

# 南京卫生信息化简报

2022 年第 3 期（总第 121 期）

南京市卫生信息中心 编印

2022 年 3 月 28 日

## 声音传递 心心相连 南京 12320 全力以赴做好疫情防控

“您好，这里是南京 12320 卫生热线，请问有什么可以帮您？”

面对突出其来的新一轮疫情，在南京市疫情防控指挥部、南京市卫健委领导下，南京 12320 卫生热线时刻保持高度警惕，积极分析研判疫情期间应急咨询形势，多措并举，竭尽全力为市民服务，助力打赢疫情防控阻击战。

### 众志成城，全力保障疫情防控诉求处理

随着全国疫情防控形势变化，南京 12320 电话量迅速攀升，3 月以来，12320 接听来电达 70 万个，单日电话最高突破 2 万个，超过了去年单日 1.4 万个电话的记录，接听率始终保持在 85% 左右。南京市卫生信息中心迅速动员，领导带班值班，党员干部带头，发挥特别能吃苦、特别能战斗的优良传统，实行 7×24 小时服务。通过优化调整 12320 排班、主动回访来电、完善知识库、做好舆情分析等系列措施，全力帮助每一位市民，处理好每一个诉求，对百姓的“急、难、愁、盼”做到“事事有回应、件件有落实”，在百姓与政府之间架设起一条有温度的连心线。

### 悉心疏导，聚焦百姓关切守护健康

“48 小时了我的核酸报告还是查不到？”“已经提交材料了为什么苏康码还没有变成绿色？”“来南京现在执行什么政策？”。疫情以来，12320 每天都会接到这样一些百姓反映强烈的热点、难点问题。每每遇到这样的问题，市民的心情都很急切，12320 咨询员始终坚持“热情、温馨、周到、耐心”的服务宗旨，保持共情共心，耐心解释，在疏导情绪、稳定社会等方面发挥了重要作用。疫情期间，南京 12320 咨询员们把有限的时间投入到疫情电话的接听中，饿了就简单吃一口，晚上困了就在座位上趴一会儿，嗓子哑了吃颗含片，稍有空闲想到的是给未能接通电话的市民回一下电话，多解决

一个问题。咨询员王玉淑、朱玲小区被封控，无法外出，主动请缨要求居家在线接电话，为市民答疑解惑。疫情期间，累计办理工单 2400 件、线上回复 280 个、编写答复脚本近 10 万字，12320 咨询员每人每日接通电话不少于 120 个。

### **守望相助，点点微光汇聚强大抗疫合力**

市总工会、团市委、市卫健委向社会发布了 12320 招募志愿者的信息，得到全市各单位的热烈响应。市总工会副主席陈慧男专门来到 12320 卫生热线看望志愿者，市科教卫体工会组成志愿服务队，市口腔医院、市血液中心、市医学会等多家单位立即派出多名职工参加志愿服务，机关干部、高校老师、专业医生、医生子女、院校医学生等汇聚志愿服务的强大合力。南京疫情防控期间，来自机关单位、医疗机构、高等院校等单位的广大志愿者投入到 12320 防疫电话接听中，他们以强烈的责任心、优良的素质、热忱的服务为我市疫情防控工作提供了巨大帮助。同时，12345 政务热线、12320 卫生热线默契配合，互通互转，努力为市民提供标准化的疫情和健康类咨询服务。

### **人工智能，助力卫生热线服务显神功**

南京 12320 充分发挥信息化优势，今年全面上线了智能语音交互系统。强大的后台管理、多渠道接口覆盖、实时更新的人工智能知识库等发挥了强大的作用，部分重复性高的政策咨询问题通过人工智能解答，努力实现一样的标准化、人性化，成功解决了人工服务咨询员不足的痛点，近有 60% 的市民来电通过人工智能系统得到了满意答复，人工智能发挥了非常大的作用，南京 12320 成为了疫情期间老百姓最喜欢、最贴心、最能实际解决问题的疫情咨询热线。

## **南京市卫生信息中心信息安全工作获表彰**

2021 年，南京市卫生信息中心认真贯彻落实网络安全等级保护制度和关键信息基础设施安全保护制度，整改网络安全隐患，履行网络安全保护义务，圆满完成各重大活动网络安保工作，荣获“南京市网络安全等级保护和信息通报工作先进单位”表彰。

## 统计数据

### 南京 12320 卫生热线 2022 年 2 月数据统计

2 月，南京 12320 卫生热线共受理咨询电话 192596 个，其中咨询类（不含专家咨询）47797 个、医疗服务投诉 397 个、电话预约 77375 个、人工服务 61441 通、心理危机干预 238 个、自助语音问答 5348 个，受理市 12345 工单 3990 件，省 12345 工单 1423 件，自接工单 397 件。

2 月，全省 12320 共接听电话 223479 人次，其中南京 192596 人次、苏州市 30632 人次、南通市 251 人次。

### 2022 年 2 月预约挂号服务统计表

| 序号 | 单位            | 12320 在线预约 | 电话预约  | 诊间预约   | 第三方   | 小计     |
|----|---------------|------------|-------|--------|-------|--------|
| 1  | 南京市儿童医院       | 7434       | 12529 | 111370 | 2536  | 133869 |
| 2  | 南京鼓楼医院        | 21244      | 21754 | 22574  | 45802 | 111374 |
| 3  | 南京鼓楼医院江北国际医院  | 1768       | 1895  | 632    | 4499  | 8794   |
| 4  | 南京市妇幼保健院      | 2422       | 4537  | 0      | 1288  | 8247   |
| 5  | 南京市第一医院       | 2041       | 4871  | 0      | 142   | 7054   |
| 6  | 东南大学附属中大医院    | 1546       | 5036  | 0      | 61    | 6643   |
| 7  | 南京市中医院        | 1878       | 2307  | 0      | 1412  | 5597   |
| 8  | 南京市口腔医院       | 2082       | 2566  | 0      | 83    | 4731   |
| 9  | 中国医学科学院皮肤病研究所 | 1461       | 1893  | 0      | 1275  | 4629   |
| 10 | 南京市中西医结合医院    | 933        | 3452  | 0      | 50    | 4435   |
| 11 | 南京市第二医院       | 352        | 3425  | 0      | 206   | 3983   |
| 12 | 南京医科大学第二附属医院  | 302        | 2630  | 0      | 533   | 3465   |
| 13 | 江苏省中西医结合医院    | 1617       | 1254  | 0      | 55    | 2926   |
| 14 | 南京市胸科医院       | 1384       | 1225  | 0      | 256   | 2865   |
| 15 | 江苏省肿瘤医院       | 473        | 1639  | 0      | 117   | 2229   |
| 16 | 江苏省人民医院       | 170        | 1422  | 0      | 62    | 1654   |
| 17 | 江苏省第二中医院      | 335        | 1055  | 0      | 191   | 1581   |
| 18 | 南京市高淳人民医院     | 863        | 567   | 0      | 48    | 1478   |
| 19 | 江苏省口腔医院       | 0          | 1320  | 0      | 0     | 1320   |
| 20 | 泰康仙林鼓楼医院      | 349        | 503   | 0      | 229   | 1081   |
| 21 | 南京市高淳中医院      | 141        | 329   | 0      | 99    | 569    |
| 22 | 南京市江宁医院（湖山路）  | 155        | 26    | 0      | 356   | 537    |
| 23 | 南京明基医院        | 231        | 86    | 0      | 209   | 526    |

| 序号 | 单位           | 12320 在线预约 | 电话预约  | 诊间预约   | 第三方   | 小计     |
|----|--------------|------------|-------|--------|-------|--------|
| 24 | 江苏省省级机关医院    | 47         | 377   | 0      | 33    | 457    |
| 25 | 南京市六合区人民医院   | 0          | 369   | 0      | 0     | 369    |
| 26 | 南京同仁医院       | 3          | 51    | 0      | 254   | 308    |
| 27 | 东部战区空军医院     | 95         | 35    | 0      | 103   | 233    |
| 28 | 南京医科大学附属逸夫医院 | 165        | 36    | 0      | 8     | 209    |
| 29 | 南京市职业病防治院    | 6          | 59    | 0      | 0     | 65     |
| 30 | 南京医科大学附属眼科医院 | 0          | 20    | 0      | 45    | 65     |
| 31 | 南京市玄武医院      | 0          | 58    | 0      | 1     | 59     |
| 32 | 南京市中心医院      | 46         | 0     | 0      | 0     | 46     |
| 33 | 南京雨花口腔医院     | 10         | 29    | 0      | 0     | 39     |
| 34 | 南京市溧水区人民医院   | 0          | 20    | 0      | 0     | 20     |
| 35 | 南京仁品耳鼻喉专科医院  | 15         | 0     | 0      | 0     | 15     |
| 36 | 中央门社区卫生服务中心  | 6          | 0     | 0      | 0     | 6      |
| 合计 |              | 46821      | 90734 | 169164 | 60235 | 366954 |

（截止 2 月底，总预约挂号量为 27910599 次）

## 2022 年 2 月途径预约情况统计

（不包含 12320 电话预约、医院诊间预约、医院自有途径预约）

| 序号       | 名称              | 预约数量  | 序号 | 名称           | 预约数量 |
|----------|-----------------|-------|----|--------------|------|
| 1        | 健康南京客户端         | 30630 | 5  | 江苏省预约挂号网     | 2443 |
| 2        | 南京卫生 12320 微信平台 | 18219 | 6  | 南京卫生 12320 网 | 725  |
| 3        | 我的南京客户端         | 18116 | 7  | 就医 160       | 191  |
| 4        | 12320 快速预约      | 4839  |    |              |      |
| 合计：75163 |                 |       |    |              |      |

## 2022 年 2 月南京市远程医疗系统数据统计

南京市远程医学会诊平台累计接入 50 家医疗机构，覆盖 9 个辖区，未对接的有鼓楼区、玄武区、秦淮区。其中南京市内二级以上医疗机构 24 家，社区卫生服务中心 13 家，南京都市圈城市 1 家，对外帮扶医疗机构 8 家，其他机构 4 家，累计通过平台开展各类会诊 123 次。

南京市远程心电监测诊断平台累计接入 138 家医疗机构，联通南京市、马鞍山市、镇江市和扬州市 4 个城市。其中，南京市内接入三级医院 13 家，

覆盖除秦淮区以外的 11 个区的社区卫生服务中心以及南京都市圈城市的 7 家医疗机构。2 月份采集心电病例 12086 份，会诊量 62 例。2 月数据上传量排名前 3 的分别是南京市六合区人民医院 3142 份，南京市溧水区人民医院 2666 份，南京市浦口区中心医院 2176 份。

南京市远程临检诊断平台累计接入 144 家医疗机构，其中二级以上医疗机构 19 家，覆盖市内 9 个区，未对接的有鼓楼区、秦淮区、雨花台区。2 月份共采集检验报告 618893 份，通过平台流转标本 10710 份。2 月数据上传量排名前 3 的分别是南京市第一医院 154671 份，南京市妇幼保健院 117106 份，南京市第二医院 92373 份。

南京市远程影像诊断平台累计接入 151 家医疗机构，其中二级以上医疗机构 8 家，覆盖市内 10 个区，未对接的有秦淮区、栖霞区。2 月份共采集影像报告 84621 份，图像量 10654416 份，会诊 264 例。2 月数据上传量前 3 的分别是南京鼓楼医院 39928 份，东南大学附属中大医院 17183 份，南京市口腔医院 11126 份。

南京市远程病理诊断系统已建设完成，截止 2022 年 2 月，系统已接入医院 25 家，专家 52 人、医生 26 人，产生病例 53 条、报告 26 份，召开病例讨论会议 8 次、视频讲座 4 场。

## 2022 年 2 月南京市卫生信息平台数据采集情况（区）

| 接入单位 | 数据上传量    | 数据上传天数 | 实时数据表单上传情况 | 门急诊信息  |         | 出院信息 |         | 健康档案累计上传总量 |        |       |
|------|----------|--------|------------|--------|---------|------|---------|------------|--------|-------|
|      |          |        |            | 人次     | 实时数据符合率 | 人次   | 实时数据符合率 | 基本信息       | 高血压    | 糖尿病   |
| 江宁区  | 13585905 | 28     | 6/11       | 603605 | 78.00%  | 5352 | 42.20%  | 939813     | 90785  | 33090 |
| 高淳区  | 4529137  | 28     | 11/11      | 235520 | 54.50%  | 3503 | 45.20%  | 480000     | 64226  | 16478 |
| 六合区  | 3608881  | 20     | 10/11      | 154130 | 44.80%  | 1572 | 61.10%  | 689697     | 78011  | 27658 |
| 浦口区  | 3285838  | 28     | 9/11       | 135701 | 87.20%  | 2517 | 65.20%  | 381345     | 51036  | 17052 |
| 雨花台区 | 2925069  | 22     | 11/11      | 168541 | 50.70%  | 1021 | 14.70%  | 522972     | 59299  | 17511 |
| 溧水区  | 2865090  | 28     | 9/11       | 96415  | 96.90%  | 1994 | 25.30%  | 458225     | 72429  | 22093 |
| 鼓楼区  | 2127368  | 21     | 11/11      | 99050  | 78.70%  | 242  | 44.60%  | 889044     | 42045  | 6344  |
| 秦淮区  | 1975169  | 28     | 4/11       | 131881 | 43.10%  | 149  | /       | 436030     | 0      | 0     |
| 江北新区 | 1393623  | 28     | 11/11      | 40836  | 70.60%  | 71   | 82.60%  | 984600     | 132163 | 30628 |
| 栖霞区  | 1281687  | 27     | 8/11       | 51306  | 81.10%  | 583  | /       | 630636     | 78707  | 30931 |
| 玄武区  | 883729   | 28     | 11/11      | 53630  | 97.50%  | 86   | 63.20%  | 547953     | 50341  | 17630 |
| 建邺区  | 822613   | 28     | 6/11       | 61007  | 98.50%  | 25   | 89.30%  | 597431     | 71405  | 27154 |

## 2022 年 2 月南京市卫生信息平台数据采集情况（医院）

| 接入单位       | 数据上传量    | 数据上传天数 | 实时数据表单上传情况 | 门急诊信息  |         | 出院信息  |         |
|------------|----------|--------|------------|--------|---------|-------|---------|
|            |          |        |            | 人次     | 实时数据符合率 | 人次    | 实时数据符合率 |
| 江苏省中医院     | 13357720 | 28     | 11/11      | 446421 | 98.30%  | 5550  | 59.20%  |
| 南京鼓楼医院     | 12916421 | 28     | 11/11      | 396625 | 80.30%  | 3185  | 30.10%  |
| 江苏省人民医院    | 9791431  | 27     | 6/11       | 487896 | 21.10%  | 10325 | 74.20%  |
| 南京市儿童医院    | 9031966  | 28     | 10/11      | 191008 | 48.40%  | 5806  | 91.60%  |
| 东部战区总医院    | 6543627  | 27     | 11/11      | 77166  | 86.30%  | 1906  | 42.40%  |
| 东南大学附属中大医院 | 5901035  | 28     | 11/11      | 197079 | 98.80%  | 6417  | 86.30%  |
| 南京市第一医院    | 5730544  | 28     | 6/11       | 211159 | 65.20%  | 4085  | 79.40%  |

| 接入单位            | 数据上传量   | 数据上传天数 | 实时数据表单上传情况 | 门急诊信息  |         | 出院信息 |         |
|-----------------|---------|--------|------------|--------|---------|------|---------|
|                 |         |        |            | 人次     | 实时数据符合率 | 人次   | 实时数据符合率 |
| 南京市中医院          | 5569641 | 28     | 11/11      | 77138  | 93.60%  | 2304 | 81.70%  |
| 南京市妇幼保健院        | 4014713 | 28     | 11/11      | 112436 | 83.20%  | 3789 | 59.40%  |
| 江苏省肿瘤医院         | 3466556 | 28     | 6/11       | 23715  | 56.40%  | 2824 | 51.60%  |
| 南京医科大学第二附属医院    | 3261313 | 25     | 6/11       | 99677  | 98.30%  | 3376 | 98.50%  |
| 南京同仁医院          | 2954782 | 28     | 11/11      | 161631 | 98.70%  | 594  | 34.70%  |
| 南京明基医院          | 2328007 | 28     | 2/11       | 97562  | 2.50%   | 1467 | /       |
| 南京市中西医结合医院      | 2085550 | 28     | 11/11      | 47284  | 93.00%  | 721  | 95.10%  |
| 江苏省中西医结合医院      | 2074320 | 28     | 6/11       | 59615  | 65.90%  | 1306 | 91.10%  |
| 中国医学科学院皮肤病医院研究所 | 2002329 | 28     | 0/11       | 84162  | /       | 181  | /       |
| 南京市第二医院         | 1965454 | 24     | 11/11      | 54277  | 89.40%  | 2373 | 94.40%  |
| 南京医科大学第四附属医院    | 1920393 | 16     | 9/11       | 80682  | 19.50%  | 74   | 20.30%  |
| 南京市口腔医院         | 1298886 | 28     | 11/11      | 62804  | 25.50%  | 364  | 86.90%  |
| 泰康仙林鼓楼医院        | 1168941 | 28     | 0/11       | 116434 | /       | 950  | /       |
| 江苏省第二中医院        | 1129034 | 28     | 9/11       | 53857  | 68.90%  | 756  | 85.50%  |
| 江苏省级机关医院        | 1116117 | 28     | 6/11       | 64538  | 60.60%  | 506  | 64.50%  |
| 南京市江北人民医院       | 1105665 | 28     | 5/11       | 24352  | 77.80%  | 2    | 0.20%   |
| 南京脑科医院          | 1061029 | 27     | 10/11      | 55429  | 97.80%  | 659  | 73.40%  |
| 东部战区总医院八一医院     | 1053990 | 28     | 3/11       | 38506  | 75.70%  | 2051 | /       |
| 江苏省口腔医院         | 823326  | 28     | 11/11      | 49791  | /       | 288  | /       |
| 南京市胸科医院         | 590934  | 28     | 6/11       | 4783   | 31.50%  | 765  | 21.10%  |
| 南医大眼科医院         | 495324  | 27     | 10/11      | 25883  | 95.90%  | 617  | 60.80%  |
| 南京市中心医院         | 240570  | 21     | 6/11       | 14849  | 59.40%  | 407  | 72.70%  |
| 南京市职业病防治院       | 17476   | 26     | 3/11       | 747    | 89.10%  | 0    | /       |
| 南京市职业病防治院       | 20603   | 30     | 6/11       | 959    | 92.30%  | 0    | /       |

(截止2月底, 区及医院累计校验入库数据 139.04 亿条)

南京市卫生信息中心

地址：南京市紫竹林 3 号

邮编：210003

电话：025-83626620

传真：025-83626621

E-mail: njwsxx@163.com

网址: www.nj12320.org

责任编辑：陈颖



健康南京 APP



南京卫生 12320 微信

本期共印 510 份