

12320 工作简报

第 107 期

全国 12320 管理中心

二〇一六年五月十日

【工作进展】

国家卫生计生委信访办调研组视察陕西省 12320 卫生计生热线工作

4 月 6 日，国家卫生计生委信访办调研组一行 4 人视察了陕西省 12320 卫生计生热线工作。

调研组一行首先参观了陕西省 12320 服务大厅，听取了热线服务职能、座席设置、信息资源库建设及运行基本情况介绍，其后重点了解了热线对于群众投诉举报的受理流程，以及热线运行至今投诉举报工单办理情况，双方围绕群众医疗诉求问题进行了认真探讨。

调研组一行对陕西省 12320 卫生计生热线工作给予充分肯定，表示 12320 是群众进行医疗卫生投诉举报的重要窗口，要顺应医改大方向，不断完善投诉举报受理流程，继续做好投诉举报受理工作，积极为切实化解医患矛盾、营造良好的医疗环境做出应有的贡献。



全国 12320 管理中心召开 12320 卫生热线信息化建设研讨会

为进一步加强 12320 卫生热线信息化建设，为下一步建设国家 12320 信息管理平台做好

准备，2016 年 4 月 21 日，全国 12320 管理中心在海南省海口市召开了 12320 卫生热线信息化建设研讨会。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，海南省公共卫生紧急救援指挥中心主任符气华在致辞中介绍了海南省 12320 卫生热线的建设现状，辽宁省卫生信息中心介绍了辽宁省打造 12320 “健康通”的发展现状与未来规划，江苏省南京市卫生信息中心主任殷伟东介绍了南京市 12320 在信息化建设方面的实践探索与“12320+”发展理念促进智慧医疗发展的整体模式，百度公司公共事务部副总监白柏介绍了百度信息搜索技术、大数据应用及医疗卫生相关百度产品应用等，全国 12320 管理中心介绍了国家 12320 信息管理平台建设方案。

与会专家围绕国家 12320 信息管理平台建设方案、全国 12320 数据信息对接与联通、12320 信息化建设发展方向、如何将 12320 与卫生计生信息化建设工作整体融合以及如何利用 12320 平台促进分级诊疗等议题展开了热烈的讨论。

会议一致认可国家 12320 信息管理平台的内容构架与建设目标，并对平台建设的可扩展性、信息安全等问题提出了具体意见和建议。专家们认为，目前 12320 处于建设发展的关键时期，加快 12320 信息化建设步伐、启动国家 12320 信息管理平台建设迫在眉睫，将 12320 打造为融合性的健康信息一站式服务平台是未来发展的必然趋势。



“漫天飞舞柳絮来, 你的皮肤还好吗?”

——全国卫生 12320 官方微博平台成功举办微访谈活动

4月20日下午14:00-15:00, 全国12320管理中心邀请到北京大学第一医院皮肤性病科主任医师刘玲玲、北京中医医院皮肤科主任医师刘清做客题为“漫天飞舞柳絮来, 你的皮肤还好吗?”的微访谈, 和网友交流春季过敏防治相关问题。有限时间内, 广大网友积极参与、提问踊跃, 与专家频繁互动与交流。专家第一时间上线, 积极引导、权威回复, 详细解答了98%网友的提问。微访谈当日阅读总量约为23万次, 日均页面浏览量与日均独立访客数高居当月首位。

一个小时的微访谈过程中, 网友提问涵盖了过敏防护措施、过敏症状、过敏源等多方面内容, 其中网友提问的热点问题主要有:

1. “皮肤过敏后应选择哪种方式进行治疗?”
2. “如何确认过敏源?”
3. “皮肤过敏后应该注意哪些事项?”
4. “针对皮肤过敏, 饮食上需要特别注意吗?”
5. “敏感性皮肤外出时要做哪些防护措施?”

微访谈结束后, 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。



【特色亮点】

上海市 12320 着力打造戒烟热线品牌 服务公众健康需求

世界卫生组织建议的 MPOWER 控烟策略是目前被多数国家和公共卫生研究人员所认可的、切合实际的政府烟草控制指导策略。在该策略框架下，政府应当为公众建立监测烟草使用与预防体系，保护人们免受烟草烟雾危害，为吸烟者提供戒烟帮助，警示烟草危害并禁止烟草广告（促销）和赞助以及提高烟草税收等。而戒烟热线和随访则是重要的戒烟帮助手段。

在近 5 年探索实践的基础上，上海 12320 已初步建成覆盖全市的、以热线咨询和干预为主要手段、可以良好连接社区健康教育与戒烟门诊干预的“立体戒烟干预服务网络”；具备了一支稳定的、具有良好电话咨询与行为矫正专业素养的戒烟咨询员队伍；拥有着“12320”和“戒烟热线”两个较好美誉度的服务品牌。

一、明确热线定位 规划上海戒烟服务体系建设总体框架

2012 年，上海市作为全国戒烟热线咨询和干预服务试点建设城市之一，明确“戒烟热线是政府服务载体”的功能定位，结合上海市戒烟工作实际，提出了“利用 12320 热线、结合控烟网建设、加强热线能力建设，为公众提供方便可及、经济实惠和切实有效的戒烟咨询与干预服务”的热线建设方向。

2015-2016 年，热线作为干预和数据交换中心，通过区县发动、“无烟上海”微信公众号和基层单位报名等方式，征募 1210 名公务人员参与上海市公务人员戒烟比赛，在公务人员戒烟的声势影响下，另有 39 名人员自行报名要求接受戒烟干预服务。经过 CO 测试和尼古丁依赖测试量表测量，有 136 人接受电话干预、424 人接受短信干预、43 人接受热线与短信干预；12 人通过热线转介至中山医院、龙华医院等戒烟门诊接受门诊戒烟服务；同时，12320 微博、微信与短信平台向超过 40 万人次信息推送和短信发送，取得了良好的效果，初步完成了“整合的戒烟热线”的建设规划。

二、发挥机构优势 构建良好的戒烟热线运行机制

通过项目合作、人才培养与交流等工作，戒烟热线建设项目与上海市爱国卫生运动委员会、上海市控烟协会，上海市健康教育所控烟与行为干预部等机构和部门建立了良好合作关系，热线能够参与到上海市多项烟草控制工作，发挥并展示热线在数据收集与管理、调查与回访等方面的优势。

在戒烟热线建设上，上海 12320 戒烟热线逐步建立了“分管领导—业务部项目专员+控烟

与行为干预部联络人—资深戒烟服务咨询员—话务区咨询员”四级管理架构，有效保证管理人员和一线咨询员均能够良好参与戒烟热线及全市烟草控制工作。

在咨询员队伍建设上，上海 12320 戒烟热线选取一名业务水平较高、工作责任心较强的同志，负责实际戒烟工作中咨询员工作调配、进度管理、问题搜集等工作，逐步培养咨询人员的项目执行与管理能力，有意识地推进 12320 服务提供的专业化。

三、立足项目工作 锻炼过硬的热线服务能力

建设一支能力过硬的、能够稳定向公众提供服务的咨询员队伍是戒烟热线的生命线。因此，上海 12320 坚持“实践中锻炼”与“课堂上培养”两手抓的方式来培养戒烟热线咨询员。

在实践锻炼上，热线持续招募戒烟意向人员使用电话和短信戒烟干预服务，组织咨询员每周开展一次戒烟小组咨询员讨论，针对中文烟草控制相关论文、干预案例、实践经验开展交流和讨论。自 2012 年以来，累计开展电话干预 886 人次，咨询员从完成工作的“寻求性”干预逐步转变为严谨的“咨询性”干预，逐步成长为具有行为矫正师特质的热线戒烟咨询员。

在课堂培养上，热线为咨询员开设戒烟知识库专题、热线戒烟原理专题、热线戒烟流程培训专题、心理咨询技术与热线应用专题、情景模拟专题等课程，逐步形成热线戒烟干预能力培训系列课程。有 4 名咨询员参加国家心理咨询师的课程学习，一人已经通过了心理咨询师二级考试。所有咨询员均熟练掌握行为干预技巧，部分咨询员能够开展带教、指导等工作。

四、狠抓品牌建设 强化“12320”和“戒烟热线”关键字营销

上海市卫生计生热线依托上海市健康教育所、上海市各区县健康教育和控烟宣传工作，在常规宣传上，运用全所资源在全市强化对“12320”和“戒烟热线”两个关键词的营销，运用了包括视频（IPTV 与网站视频推送）、报刊（大众卫生报等）、微博微信平台（健康上海 12320 和无烟上海）、海报与 12320 墙报（年印刷分发超过 10 万页）、书籍与健康宣传册（健康提示超过 200 万份）以及各类现场活动（健康大讲堂、无烟婚礼、12320 义诊等）等各种渠道宣传 12320 热线与 12320 戒烟热线；在每年的 3·20 纪念日与 5·31 世界无烟日均开展全市范围内的专题品牌宣传工作，采用电视、广播、地铁公交广告等方式，将 12320 戒烟热线服务功能和品牌告知公众。

上海 12320 戒烟热线将秉承“身边的健康顾问”理念，始终以专业的态度、良好的风貌服务公众健康需求，为公众提供戒烟咨询与干预服务的入口。

【受理分析】

2016 年 4 月 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	41544	187	25	50	1	86555	128362
北京市	23753	1829	0	299	83	0	25964
福建省	449	68	0	0	0	25117	25634
上海市	19130	1864	0	139	123	0	21256
江西省	728	55	3	0	0	20269	21055
重庆市	1252	2	0	1	2	9357	10614
甘肃省	1502	13	11	4	1	8221	9752
辽宁省	1999	73	12	5	5	6393	8487
广东省	6559	287	0	0	0	0	6846
河北省	5719	162	18	2	0	61	5962
内蒙古自治区	1436	29	0	0	0	3998	5463
安徽省	1895	154	2	0	0	2911	4962
陕西省	2735	5	1	3	0	1851	4595
湖北省武汉市	3952	146	0	0	0	5	4103
海南省	1899	43	2	1	0	545	2490
河南省郑州市	971	29	0	0	0	783	1783
山西省太原市	1084	105	0	3	227	349	1768
四川省	1332	49	0	0	0	0	1381
吉林省	544	25	0	6	0	219	794
新疆自治区	545	7	0	0	0	0	552
湖南省	438	0	0	0	0	0	438
黑龙江哈尔滨大庆	435	0	0	0	1	0	436
宁夏自治区	288	12	1	0	0	0	301
云南省	273	21	0	1	0	0	295
贵州省	262	12	0	1	0	0	275
广西壮族自治区	152	0	0	0	0	0	152
山东威海淄博	143	0	0	0	0	0	143
青海省	45	0	0	0	0	0	45
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	121064	5177	75	515	443	166634	293908

2016 年 4 月，全国 30 个省（自治区、直辖市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 307819 件次，较上月下降 16.8%。主要由于上月山东济南非法经营疫苗案件发生后，公众纷纷拨打 12320 卫生热线咨询非法经营疫苗案件相关问题，非法经营疫苗案件咨询高达 45343 件次，而本月非法经营疫苗案件咨询趋于平稳，仅 3989 件次，因此本月 30 个省（自治区、直辖市）12320 卫生热线受理量下降至月平均水平。

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（13911 件次），故以下分析均未包含天津市数据。其余 29 个省（自治区、直辖市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 293908 件次，其中：咨询 121064 件次（41.2%）、投诉 5177 件次（1.8%）、建议 515 件次（0.2%）、表扬 443 件次（0.2%）、举报 75 件次、预约挂号 166634 件次（56.7%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药 45697 件次（37.7%）、疾病预防控制 19978 件次（16.5%）、人口和计划生育 15118 件次（12.5%）。

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	45697	37.7
疾病预防控制	19978	16.5
人口和计划生育	15118	12.5
公共卫生机构与服务	4067	3.4
医改政策	3303	2.7
公共卫生	3046	2.5
政策法规	2750	2.3
医护人员执业管理	2048	1.7
妇幼保健	1230	1.0
医患矛盾解决途径	1103	0.9
生活方式	1039	0.9
卫生活动	638	0.5
血液管理	36	0.0
其他	21011	17.4
合计	121064	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 45697 件次，前三位分别为就医引导 42369 件次（92.7%）、其他 1572 件次（3.4%）和疾病知识 1145 件次（2.5%）。就医引导 42369 件次中前三位分别为专家查询 12170 件次（28.7%）、预约诊疗流程 11790 件次（27.8%）和医疗机构信息 8821 件次（20.8%）。疾病知识 1145 件次中前三位分别为消化系统疾病 136 件次（11.9%）、儿科疾病 122 件次（10.7%）和呼吸系统疾病 101 件次（8.8%）。

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	42369	92.7	专家查询	12170	28.7
			预约诊疗流程	11790	27.8
			医疗机构信息	8821	20.8
			按症状引导就医	3609	8.5
			挂号科室咨询（门诊科室）	2778	6.6
			其他	3201	7.6
疾病知识	1145	2.5	消化系统疾病	136	11.9
			儿科疾病	122	10.7
			呼吸系统疾病	101	8.8
			外科疾病	86	7.5
			心血管系统疾病	77	6.7
			内分泌系统疾病	62	5.4
			皮肤科疾病	62	5.4

			神经系统疾病	49	4.3
			妇科疾病	48	4.2
			眼科疾病	45	3.9
			泌尿系统疾病	41	3.6
			中医科疾病	37	3.2
			口腔科疾病	36	3.1
			耳鼻喉科疾病	36	3.1
			精神科疾病	24	2.1
			生殖系统疾病	18	1.6
			造血系统疾病	16	1.4
			人体器官移植	4	0.3
			其他	145	12.7
药物咨询	611	1.3	药品购买	332	54.3
			药品使用	191	31.3
			其他	88	14.4
其他	1572	3.4			
合计	45697	100.0			

（二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 19978 件次，前三位分别为预防接种 14358 件次（71.9%）、传染病 4933 件次（24.7%）和慢性非传染性疾病 524 件次（2.6%）。预防接种咨询 14358 件次中前三位分别为非法经营疫苗案件咨询 3989 件次（27.8%）、狂犬病疫苗咨询 3161 件次（22.0%）和接种单位 1105 件次（7.7%）。传染病咨询 4933 件次中前三位分别为艾滋病 2316 件次（47.0%）、狂犬病 1099 件次（22.3%）和肺结核 195 件次（4.0%）。

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	14358	71.9	疫苗种类	8700	60.6
			接种单位	1105	7.7
			免疫程序	225	1.6
			疫苗联合接种	11	0.1
			其他	4317	30.1
传染病	4933	24.7	按病种	4928	99.9
			传染病防控及监督执法	1	0.0
			其他	4	0.1
慢性非传染性疾病	524	2.6	按病种	487	92.9
			其他	37	7.1
地方病	48	0.2	按病种	48	100.0
其他	115	0.6			
合计	19978	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 15118 件次，分别为相关政策 14350 件次（94.9%）、避孕节育 46

件次（0.3%）和其他 722 件次（4.8%）。相关政策咨询 14350 件次中前三位分别为再生育政策 5694 件次（39.7%）、独生子女 1034 件次（7.2%）和晚婚晚育 941 件次（6.6%）。

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	14350	94.9	再生育政策	5694	39.7
			独生子女	1034	7.2
			晚婚晚育	941	6.6
			生育服务证办理	727	5.1
			流动人口计划生育	394	2.7
			社会抚养费征收	101	0.7
			其他	5459	38.0
避孕节育	46	0.3			
其他	722	4.8			
合计	15118	100.0			

（四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 4067 件次，前三位分别为健康证办理 2177 件次（53.5%）、卫生许可 893 件次（22.0%）和机构信息 577 件次（14.2%）。

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	2177	53.5			
卫生许可	893	22.0	执业许可	263	29.5
			医疗广告许可	104	11.6
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	87	9.7
			消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	87	9.7
			职业病危害因素检测	77	8.6
			公共场所检测、资质、卫生许可	56	6.3
			互联网卫生许可	49	5.5
			涉水产品卫生许可	30	3.4
			职业病诊断、资质、卫生许可	18	2.0
			放射诊疗、资质、卫生许可	11	1.2
其他产品检测、资质、卫生许可办理	111	12.4			
机构信息	577	14.2			
专家查询	154	3.8			
机构资质	84	2.1			
其他	182	4.5			
合计	4067	100.0			

（五）医改政策

医改政策咨询共 3303 件次，前三位分别为医保（医疗保险）2500 件次（75.7%）、基本公共卫生服务 615 件次（18.6%）和医疗卫生服务体系 54 件次（1.6%）。医保（医疗保险）2500

件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1250 件次（50.0%）、城镇居民基本医疗保险 385 件次（15.4%）和城镇职工基本医疗保险 328 件次（13.1%）。

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 (%)
医保（医疗保险）	2500	75.7	新型农村合作医疗制度	1250	50.0
			城镇居民基本医疗保险	385	15.4
			城镇职工基本医疗保险	328	13.1
			城乡医疗救助	16	0.6
			其他	521	20.8
基本公共卫生服务	615	18.6	0-6 岁儿童健康管理	106	17.2
			居民健康档案	93	15.1
			老年人健康管理	54	8.8
			预防接种服务	9	1.5
			孕产妇健康管理	7	1.1
			健康教育服务	5	0.8
			重性精神疾病患者管理	4	0.7
			卫生监督协管服务	2	0.3
			高血压患者健康管理	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
			2 型糖尿病患者健康管理	0	0.0
			其他	333	54.1
医疗卫生服务体系	54	1.6	农村医疗卫生服务体系	16	29.6
			全科医生	7	13.0
			公立医院改革	5	9.3
			社会办医	5	9.3
			其他	21	38.9
重大公共卫生服务	49	1.5			
基本药物制度	3	0.1	国家级目录	2	66.7
			地方增补目录	1	33.3
其他	82	2.5			
合计	3303	100.0			

（六）公共卫生

公共卫生咨询共 3046 件次，前三位分别为精神卫生 2302 件次（75.6%）、环境卫生 269 件次（8.8%）和食品安全 221 件次（7.3%）。精神卫生 2302 件次中前三位分别为其他 964 件次（41.9%）、情绪问题 665 件次（28.9%）和健康问题 311 件次（13.5%）。环境卫生 269 件次中前三位分别为公共场所卫生 57 件次（21.2%）、消杀灭 44 件次（16.4%）和涉水产品卫生 31 件次（11.5%）。食品安全 221 件次中前三位分别为其他 109 件次（49.3%）、食品的质量、加工与卫生 54 件次（24.4%）和保健食品 13 件次（5.9%）。

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	2302	75.6	情绪问题	28.9
			健康问题	13.5
			工作问题	3.3
			婚姻问题	2.1
			人际关系问题	2.0
			子女教育问题	2.0
			家庭问题	1.8
			性问题	1.7
			恋爱问题	1.4
			相关政策	1.1
			自杀	0.2
			物质滥用与成瘾性行为	0.1
			其他问题	41.9
环境卫生	269	8.8	公共场所卫生	21.2
			消杀灭	16.4
			涉水产品卫生	11.5
			饮用水卫生	11.5
			室内环境卫生	9.7
			垃圾处理	4.5
			室内外空气	4.1
			公共场所卫生监督	3.7
			消毒产品监督	3.3
			饮用水卫生监督	2.6
			相关政策	2.2
			化妆品卫生	1.5
			化妆品安全监督	0.7
			其他	7.1
食品安全	221	7.3	食品的质量、加工与卫生	24.4
			保健食品	5.9
			食品安全事件	5.4
			相关政策	3.6
			食品添加剂	3.2
			食源性疾病	2.7
			其他食品安全监督执法	2.7
			转基因食品	1.4
			食品标签	0.9
			保健品安全监督	0.5
			其他	49.3
职业卫生	93	3.1	诊断与鉴定	41.9
			职业健康检查	37.6
			预防控制措施	4.3
			职业卫生监督	4.3
			相关政策	2.2
			其他	9.7
意外伤害	63	2.1	动物咬伤	68.3
			呼吸道异物	6.3
			机械	6.3

			药物中毒	4	6.3
			烧烫伤	3	4.8
			从高处跌落	2	3.2
			煤气中毒	1	1.6
			电击	1	1.6
			车祸	1	1.6
			道路交通伤害	0	0.0
			中暑	0	0.0
			冻伤	0	0.0
			运动	0	0.0
			农药中毒	0	0.0
			眼内异物	0	0.0
			溺水	0	0.0
突发公共卫生事件	39	1.3	中毒事件	17	43.6
			群体性不明原因疾病事件	11	28.2
			其他影响公众健康事件类	7	17.9
			重大传染病疫情	1	2.6
			其他	3	7.7
营养	22	0.7	食物营养	11	50.0
			营养基本知识	5	22.7
			人群营养	1	4.5
			营养标签	0	0.0
			相关政策	0	0.0
			其他	5	22.7
学校卫生	18	0.6	相关疾病预防	9	50.0
			网络成瘾	2	11.1
			相关政策	2	11.1
			教学设施相关卫生问题	1	5.6
			入学体检	1	5.6
			学校卫生监督	1	5.6
			其他健康危险行为	0	0.0
			其他	2	11.1
放射卫生	12	0.4	相关政策	5	41.7
			放射卫生技术服务机构	2	16.7
			职业照射防护	1	8.3
			医疗照射防护	1	8.3
			公众照射防护	1	8.3
			放射防护监督	1	8.3
			核与放射突发事件	0	0.0
			其他	1	8.3
旅游卫生	7	0.2	出国旅游卫生	6	85.7
			其他	1	14.3
合计	3046	100.0			

（七）政策法规

政策法规咨询 2750 件次，前三位分别为卫生政策 2230 件次（81.1%）、法律法规 290 件次（10.5%）和部门规章 125 件次（4.5%）。

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	2230	81.1
法律法规	290	10.5
部门规章	125	4.5
其他	105	3.8
合计	2750	100.0

（八）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 2048 件次，前三位分别为执业医师资质与考试 825 件次（40.3%）、护士执业资质与考试 553 件次（27.0%）和职称考试 400 件次（19.5%）。

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	825	40.3
护士执业资质与考试	553	27.0
职称考试	400	19.5
执业范围	55	2.7
港澳台医师	28	1.4
住院医师规范化培训	19	0.9
外国医师来华短期行医	4	0.2
其他	164	8.0
合计	2048	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共 1230 件次，分别为妇女保健 502 件次（40.8%）、妇幼卫生管理 462 件次（37.6%）和儿童保健 266 件次（21.6%）。妇女保健咨询 502 件次中前三位分别为孕产期保健 169 件次（33.7%）、婚前保健 126 件次（25.1%）和孕前保健 113 件次（22.5%）。妇幼卫生管理咨询 462 件次中前三位分别为出生医学证明 207 件次（44.8%）、各地孕产妇系统保健服务管理 163 件次（35.3%）和相关政策 42 件次（9.1%）。儿童保健咨询 266 件次中前三位分别为婴儿期保健 84 件次（31.6%）、新生儿期保健 79 件次（29.7%）和幼儿期保健 51 件次（19.2%）。

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	502	40.8	孕产期保健	169	33.7
			婚前保健	126	25.1
			孕前保健	113	22.5
			青春期保健	46	9.2
			哺乳期保健	24	4.8
			更年期保健	14	2.8
			老年期保健	10	2.0

妇幼卫生管理	462	37.6	出生医学证明	207	44.8
			各地孕产妇系统保健服务管理	163	35.3
			相关政策	42	9.1
			各地儿童系统保健服务管理	22	4.8
			爱婴医院管理	2	0.4
			其他	26	5.6
儿童保健	266	21.6	婴儿期保健	84	31.6
			新生儿期保健	79	29.7
			幼儿期保健	51	19.2
			学龄前期保健	28	10.5
			学龄期保健	24	9.0
合计	1230	100.0			

（十）生活方式

生活方式咨询共 1039 件次，前三位分别为吸烟 661 件次（63.6%）、健康体检 216 件次（20.8%）和其他 117 件次（11.3%）。戒烟服务 611 件次中前三位分别为咨询戒烟干预流程 326 件次（53.4%）、咨询戒烟方法 147 件次（24.1%）和咨询戒断症状及应对 92 件次（15.1%）。

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	661	63. 6	戒烟服务	611	92. 4
			烟草危害	13	2. 0
			法规管理	11	1. 7
			其他	26	3. 9
健康体检	216	20. 8			
睡眠	22	2. 1			
饮酒	10	1. 0			
运动	10	1. 0			
油	2	0. 2			
盐	1	0. 1			
其他	117	11. 3			
合计	1039	100. 0			

（十一）血液管理

血液管理咨询共 36 件次，前三位分别为相关政策 18 件次（50.0%）、献血常识 10 件次（27.8%）和献血机构 6 件次（16.7%）。

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	18	50.0
献血常识	10	27.8
献血机构	6	16.7
其他	2	5.6
合计	36	100.0

（十二）其他

其他咨询共 21011 件次，前三位分别为其他 8577 件次（40.8%）、电话链接 7480 件次（35.6%）和关于 12320 咨询 2824 件次（13.4%）。

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	7480	35.6	卫生系统以外电话	3828	51.2
			卫生系统内电话	2798	37.4
			其他省市 12320	390	5.2
			其他	464	6.2
关于 12320	2824	13.4			
反馈	2130	10.1	查询投诉结果	1074	50.4
			相关单位回复电话	361	16.9
			其他	695	32.6
其他	8577	40.8			
合计	21011	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3017 件次（58.3%）最多，卫生活动 1036 件次（20.0%）次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1474 件次，占投诉总数的 28.5%。举报主要为医疗机构与服务类 39 件次（52.0%）。建议主要为医疗机构与服务类 409 件次（79.4%）。

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	3017	58.3
卫生活动	1036	20.0
公共卫生机构与服务	201	3.9
公共卫生	130	2.5
疾病预防控制	52	1.0
医改政策	38	0.7
人口与计划生育	18	0.3
医护人员执业管理	11	0.2
妇幼保健	8	0.2
政策法规	6	0.1
血液管理	0	0.0
其他	660	12.7
合计	5177	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 166634 件次，前三位分别为预约 126078 件次（75.7%）、其他 15199 件次（9.1%）和退约 11801 件次（7.1%）。

14个省（区、市）12320 卫生热线预约挂号受理情况

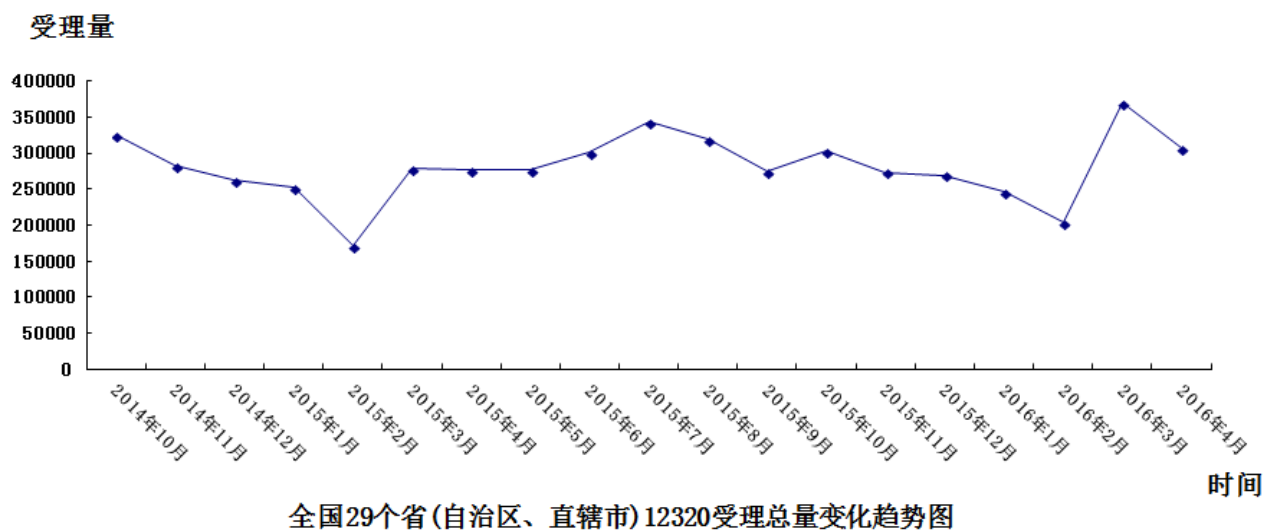
类别	件次	百分比 (%)
预约	126078	75.7
退约	11801	7.1
查询	9720	5.8
账户管理	3836	2.3
其他	15199	9.1
合计	166634	100.0

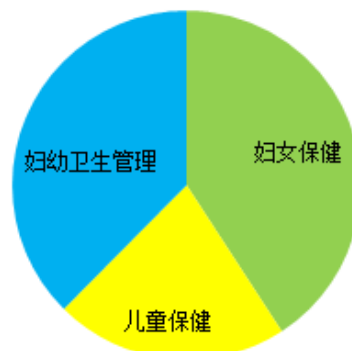
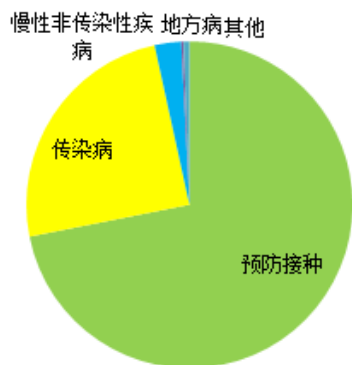
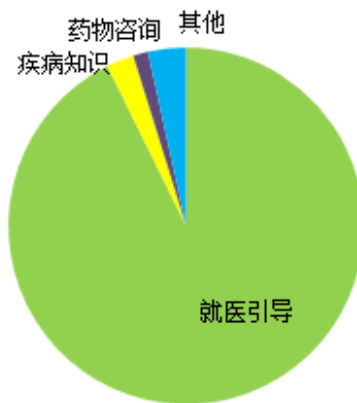
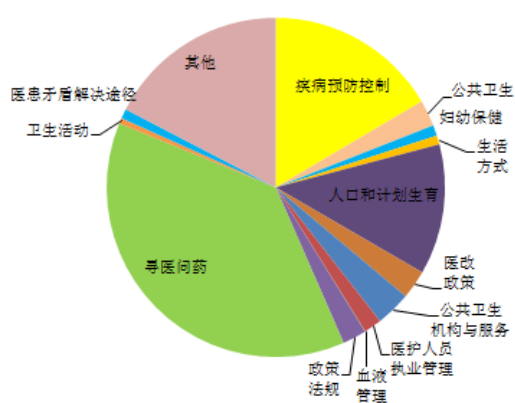
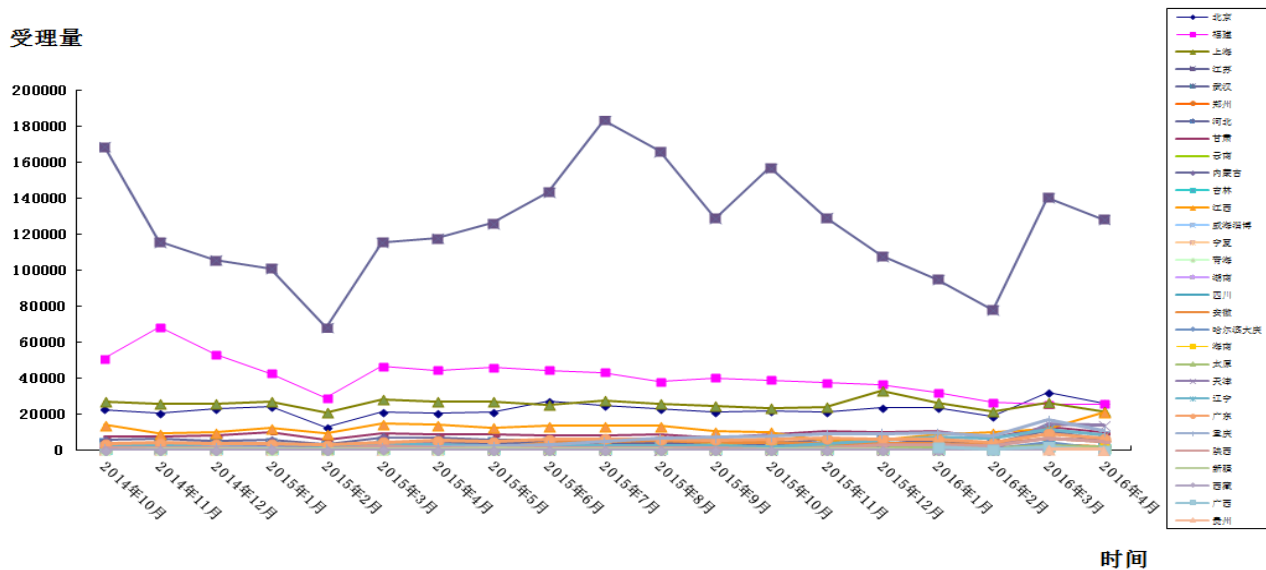
预约 126078 件次中前三位分别为内科 28883 件次（22.9%）、妇产科 23732 件次（18.8%）和外科 15521 件次（12.3%）。内科 28883 件次中前三位分别为消化内科 5723 件次（19.8%）、心血管内科 4624 件次（16.0%）和神经内科 4321 件次（15.0%）。妇产科 23732 件次中前三位分别为妇科 9376 件次（39.5%）、产科 8080 件次（34.0%）和生殖健康与不孕症科 2051 件次（8.6%）。外科 15521 件次中前三位分别为骨科 6214 件次（40.0%）、普通外科 3743 件次（24.1%）和泌尿外科 1930 件次（12.4%）。

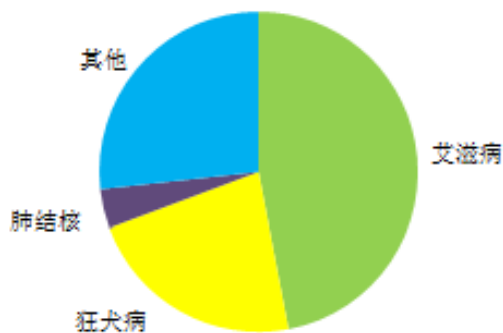
14个省（区、市）12320 卫生热线预约挂号受理情况

	件次	百分比 (%)		件次	百分比 (%)
内科	28883	22.9	消化内科	5723	19.8
			心血管内科	4624	16.0
			神经内科	4321	15.0
			呼吸内科	4009	13.9
			内分泌科	3342	11.6
			免疫风湿病科	2439	8.4
			肾病内科	1457	5.0
			血液内科	1134	3.9
			变态反应科	199	0.7
			老年病科	79	0.3
			其他	1556	5.4
妇产科	23732	18.8	妇科	9376	39.5
			产科	8080	34.0
			生殖健康与不孕症	2051	8.6
			产前诊断科	1804	7.6
			计划生育门诊	1362	5.7
			其他	1059	4.5
外科	15521	12.3	骨科	6214	40.0
			普通外科	3743	24.1
			泌尿外科	1930	12.4
			神经外科	834	5.4
			胸外科	770	5.0
			心脏大血管外科	316	2.0
			烧伤科	178	1.1
			整形科	162	1.0
			其他	1374	8.9
儿科	11172	8.9			
眼科	5287	4.2			
皮肤科	3697	2.9			

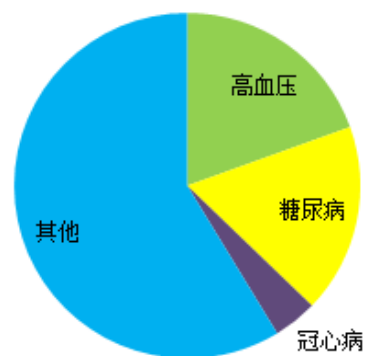
肿瘤科	3026	2.4
耳鼻咽喉科	2951	2.3
中医科	2841	2.3
口腔科	2653	2.1
精神科	2084	1.7
妇女保健科	1189	0.9
儿童保健科	1086	0.9
小儿外科	1053	0.8
中西医结合科	613	0.5
传染科	319	0.3
医疗美容科	213	0.2
运动医学科	137	0.1
结核病科	104	0.1
康复医学科	90	0.1
全科医疗科	82	0.1
预防保健科	62	0.0
地方病科	41	0.0
民族医学科	41	0.0
职业病科	6	0.0
其他	19195	15.2
合计	126078	100.0



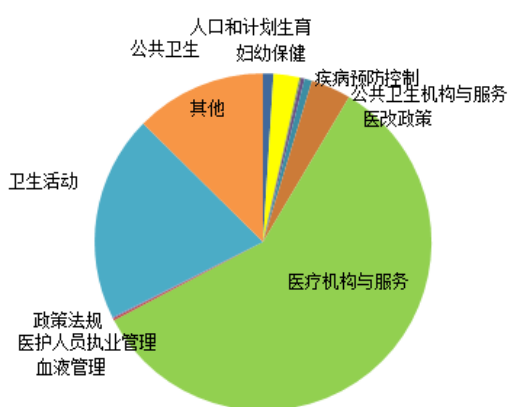




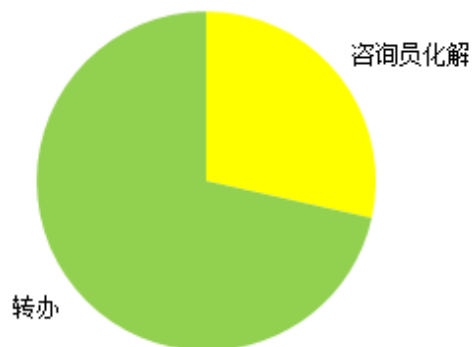
2016年4月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年4月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年4月12320受理投诉分类比较图



2016年4月12320受理投诉办理情况图

【工作交流】

北京 12320 与北京市卫生计生委、北京市医管局、北京市中医局机关各处室联系人召开工作座谈会

为更好地发挥北京 12320 的窗口作用，落实北京市非紧急救助服务中心《北京市便民服务和应急抢险电话管理办法》及北京市政府督查室关于绩效考核工作要求，树立卫生计生系统良好形象，北京 12320 于 5 月 6 日召开北京市卫生计生委、医管局、中医局机关各处室联系人工作会，北京市卫生计生委高小俊委员出席会议，公众权益保障处处长姚铁男主持，各处室主管领导和联系人共

21 人参会。

会上，北京 12320 主任段长霞通报了 2015 年工作情况，并结合北京市非紧急救助服务中心的群众诉求办理要求和考核指标，强调了办理群众诉求的重要意义，提出了目前工作中存在的问题与建议；之后，各处室领导及联系人对群众诉求办理工作进行了研讨，对办理工作提出宝贵的建议与意见。

高小俊委员在讲话中充分肯定了北京 12320 的工作，并提出三点要求：一是要统一思想，树立大局意识、政治意识和首善意识；二是各处室要明确工作职责，落实首接

负责制,各处室联系人应担负起本处室的协调和答复工作,主管处长应给予协调和支持,确保群众诉求得到及时解决;三是各处室要加强与北京 12320 的主动联系与沟通,及时将新政策、新举措告知北京 12320,共同做好群众咨询解答工作。

北京 12320 开展分诊策略与投诉应对培训

4月19日,北京12320邀请朝阳医院门诊部主任吴家峰就分诊策略及投诉应对技巧进行了专业、详细的培训。课程包括医学专业分类、医学分诊策略、投诉应对技巧三个部分。

吴主任讲解了引导百姓分级诊疗、有序就医,缓解看病难题的重要意义并对医疗机构的医学专业分类做了详细解读,使咨询员对医疗机构的科室设置有了清晰的认识。在处理医疗投诉问题上,吴主任从患者心理角度及沟通技巧两方面提出宝贵意见,如:在处理医疗投诉时的禁忌用语、如何平息患者的不满情绪等,为咨询员处理医疗投诉提供了很好的借鉴。



此次培训咨询员均表示受益匪浅,一致认为专业的医学分诊知识可以更好地帮助家人朋友;科学的分诊策略可以更好地为百姓提供就医指导;实用的沟通技巧可以更好地做好医疗纠纷的初步化解,切实发挥北京12320作为和谐医患关系稳定器的作用,更

好地为百姓提供服务。

北京 12320 发挥培训基地作用 认真完成陕西 12320 人员培训

为进一步提高卫生热线人员的服务水平,增进同行业间的业务交流,今年北京12320继续积极发挥全国培训基地作用,4月14日-4月29日接待了陕西西安、榆林12320一行10人的学习培训。本次培训人数多、时间长、内容多,共历时16天。依据陕西12320的需求,安排了概况介绍、业务基础知识、业务流程、沟通技巧、规范话术、岗位体验等多个方面的课程。

培训结束后,召开了学习经验交流会。会上,陕西12320的学员们畅谈了学习期间的感受和收获,表示16天的学习为陕西西安、榆林12320的建设及发展提供了方向和思路;岗位体验环节让他们对各岗位有了清晰的认识;文化教育让他们明白作为12320的一名咨询员应该有的责任心和担当意识;班级生活让他们感受到了北京12320的家文化;同时对北京12320热线的规范化管理、信息化建设以及专业团队的工作能力给予肯定,对工作人员为此次培训付出的努力表示感谢。

北京12320主任段长霞表示,北京12320会积极收集学员的意见与建议,进一步加强培训基地建设,不断规范管理,提高培训质



量，更好地发挥全国培训基地的示范及带头作用。

山西太原 12320 参加太原市“全面两孩”政策业务培训

4月15日，太原市卫生计生委举办了“全面两孩”政策业务培训会，山西太原 12320 的 3 名咨询员参加了培训。本次培训就新的山西省人口和计划生育条例、山西省全面两孩政策实施细则以及“全面两孩”计划生育服务证办理流程等进行了详细的讲解。

2015 年 12 月起，山西太原 12320 承担起计生咨询职能，截至目前共受理各类计生问题 1210 件，其中“全面两孩”政策相关咨询占 75%。通过此次培训，热线咨询员更加充分的认识到计生咨询工作的重要性，对 2016 年修订后的计生条例及“全面两孩”政策实施细则的理解更为全面准确，更加充分熟悉和掌握了计生热点问题的解答技巧，为今后更好的服务市民，进一步开展计生咨询工作打下了坚实基础。

辽宁 12320 积极参加辽宁卫生计生委组织的“5.15 政务公开日”系列活动

5 月 15 日是辽宁省第十个“政务公开日”，辽宁 12320 走进社区，为社区居民送上健康宣传小册子，帮助居民了解健康知识和卫生政策，获得公众积极响应与热切好评。本次活动让百姓更加深入地了解 12320 的工作职能，大力宣传辽宁 12320 健康通的各项功能，使百姓深刻了解 12320 的预约挂号、诊间缴费等功能。未来辽宁 12320 将加大宣传力度，提高群众知晓率，强化新媒体功能，加强互动，提高影响力，以便更好地为广大人民群众提供健康服务。

此次活动切实响应政务公开日扩大政务公开工作的影响，更好的保障人民群众合法

权益，紧扣“深入推进政务公开，保障改善民生”的主题意义。辽宁 12320 将更好的担当政府与百姓间沟通桥梁的重要角色，尽心尽力为百姓办实事。



辽宁 12320 邀请辽宁省肿瘤医院乳腺肿瘤科及中国医科大学附属盛京医院内分泌科专家开展在线咨询活动

近日，辽宁 12320 分别邀请了辽宁省肿瘤医院乳腺肿瘤科及中国医科大学附属盛京医院内分泌科专家开展在线咨询活动，为来电人解答乳腺癌及糖尿病的预防、治疗与康复方面的问题，为广大患者提供免费热线咨询服务。



辽宁 12320 圆满完成

“辽宁好人·最美医生”评选活动微直播

4 月 26 日，辽宁 12320 官方微博对由辽宁省委宣传部、辽宁省卫生计生委联合开展

的“辽宁好人·最美医生”活动进行全程微直播，共发出活动现场实时图片 16 张，博文十余条，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。

上海12320举办5场大肠癌防治社区宣传活动

4 月 15 日-21 日，上海 12320 联合黄浦区、静安区、杨浦区和嘉定区疾控中心等单位在复兴公园、临汾路社区卫生服务中心、市东医院、嘉定镇登龙广场和南翔镇社区先后举办了以“12320 大肠癌防治”为主题的 5 场社区公益咨询活动，邀请了长征医院、上海市 CDC、瑞金卢湾分院、静安区老年医院、市东医院、杨浦区中心医院、杨浦区中医医院、临汾路社区卫生服务中心、瑞金医院北院和嘉定区中心医院以及上海市 12320 志愿者专家等进行现场咨询。

本次肿瘤防治宣传周活动掀起了大肠癌防治工作的高潮，增强了全社会预防大肠癌的意识，进一步推广肿瘤防治宣传知识，为今后社区大肠癌防治工作深入开展奠定基础。

上海12320团员青年参加第23届“医苑新星”大型义诊公益活动

3 月 5 日，上海市卫生计生委、中共普陀区委和共青团上海市委共同主办了“健康那么酷，一起去看看”——第 23 届上海市医苑新星大型义诊活动。

活动现场，12320 展台显示了超高人气，市民取阅资料、咨询问题、关注@健康上海 12320 等健康教育平台，特别是参加健康教育活动的志愿者“潮热全场”。

通过参加委团办的志愿服务活动，12320 青年职工进一步理解“公益、健康、服务、

奋进”的健康教育青年的理念；借助“医苑新星”活动平台，极大加深了 12320 热线平台在公众心目中的印象。



上海12320参加江宁路街道“3·5学雷锋纪念日”志愿服务活动

3 月 5 日，上海 12320 与江宁路街道、上海市地铁公司及儿童医院团委共同合作，参加了“3·5 学雷锋纪念日”志愿服务活动，为静安江宁街道的居民带去了一次朴实无华的志愿服务。

活动现场，居民对 12320 热线产生了浓厚的兴趣，在听取了 12320 的服务介绍后，大家都表示会尝试拨打 12320，现场几乎所有的叔叔、阿姨都拿出手机，打开微信，扫描关注@健康上海 12320，有一些阿姨还在现场稍稍查看了往期资讯，并希望有更多权威、科学的信息推送。



江苏南京 12320 接待 贵州省卫生计生委考察

4月14日，贵州省卫生计生委宣传处副处长鞠萍、贵州省卫生信息中心副主任兰文跃一行3人赴江苏南京12320考察。

南京市卫生信息中心主任殷伟东向贵州省卫生计生委考察组介绍了南京12320相关工作，鞠萍副处长一行参观了江苏南京12320服务中心，双方就12320卫生热线建设与发展、南京市公众健康服务平台建设等方面展开了广泛、深入的讨论。



活动现场，扬州12320通过发放宣传资料，设立展示牌，测量血压，开展知识讲座等方式，直观的让群众认识了癌症的预防与早诊，呼吁社会要积极投入到肿瘤防治活动中，做到“均衡膳食，戒烟戒酒，适时筛查，规范诊疗，快乐生活”的健康模式。



活动共发放宣传资料100多份，提供健康咨询60多人。此次宣传让更多的市民深刻的认识到癌症的预防和早期筛查的重要性，也使群众更加了解12320的服务功能，得到了市民积极的响应和欢迎。

江苏省卫生计生委调研江苏徐州 12320

4月14日，江苏省卫计委应急办主任顾帮朝一行赴徐州12320调研。徐州市疾控中心介绍了徐州12320的建设情况、面临的问题及下一步工作打算，调研组肯定了徐州12320的工作，同时针对徐州12320服务范围、业务拓展、受理投诉、咨询员队伍建设和人员待遇等问题提出了具体的工作建议。

徐州卫生计生委副主任胡传峰、应急办主任王问海陪同调研。

江苏扬州 12320 举办 “科学抗癌关爱生命”主题宣传活动

4月15日，扬州12320举办了“科学抗癌 关爱生命 一癌症防治 我们在行动”为主题的宣传活动。

江苏泰州 12320 参加泰州市 全面两孩政策实施培训会议

4月6日，泰州市卫生计生委召开“全面两孩政策实施培训会议”，泰州12320参加本次会议。

本次培训，泰州12320学习了新实施的计生政策，会后将对会上提出的具体问题及解决途径认真整理，组织相关工作人员学习，



做好上传下达。

陕西 12320 召开创建“青年文明号”动员会

5月6日，陕西12320召开了创建2016年度“陕西省青年文明号”动员会。

会议首先学习了习近平总书记关于青年工作的重要论述，其后明确了陕西12320创建工作计划与活动措施，最后进行了动员。会议要求全体工作人员要提高认识，深刻领会创建活动的意义；要统筹兼顾，全力推动业务工作顺利开展；要完善机制，为创建活动提供各种保障。以本次创建“陕西省青年文明号”活动为契机，用实际行动贯彻“敬业、协作、创优、奉献”的精神理念，真诚用心，精准服务，争创一流业绩，切实为三秦百姓健康作出积极贡献。

陕西 12320 开展世界卫生日宣传活动

4月7日是第67个世界卫生日，陕西省的活动主题定为“健康中国行，应对糖尿病”。近日，陕西12320开展了系列宣传活动。

一是开展了广场宣传活动。4月7日上午，陕西12320参加了陕西省卫生计生委组织的大型义诊宣传活动。陕西12320通过发放宣传资料、开展12320微博、微信“关注有奖”活动以及现场提供咨询服务等方式，向群众宣传了12320的服务职能及糖尿病防治等健康知识，现场气氛热烈，群众热情高涨。二是邀请糖尿病专家做客12320专家席。4月7日下午，陕西12320邀请了交大二附院内内分泌科糖尿病专家接听专家热线，为来电者提供权威的咨询服务。三是积极做好热线咨询服务工作，将糖尿病知识信息及时添加到信息资源库中，对咨询员开展内部培训，为做好糖尿病相关咨询服务工作提供了保障。四是利用新媒体进行广泛宣传。4月5日至4月7日，陕西12320网站、微博、微

信对糖尿病的危害、预防、饮食及日常护理等科普知识进行了广泛宣传。

通过本次糖尿病系列宣传活动，帮助群众深入了解了糖尿病防治相关知识，对促进群众有效防治糖尿病及建立健康生活方式起到了积极作用。



甘肃 12320 接待贵州省卫生计生委考察

5月5日，贵州省卫生计生委宣传处副处长鞠萍一行4人赴甘肃12320考察学习。

甘肃12320主任张灵君全面介绍了甘肃12320的发展历程。双方就甘肃12320的组织机构管理、系统平台建设、人才经费支持、工作职能拓展、业务培训模式、临床医生轮训机制、宣传推广形式、数据信息利用等方面展开了广泛交流。

鞠萍副处长一行参观了甘肃12320服务大厅、机房、更衣室、值班室、培训室等区域，鞠萍副处长希望能够通过此次交流学习，



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，促进贵州 12320 快速发展。

甘肃 12320 召开赴上海 12320 培训学习汇报总结会

4 月 28 日，甘肃 12320 召开了赴上海 12320 培训学习汇报总结会。参加培训人员分别从咨询员管理与考核、投诉举报工单处理、话务质量监控与分析、心理热线建设、戒烟干预服务等方面进行了专题汇报。

与会咨询员们针对甘肃 12320 与上海 12320 的优劣势展开了讨论。普遍认为上海 12320 建设早、发展快，组织管理结构合理，座席班长在咨询员与座席管理中发挥了重要作用，咨询员队伍素质较高。而甘肃 12320 在三方通话与座席转接发挥了咨询员和临床医生的专业特长，可以使热线咨询服务更专业、更到位。

4 月 18—22 日，甘肃 12320 选派咨询员骨干赴上海 12320 培训学习。近距离感受上海 12320 的发展历程以及取得的成绩，深刻体会上海 12320 在健康防病咨询、解读卫生计生政策、受理投诉举报电话、提供戒烟干预和心理咨询服务等方面的先进经验。期间，4 名咨询员与上海 12320 的咨询员们共同接受了上海市精神卫生中心主任张冰和礼仪培训师王寄平讲授的《心理咨询流程》、《话务礼仪、咨询员的素质与沟通技巧》等培训，开阔了视野，提升了自我修养。并旁听了上海 12320 咨询员接听计划生育来电、接受通过 12345（市长热线）转接的投诉、举报等来电情况，还参与了上海 12320 咨询员班会，两省市咨询员共同聆听电话录音、分析话务质量。

通过此次培训学习，两省市咨询员之间深入交流，共同学习，相互促进，增进了感

情，为发挥两地优势、共同促进 12320 卫生热线快速发展探索了有效途径，也为甘肃 12320 强化咨询员队伍建设，提升热线服务水平开启了新的征程。

宁夏 12320 走进固原市 开展健康知识宣传活动

4 月 13 日，宁夏 12320 走进固原市开展健康知识宣传活动。目的是通过向固原市城乡居民宣传 12320 的主要功能、服务宗旨和服务内容，让更多的群众便捷地享受 12320 的服务，使 12320 成为老百姓身边的健康顾问。

宁夏 12320 现场为市民解答戒烟及其他健康相关问题。现场招募“戒烟志愿者”，同时向群众发放宣传资料。本次宣传活动现场发放宣传资料 400 余份，面对面为群众提供健康生活方式指导，接受群众咨询 200 人次。

宁夏 12320 依托专家在线咨询 提升服务能力

为满足广大群众的健康需求，宁夏 12320 进一步拓展服务方式，依托专家在线咨询为群众答疑解惑，进一步提升了宁夏 12320 的服务能力。

宁夏 12320 结合工作实际，每周邀请 1 至 2 名医学专家亲临 12320，现场接听群众关于医学方面的健康咨询，每次在线服务 2 小时。自 2016 年 3 月专家在线咨询启动以来，宁夏 12320 已先后邀请自治区生殖健康技术指导服务中心主任白铁岭、自治区人民医院口腔科主任张佐等 10 名专家开展在线咨询服务，现场接听群众来电 43 个，专家们专业、耐心、细致、高质量的解答受到了群众的好评。

宁夏 12320 专家在线咨询服务的开展，在为群众提供方便、快捷的健康咨询服

务的同时，也使宁夏 12320 的咨询能力和水平有了新的提高，充分发挥了宁夏 12320 与广大社会公众沟通互动平台的作用。

【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、卫生部 12320 工作领导小组成员单位

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 5 月 10 日印发（共 300 份）
