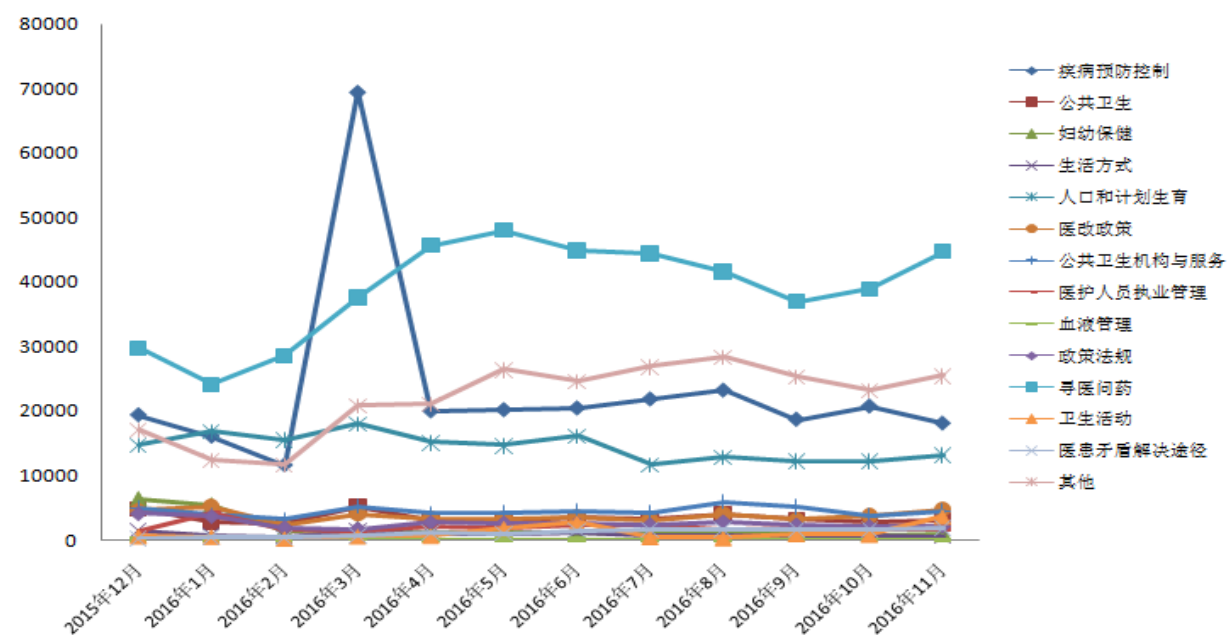
全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势图

受理量

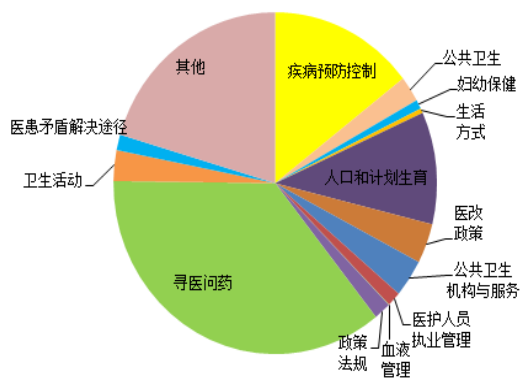


全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势比较图

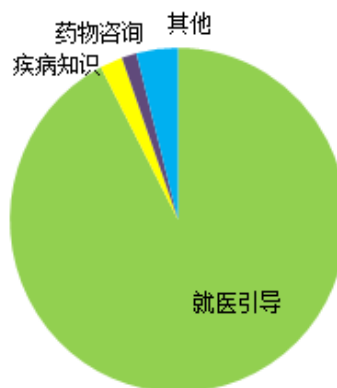
受理量



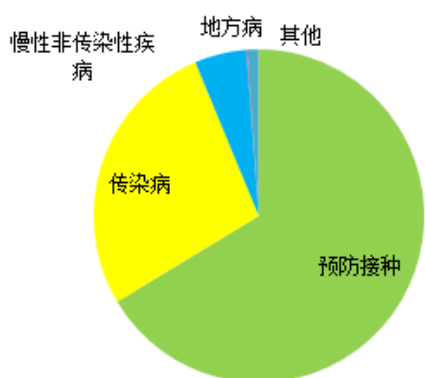
全国30个省(区、市)12320受理咨询分类总量变化趋势比较图



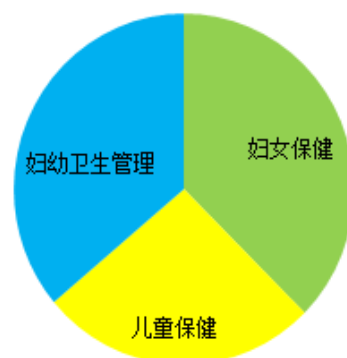
2016年11月12320受理咨询分类比较图



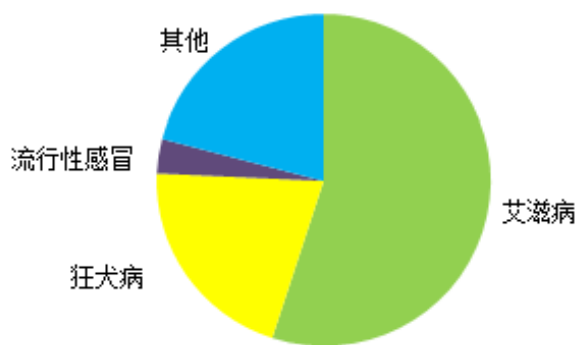
2016年11月12320受理寻医问药咨询比较图



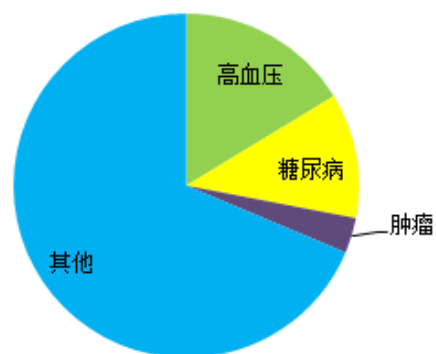
2016年11月12320受理疾病预防控制咨询比较图



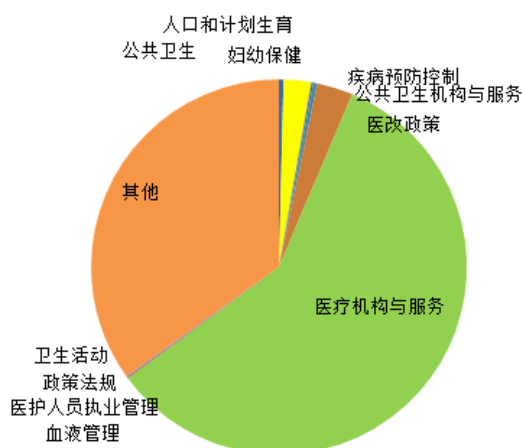
2016年11月12320受理妇幼保健咨询比较图



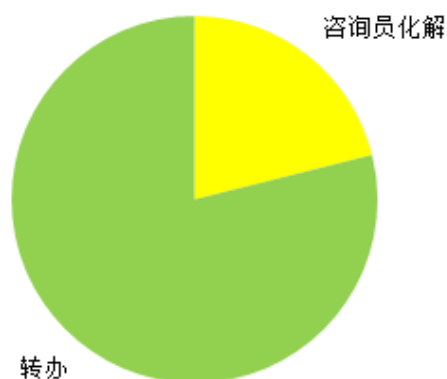
2016年11月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年11月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年11月12320受理投诉分类比较图



2016年11月12320受理投诉办理情况图

【获奖信息】

✧ 11月，陕西12320荣获陕西省妇联授予的“陕西省巾帼文明岗”先进集体称号。

【学术交流】

宁夏12320卫生热线公众艾滋病知识知晓率电话调查报告

为了解宁夏公众艾滋病防治知识的知晓情况，为制定艾滋病防治宣传教育方法和重点教育内容提供依据。本文采用分层随机抽样的方法，对宁夏五市528名手机与座机用户进行艾滋病防治知识、态度电话调查；采用SPSS软件进行数据分析。调查结果显示，宁夏公众艾滋病防治知识总知晓率为61.55%；城市居民艾滋病防治知识总知晓率为75.63%，农村居民仅为40.57%，对蚊虫叮咬传播艾滋病存在错误认知的受访者占64.02%。可见，宁夏公众尤其是农村居民，对艾滋病防治知识知晓率不高，艾滋病的健康教育工作还有待深入开展。

（本文由宁夏疾控中心杨文煜等人刊登于《中国艾滋病性病》2014年2月第20卷第2期）

【工作交流】

北京12320成功举办

“我与北京12320共成长”演讲比赛

11月30日，北京12320组织开展了“我与北京12320共成长”演讲比赛，全国12320管理中心副主任崔颖，北京市信访办副主任、北京市非紧急救助服务中心主任王传颂，北

京市卫生计生委委员、机关党委书记高小俊等人出席。

比赛中，选手们围绕肩上责任、家的温暖、耳麦天使等方面深入挖掘他们在工作生活中一个个感人至深的故事，充分抒发了对北京12320和本职工作的热爱之情，展示

了热线员工爱岗敬业、无私奉献、积极向上、全心全意为民服务的精神风貌。最终角逐出一、二、三等奖。

全国 12320 管理中心副主任崔颖在讲话中表示，感谢所有演讲者，讲述身边的故事，将热线的使命和价值渗透到每一个人的心里，弘扬了正能量，体现了热线以人为本的服务宗旨和为百姓健康服务的理念，并提出了三点希望：一是要针对互联网+的新形势，把握好今后的发展定位；二是要创新思路，结合社会热点，热线发展需要不断创新；三是要开放、融合，与更多单位和机构合作，为百姓提供更多的服务。北京市非紧急救助服务中心主任王传颂表示，演讲比赛体现了“家”文化的理念，体现了爱岗敬业的职业精神，体现了主动服务的意识。同时，也提出了三点希望：一要持续提升服务能力，加强规范化建设，不断提高服务水平；二要持续提升三率水平，更好的服务百姓；三要持续做好社情民意的收集研究报送工作，更好的为政府决策提供依据。北京市卫生计生委委员、机关党委书记高小俊对北京 12320 的发展提出了要求：一要准确把握发展定位，认真学习、领会和贯彻上级部门的新要求，结合自身实际情况，不断提高服务水平，电话和新媒体等全方位发展，为百姓提供更加便捷高效适宜的服务；二要进一步加强舆情监测，强化责任意识，传播正能量，在每一次接话中捕捉信息，同时做好咨询工作；三要不断提高咨询服务能力，为政府担事、为百姓服务，不断提高业务能力与服务水平。

辽宁 12320 接待西藏自治区卫生计生委 参观考察

12 月 2 日，西藏自治区卫生计生委一行 9 人赴辽宁 12320 参观考察。辽宁省卫生与人口信息中心相关工作人员介绍了辽宁

12320 的工作情况，并着重介绍了 12320 健康通预约挂号与支付平台。随后，西藏代表团参观了辽宁 12320 服务大厅，了解 12320 投诉办理流程和信息化程度。

2016 年江苏省 12320 卫生热线 工作座谈会在南京召开

11 月 9 日，2016 年江苏省 12320 卫生热线工作座谈会在南京召开。全国 12320 管理中心副主任崔颖、江苏省卫生计生委应急办主任顾帮朝、江苏省 12320 管理中心副主任、南京市卫生信息中心主任殷伟东等出席会议，13 个地市的 12320 负责人参加了此次会议。

崔颖主任充分肯定了江苏省 12320 建设发展的成效和在全国 12320 发展中的重要引领作用，同时就未来 12320 的转型发展、建立公众健康服务平台等提出意见。顾帮朝主任在讲话中指出，江苏省 12320 发展要突破现有模式，各地市 12320 应均衡发展，未来首要工作重点是拓展新思路，实现服务模式的逐步转型。各地汇报了 2016 年 12320 工作，并讨论了 2016 年 12320 考核方案、2017 年全省 12320 分片培训方案等。

广西 12320 开展走进基层宣传活动

11 月 26 日，广西 12320 与桂林市卫生计生委联合举办 12320 走基层主题宣传活动，活动现场工作人员向广大市民介绍 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。现场还推广广西 12320 的公众号和微博等。现场发放宣传品、礼品数千份，200 多人添加广西 12320 微信公众号。

陕西 12320 青年志愿者开展 “健康进社区” 活动

11 月 11 日，陕西 12320 组织青年志愿者赴西安市未央区朱宏路社区，向广大社区居民开展了送健康活动。在社区中心广场，志愿者们通过向居民发放多种资料，宣传健康素养知识，重点宣传了烟草的危害和戒烟方法、科学就医和合理用药等，鼓励居民认真学习并积极践行，掌握更多的健康知识，养成健康的生活习惯等。此外，还向居民宣传了陕西 12320 的服务宗旨、服务职能等。

本次志愿活动，不仅使社区居民掌握了一定的健康知识，还使居民对陕西 12320 有了全面的了解，为居民解决日常健康问题提供了便捷的咨询途径。今后，陕西 12320 青年志愿者将继续结合岗位工作，积极奉献社会，服务百姓，绽放青春风采，争创一流服务。

陕西 12320 开展戒烟宣传活动

11 月 18 日，陕西 12320 赴蒲城县罕井镇开展了戒烟宣传活动。活动现场，陕西 12320 通过悬挂横幅、健康咨询、发放宣传资料、赠送小礼品等形式，积极向群众讲解吸烟对健康的影响、戒烟好处以及成功戒烟的技巧等。重点向群众讲解了陕西 12320 的戒烟服务方法，鼓励群众远离烟草，积极体验热线方便可及、经济实惠和切实有效的戒烟服务，同时还现场征集了戒烟自愿者。2015 年度，陕西 12320 共向 85 名戒烟自愿者提供了免费戒烟服务，成功戒烟者达 35 人，取得了明显成效。

青海 12320 短信服务平台启动

11 月 11 日，青海 12320 在原有的热线咨询、微信、微博的基础上，正式开通云 MAS 短信平台，标志着青海 12320 扩容了服务板

块，将通过短信服务平台直接面向公众传播健康知识，直观的将健康信息和相关科学防病知识送达至公众手中，使公众更加直接便利的获取健康生活方式。

12320 云 MAS 短信服务平台覆盖青海省六州一地一市，覆盖率约达总人口的 40%，发送量将达到八万件次/月，累计年度发送量一百万件次。如遇突发公共卫生事件，及时与移动、联通、电信三大运营商联合发布，在最短时间内确保信息公众覆盖率达 93%。

青海 12320 将继续以提高全民健康素养水平为目标，传播健康理念，倡导健康文明的生活方式，提升全民健康素养水平，营造全民追求健康的良好氛围。



The screenshot shows the '中国移动云MAS业务平台' (China Mobile Cloud MAS Service Platform) interface. It displays a table of messages with columns for '操作' (Action), '标题' (Title), '发送人' (Sender), '内容' (Content), and '下发时间' (Delivery Time). A red box highlights the '标题' column, and a red arrow points to the '标题' column header. The table contains several rows of data, including message IDs, titles, senders, and delivery times.

操作	标题	发送人	内容	下发时间
123	123	13659875634	123	2015-04-06 22:07:35
123	123	13659875634	123	2015-04-04 05:58:06
131	131	13659875634	12	2015-03-22 07:37:08
123	123	13659875634	123	2015-03-22 07:13:29
3	3	13659875634	123	2015-03-22 00:01:04
122	122	13659875634	123	2015-03-21 23:58:26
12	12	13659875634	12	2015-03-11 02:45:42
123	123	13659875634	12	2015-03-11 02:01:56
123	123	13659875634	12	2015-03-11 00:59:12
123	123	13659875634	12	2015-02-28 22:11:05

【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 12 月 10 日印发（共 300 份）
