

# 12320 工作简报

第 108 期

全国 12320 管理中心

二〇一六年六月十日

## 【工作进展】

### 国家卫生计生委宣传司调研北京市 12320 卫生热线

2016 年 5 月 16 日，国家卫生计生委宣传司巡视员王华宁、新闻处副处长姚秉成、全国 12320 管理中心一行，赴北京市 12320 卫生热线调研。北京市卫生计生委委员高小俊主持了座谈会，北京市卫生计生委健促处、12320 有关负责人参加了座谈。

王华宁一行首先听取了北京市 12320 卫生热线的工作汇报，并就 12320 提供权威健康信息及监管不正确信息传播等问题与北京市卫生计生委和 12320 相关工作人员进行了讨论交流。随后，参观了 12320 服务大厅。

王华宁充分肯定了北京市 12320 卫生热线所取得的成绩，她指出北京 12320 要畅通与各级卫生计生行政部门和医疗卫生计生机构的信息联动机制，确保 12320 平台获取权威健康信息的渠道畅通，同时充分利用目前较为成熟的移动互联网健康信息服务技术，在平台拓展、促进 12320 与医疗卫生计生服务大数据的共享与利用等方面多下功夫，全力打造健康信息综合服务平台。她希望北京 12320 要以成立十周年为契机，十年再启航，要进一步明确下一个十年的工作定位，加强宏观指导，做好相应规划，从而充分发挥 12320 在社会管理和服务百姓中的作用，为人民群众的健康提供更多更优质的服务。



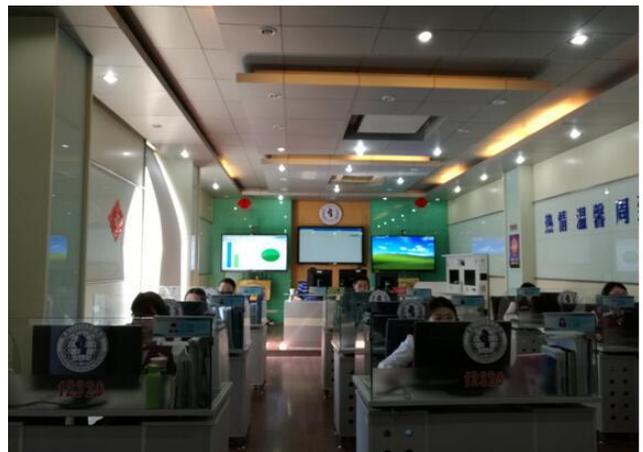
## 全国 12320 管理中心赴江苏省调研 12320 卫生热线工作

2016 年 5 月 11-12 日，全国 12320 管理中心一行赴江苏省调研 12320 卫生热线工作。调研组先后考察了扬州市和南京市 12320 卫生热线，与江苏省卫生计生委、扬州市卫生计生委、扬州市疾控中心以及南京市卫生信息中心的有关工作人员进行了座谈，了解了江苏省 12320 在分散式建设模式中积累的经验和存在的问题，以及扬州市和南京市 12320 的建设发展现状。

在扬州市 12320 的调研座谈会上，江苏省卫生计生委应急办主任顾帮朝简要介绍了江苏省 12320 建设发展现状，重点介绍了江苏省 12320 考核评估与管理办法以及下一步发展思路。扬州市卫生计生委副主任王骏、扬州市疾控中心主任朱道建、副主任何日介绍了扬州市 12320 的建设和工作开展情况、下一步整改打算以及目前存在的困难和问题。座谈还针对 12320 应对非法经营疫苗案件中遇到的问题，围绕突发事件中 12320 热线对统一口径需求和风险沟通技巧的迫切性，以及热线戒烟等问题展开了深入的讨论。

调研组传达了国家卫生计生委对 12320 工作在下一阶段的发展定位与工作思路，提出要转变观念、整合资源、加强利用，将 12320 与医改、宣传、信息化等工作结合起来，借助信息化技术手段，建立持续性长效机制，全力打造专业、权威的 12320 公众健康信息服务平台。

调研组在扬州市 12320 服务大厅详细查看了信息录入系统和知识库系统，了解了全国 12320 信息录入统计分析系统的使用情况。在南京市 12320 服务大厅，调研组仔细查看了江苏省 12320 电话受理实时现况，就受理数据的分析与图表展示等进行了探讨，还了解了其即将推出的 12320 远程医疗设备和工作打算。



## 【受理分析】

2016年5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      | 45392  | 214  | 36 | 50  | 1   | 90345  | 136038 |
| 北京市      | 23795  | 1997 | 0  | 262 | 71  | 0      | 26125  |
| 福建省      | 277    | 67   | 0  | 1   | 0   | 24381  | 24726  |
| 江西省      | 237    | 46   | 7  | 0   | 0   | 22840  | 23130  |
| 上海市      | 18851  | 2397 | 0  | 125 | 148 | 0      | 21521  |
| 重庆市      | 1175   | 26   | 5  | 2   | 1   | 10850  | 12059  |
| 辽宁省      | 1949   | 96   | 14 | 7   | 8   | 8120   | 10194  |
| 广东省      | 7695   | 317  | 0  | 0   | 0   | 0      | 8012   |
| 甘肃省      | 755    | 11   | 7  | 3   | 0   | 7183   | 7959   |
| 河北省      | 6978   | 171  | 15 | 3   | 0   | 62     | 7229   |
| 陕西省      | 3957   | 8    | 0  | 3   | 2   | 1861   | 5831   |
| 湖北省武汉市   | 5340   | 238  | 1  | 0   | 0   | 1      | 5580   |
| 安徽省      | 2645   | 107  | 1  | 0   | 0   | 2329   | 5082   |
| 内蒙古自治区   | 1368   | 21   | 9  | 1   | 0   | 3343   | 4742   |
| 海南省      | 1769   | 30   | 2  | 0   | 0   | 535    | 2336   |
| 山西省太原市   | 1037   | 102  | 0  | 3   | 228 | 536    | 1906   |
| 河南省郑州市   | 852    | 37   | 0  | 0   | 0   | 764    | 1653   |
| 黑龙江哈尔滨大庆 | 1483   | 0    | 0  | 0   | 0   | 1      | 1484   |
| 广西壮族自治区  | 856    | 1    | 0  | 0   | 0   | 0      | 857    |
| 贵州省      | 827    | 4    | 0  | 0   | 0   | 0      | 831    |
| 新疆自治区    | 611    | 0    | 0  | 0   | 0   | 0      | 611    |
| 吉林省      | 256    | 15   | 0  | 0   | 0   | 253    | 524    |
| 湖南省      | 470    | 0    | 0  | 0   | 0   | 0      | 470    |
| 宁夏回族自治区  | 291    | 6    | 1  | 0   | 0   | 0      | 298    |
| 云南省      | 270    | 8    | 0  | 3   | 0   | 1      | 282    |
| 四川省      | 161    | 77   | 0  | 0   | 0   | 0      | 238    |
| 山东威海淄博   | 99     | 7    | 0  | 0   | 0   | 0      | 106    |
| 青海省      | 33     | 0    | 0  | 0   | 0   | 0      | 33     |
| 西藏自治区    | 0      | 0    | 0  | 0   | 0   | 0      | 0      |
| 合计       | 129429 | 6003 | 98 | 463 | 459 | 173405 | 309857 |

2016年5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327479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(17622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309857件次,其中:咨询129429件次(41.8%)、投诉6003件次(1.9%)、建议463件次(0.1%)、表扬459件次(0.1%)、举报98件次、预约挂号173405件次(56.0%)。

### 一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药47978件次(37.7%)、疾病预防控制20166件次(16.5%)、人口和计划生育14662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      | 47978  | 37.7   |
| 疾病预防控制    | 20166  | 16.5   |
| 人口和计划生育   | 14662  | 12.5   |
| 公共卫生机构与服务 | 4183   | 3.4    |
| 医改政策      | 3298   | 2.7    |
| 公共卫生      | 3071   | 2.5    |
| 政策法规      | 2648   | 2.3    |
| 医护人员执业管理  | 1998   | 1.7    |
| 卫生活动      | 1797   | 0.5    |
| 妇幼保健      | 1274   | 1.0    |
| 医患矛盾解决途径  | 1007   | 0.9    |
| 生活方式      | 922    | 0.9    |
| 血液管理      | 75     | 0.0    |
| 其他        | 26350  | 17.4   |
| 合计        | 129429 | 100.0  |

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 47978 件次，前三位分别为就医引导 44594 件次（92.9%）、疾病知识 1196 件次（2.5%）和其他 1126 件次（2.3%）。就医引导 44594 件次中前三位分别为专家查询 13635 件次（30.6%）、预约诊疗流程 12712 件次（28.5%）和医疗机构信息 8516 件次（19.1%）。疾病知识 1196 件次中前三位分别为儿科疾病 131 件次（11.0%）、妇科疾病 109 件次（9.1%）和外科疾病 100 件次（8.4%）。

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    | 44594 | 92.9   | 专家查询         | 13635  | 30.6 |
|         |       |        | 预约诊疗流程       | 12712  | 28.5 |
|         |       |        | 医疗机构信息       | 8516   | 19.1 |
|         |       |        | 按症状引导就医      | 3948   | 8.9  |
|         |       |        | 挂号科室咨询（门诊科室） | 2438   | 5.5  |
|         |       |        | 其他           | 3345   | 7.5  |
|         |       |        | 疾病知识         | 1196   | 2.5  |
| 妇科疾病    | 109   | 9.1    |              |        |      |
| 外科疾病    | 100   | 8.4    |              |        |      |
| 心血管系统疾病 | 98    | 8.2    |              |        |      |
| 消化系统疾病  | 91    | 7.6    |              |        |      |
| 内分泌系统疾病 | 85    | 7.1    |              |        |      |
| 呼吸系统疾病  | 68    | 5.7    |              |        |      |
| 口腔科疾病   | 57    | 4.8    |              |        |      |
| 皮肤科疾病   | 51    | 4.3    |              |        |      |
| 泌尿系统疾病  | 49    | 4.1    |              |        |      |
| 眼科疾病    | 37    | 3.1    |              |        |      |
| 神经系统疾病  | 35    | 2.9    |              |        |      |

|      |       |       |        |     |      |
|------|-------|-------|--------|-----|------|
|      |       |       | 中医科疾病  | 35  | 2.9  |
|      |       |       | 耳鼻喉科疾病 | 28  | 2.3  |
|      |       |       | 精神科疾病  | 27  | 2.3  |
|      |       |       | 生殖系统疾病 | 23  | 1.9  |
|      |       |       | 造血系统疾病 | 19  | 1.6  |
|      |       |       | 人体器官移植 | 9   | 0.8  |
|      |       |       | 其他     | 144 | 12.0 |
| 药物咨询 | 1062  | 2.2   | 药品购买   | 598 | 56.3 |
|      |       |       | 药品使用   | 375 | 35.3 |
|      |       |       | 其他     | 89  | 8.4  |
| 其他   | 1126  | 2.3   |        |     |      |
| 合计   | 47978 | 100.0 |        |     |      |

## （二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 20166 件次，前三位分别为预防接种 13944 件次（69.1%）、传染病 5622 件次（27.9%）和慢性非传染性疾病 457 件次（2.3%）。预防接种咨询 13944 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 4312 件次（30.9%）、乙肝疫苗 1342 件次（9.6%）和脊髓灰质炎疫苗 1336 件次（9.6%）。传染病咨询 5622 件次中前三位分别为艾滋病 2815 件次（50.1%）、狂犬病 1241 件次（22.1%）和肺结核 172 件次（3.1%）。

### 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     | 13944 | 69.1    | 疫苗种类       | 81.3    |
|          |       |         | 接种单位       | 9.6     |
|          |       |         | 免疫程序       | 2.4     |
|          |       |         | 疫苗联合接种     | 0.1     |
|          |       |         | 其他         | 6.7     |
| 传染病      | 5622  | 27.9    | 按病种        | 98.6    |
|          |       |         | 传染病防控及监督执法 | 0.0     |
|          |       |         | 其他         | 1.4     |
| 慢性非传染性疾病 | 457   | 2.3     | 按病种        | 96.9    |
|          |       |         | 其他         | 3.1     |
| 地方病      | 50    | 0.2     | 按病种        | 94.0    |
| 其他       | 93    | 0.5     |            |         |
| 合计       | 20166 | 100.0   |            |         |

## （三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 14662 件次，分别为相关政策 13927 件次（95.0%）、避孕节育 68 件次（0.5%）和其他 667 件次（4.5%）。相关政策咨询 13927 件次中前三位分别为再生育政策 4420 件次（31.7%）、独生子女 1096 件次（7.9%）和晚婚晚育 941 件次（6.8%）。

### 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 | 13927 | 95.0   | 再生育政策    | 4420   | 31.7 |
|      |       |        | 独生子女     | 1096   | 7.9  |
|      |       |        | 晚婚晚育     | 941    | 6.8  |
|      |       |        | 生育服务证办理  | 841    | 6.0  |
|      |       |        | 流动人口计划生育 | 459    | 3.3  |
|      |       |        | 社会抚养费征收  | 211    | 1.5  |
|      |       |        | 其他       | 5959   | 42.8 |
|      |       |        | 避孕节育     | 68     | 0.5  |
| 其他   | 667   | 4.5    |          |        |      |
| 合计   | 14662 | 100.0  |          |        |      |

#### （四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 4183 件次，前三位分别为健康证办理 2109 件次（50.4%）、卫生许可 1066 件次（25.5%）和机构信息 518 件次（12.4%）。

### 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 | 2109 | 50.4   |                  |        |      |
| 卫生许可  | 1066 | 25.5   | 医疗广告许可           | 252    | 23.6 |
|       |      |        | 执业许可             | 220    | 20.6 |
|       |      |        | 生活饮用水检测、资质、卫生许可  | 117    | 11.0 |
|       |      |        | 职业病危害因素检测        | 100    | 9.4  |
|       |      |        | 互联网卫生许可          | 84     | 7.9  |
|       |      |        | 消毒生产企业、新消毒产品卫生许可 | 75     | 7.0  |
|       |      |        | 公共场所检测、资质、卫生许可   | 57     | 5.3  |
|       |      |        | 涉水产品卫生许可         | 50     | 4.7  |
|       |      |        | 放射诊疗、资质、卫生许可     | 39     | 3.7  |
|       |      |        | 职业病诊断、资质、卫生许可    | 13     | 1.2  |
|       |      |        | 其他产品检测、资质、卫生许可办理 | 59     | 5.5  |
| 机构信息  | 518  | 12.4   |                  |        |      |
| 专家查询  | 151  | 3.6    |                  |        |      |
| 机构资质  | 101  | 2.4    |                  |        |      |
| 其他    | 238  | 5.7    |                  |        |      |
| 合计    | 4183 | 100.0  |                  |        |      |

#### （五）医改政策

医改政策咨询共 3298 件次，前三位分别为医保（医疗保险）2517 件次（76.3%）、基本公共卫生服务 585 件次（17.7%）和医疗卫生服务体系 68 件次（2.1%）。医保（医疗保险）2517 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1305 件次（51.8%）、城镇职工基本医疗保险 427 件次（17.0%）和城镇居民基本医疗保险 298 件次（11.8%）。

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）   | 2517 | 76.3   | 新型农村合作医疗制度              | 1305   | 51.8 |        |    |      |
|            |      |        | 城镇职工基本医疗保险              | 427    | 17.0 |        |    |      |
|            |      |        | 城镇居民基本医疗保险              | 298    | 11.8 |        |    |      |
|            |      |        | 城乡医疗救助                  | 9      | 0.4  |        |    |      |
|            |      |        | 其他                      | 478    | 19.0 |        |    |      |
| 基本公共卫生服务   | 585  | 17.7   | 0-6 岁儿童健康管理             | 157    | 26.8 |        |    |      |
|            |      |        | 居民健康档案                  | 79     | 13.5 |        |    |      |
|            |      |        | 卫生监督协管服务                | 73     | 12.5 |        |    |      |
|            |      |        | 老年人健康管理                 | 59     | 10.1 |        |    |      |
|            |      |        | 预防接种服务                  | 16     | 2.7  |        |    |      |
|            |      |        | 孕产妇健康管理                 | 6      | 1.0  |        |    |      |
|            |      |        | 传染病及突发公共卫生事件报告和<br>处理服务 | 4      | 0.7  |        |    |      |
|            |      |        | 重性精神疾病患者管理              | 3      | 0.5  |        |    |      |
|            |      |        | 健康教育服务                  | 2      | 0.3  |        |    |      |
|            |      |        | 高血压患者健康管理               | 1      | 0.2  |        |    |      |
|            |      |        | 2 型糖尿病患者健康管理            | 0      | 0.0  |        |    |      |
|            |      |        | 其他                      | 185    | 31.6 |        |    |      |
|            |      |        | 医疗卫生服务体系                | 68     | 2.1  | 全科医生   | 23 | 33.8 |
|            |      |        |                         |        |      | 公立医院改革 | 15 | 22.1 |
| 农村医疗卫生服务体系 | 9    | 13.2   |                         |        |      |        |    |      |
| 社会办医       | 7    | 10.3   |                         |        |      |        |    |      |
| 其他         | 14   | 20.6   |                         |        |      |        |    |      |
| 重大公共卫生服务   | 13   | 0.4    |                         |        |      |        |    |      |
| 基本药物制度     | 8    | 0.2    | 地方增补目录                  | 5      | 62.5 |        |    |      |
|            |      |        | 国家级目录                   | 3      | 37.5 |        |    |      |
| 其他         | 107  | 3.2    |                         |        |      |        |    |      |
| 合计         | 3298 | 100.0  |                         |        |      |        |    |      |

（六）公共卫生

公共卫生咨询共 3071 件次，前三位分别为精神卫生 2252 件次（73.3%）、环境卫生 283 件次（9.2%）和食品安全 210 件次（6.8%）。精神卫生 2252 件次中前三位分别为情绪问题 686 件次（30.5%）、其他 669 件次（29.7%）和健康问题 623 件次（27.7%）。环境卫生 283 件次中前三位分别为饮用水卫生 53 件次（18.7%）、公共场所卫生 42 件次（14.8%）和室内环境卫生 39 件次（13.8%）。食品安全 210 件次中前三位分别为食品的质量、加工与卫生 83 件次（39.5%）、其他 58 件次（27.6%）其他食品安全监督执法 16 件次（7.6%）。

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 | 2252 | 73.3   | 情绪问题 | 686    | 30.5 |
|      |      |        | 健康问题 | 623    | 27.7 |
|      |      |        | 工作问题 | 71     | 3.2  |
|      |      |        | 婚姻问题 | 46     | 2.0  |

|            |     |      |            |     |      |
|------------|-----|------|------------|-----|------|
|            |     |      | 子女教育问题     | 34  | 1.5  |
|            |     |      | 人际关系问题     | 28  | 1.2  |
|            |     |      | 性问题        | 26  | 1.2  |
|            |     |      | 家庭问题       | 25  | 1.1  |
|            |     |      | 恋爱问题       | 23  | 1.0  |
|            |     |      | 相关政策       | 15  | 0.7  |
|            |     |      | 自杀         | 4   | 0.2  |
|            |     |      | 物质滥用与成瘾性行为 | 2   | 0.1  |
|            |     |      | 其他问题       | 669 | 29.7 |
| 环境卫生       | 283 | 9.2  | 饮用水卫生      | 53  | 18.7 |
|            |     |      | 公共场所卫生     | 42  | 14.8 |
|            |     |      | 室内环境卫生     | 39  | 13.8 |
|            |     |      | 涉水产品卫生     | 35  | 12.4 |
|            |     |      | 消杀灭        | 31  | 11.0 |
|            |     |      | 饮用水卫生监督    | 15  | 5.3  |
|            |     |      | 消毒产品监督     | 15  | 5.3  |
|            |     |      | 垃圾处理       | 14  | 4.9  |
|            |     |      | 室内外空气      | 11  | 3.9  |
|            |     |      | 公共场所卫生监督   | 5   | 1.8  |
|            |     |      | 化妆品卫生      | 3   | 1.1  |
|            |     |      | 相关政策       | 2   | 0.7  |
|            |     |      | 化妆品安全监督    | 1   | 0.4  |
|            |     |      | 其他         | 17  | 6.0  |
|            |     |      | 食品安全       | 210 | 6.8  |
| 其他食品安全监督执法 | 16  | 7.6  |            |     |      |
| 相关政策       | 14  | 6.7  |            |     |      |
| 保健食品       | 9   | 4.3  |            |     |      |
| 食品安全事件     | 7   | 3.3  |            |     |      |
| 转基因食品      | 6   | 2.9  |            |     |      |
| 食源性疾病      | 5   | 2.4  |            |     |      |
| 保健品安全监督    | 5   | 2.4  |            |     |      |
| 食品标签       | 4   | 1.9  |            |     |      |
| 食品添加剂      | 3   | 1.4  |            |     |      |
| 其他         | 58  | 27.6 |            |     |      |
| 职业卫生       | 102 | 3.3  | 诊断与鉴定      | 45  | 44.1 |
|            |     |      | 职业健康检查     | 38  | 37.3 |
|            |     |      | 相关政策       | 7   | 6.9  |
|            |     |      | 职业卫生监督     | 3   | 2.9  |
|            |     |      | 预防控制措施     | 1   | 1.0  |
|            |     |      | 其他         | 8   | 7.8  |
| 意外伤害       | 88  | 2.9  | 动物咬伤       | 48  | 54.5 |
|            |     |      | 烧烫伤        | 16  | 18.2 |
|            |     |      | 药物中毒       | 6   | 6.8  |
|            |     |      | 机械         | 5   | 5.7  |
|            |     |      | 呼吸道异物      | 3   | 3.4  |
|            |     |      | 煤气中毒       | 2   | 2.3  |
|            |     |      | 运动         | 2   | 2.3  |
|            |     |      | 眼内异物       | 2   | 2.3  |
|            |     |      | 中暑         | 1   | 1.1  |
|            |     |      | 冻伤         | 1   | 1.1  |
|            |     |      | 农药中毒       | 1   | 1.1  |

|          |      |       |             |    |       |
|----------|------|-------|-------------|----|-------|
|          |      |       | 从高处跌落       | 1  | 1.1   |
|          |      |       | 道路交通伤害      | 0  | 0.0   |
|          |      |       | 电击          | 0  | 0.0   |
|          |      |       | 车祸          | 0  | 0.0   |
|          |      |       | 溺水          | 0  | 0.0   |
| 突发公共卫生事件 | 46   | 1.5   | 中毒事件        | 29 | 63.0  |
|          |      |       | 群体性不明原因疾病事件 | 3  | 6.5   |
|          |      |       | 其他影响公众健康事件类 | 3  | 6.5   |
|          |      |       | 重大传染病疫情     | 1  | 2.2   |
|          |      |       | 其他          | 10 | 21.7  |
| 营养       | 39   | 1.3   | 食物营养        | 12 | 30.8  |
|          |      |       | 营养基本知识      | 7  | 17.9  |
|          |      |       | 人群营养        | 3  | 7.7   |
|          |      |       | 营养标签        | 2  | 5.1   |
|          |      |       | 相关政策        | 0  | 0.0   |
|          |      |       | 其他          | 15 | 38.5  |
| 学校卫生     | 29   | 0.9   | 相关疾病预防      | 14 | 48.3  |
|          |      |       | 网络成瘾        | 2  | 6.9   |
|          |      |       | 相关政策        | 2  | 6.9   |
|          |      |       | 学校卫生监督      | 2  | 6.9   |
|          |      |       | 教学设施相关卫生问题  | 1  | 3.4   |
|          |      |       | 入学体检        | 1  | 3.4   |
|          |      |       | 其他健康危险行为    | 0  | 0.0   |
| 其他       | 7    | 24.1  |             |    |       |
| 放射卫生     | 13   | 0.4   | 医疗照射防护      | 3  | 23.1  |
|          |      |       | 公众照射防护      | 2  | 15.4  |
|          |      |       | 放射卫生技术服务机构  | 2  | 15.4  |
|          |      |       | 职业照射防护      | 1  | 7.7   |
|          |      |       | 相关政策        | 1  | 7.7   |
|          |      |       | 放射防护监督      | 1  | 7.7   |
|          |      |       | 核与放射突发事件    | 0  | 0.0   |
|          |      |       | 其他          | 3  | 23.1  |
| 旅游卫生     | 9    | 0.3   | 出国旅游卫生      | 9  | 100.0 |
|          |      |       | 国内旅游卫生      | 0  | 0.0   |
| 合计       | 3071 | 100.0 |             |    |       |

### （七）政策法规

政策法规咨询 2648 件次，前三位分别为卫生政策 1817 件次（68.6%）、法律法规 465 件次（17.6%）和部门规章 139 件次（5.2%）。

#### 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 | 1817 | 68.6    |
| 法律法规 | 465  | 17.6    |
| 部门规章 | 139  | 5.2     |
| 其他   | 227  | 8.6     |
| 合计   | 2648 | 100.0   |

(八) 医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 1998 件次，前三位分别为职称考试 910 件次（45.5%）、执业医师资质与考试 435 件次（21.8%）和护士执业资质与考试 323 件次（16.2%）。

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(%) |
|------------|------|--------|
| 职称考试       | 910  | 45.5   |
| 执业医师资质与考试  | 435  | 21.8   |
| 护士执业资质与考试  | 323  | 16.2   |
| 执业范围       | 92   | 4.6    |
| 港澳台医师      | 59   | 3.0    |
| 住院医师规范化培训  | 49   | 2.5    |
| 外国医师来华短期行医 | 18   | 0.9    |
| 其他         | 112  | 5.6    |
| 合计         | 1998 | 100.0  |

(九) 妇幼保健

妇幼保健咨询共 1274 件次，分别为妇女保健 510 件次（40.0%）、妇幼卫生管理 475 件次（37.3%）和儿童保健 289 件次（22.7%）。妇女保健咨询 510 件次中前三位分别为孕产期保健 178 件次（34.9%）、婚前保健 175 件次（34.3%）和孕前保健 83 件次（16.3%）。妇幼卫生管理咨询 475 件次中前三位分别为出生医学证明 182 件次（38.3%）、各地孕产妇系统保健服务管理 163 件次（34.3%）和相关政策 68 件次（14.3%）。儿童保健咨询 289 件次中前三位分别为新生儿期保健 107 件次（37.0%）、婴儿期保健 87 件次（30.1%）和幼儿期保健 66 件次（22.8%）。

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   | 510 | 40.0   | 孕产期保健         | 178    | 34.9  |
|        |     |        | 婚前保健          | 175    | 34.3  |
|        |     |        | 孕前保健          | 83     | 16.3  |
|        |     |        | 青春期保健         | 27     | 5.3   |
|        |     |        | 哺乳期保健         | 26     | 5.1   |
|        |     |        | 老年期保健         | 11     | 2.2   |
|        |     |        | 更年期保健         | 10     | 2.0   |
|        |     |        | 其他            | 18     | 3.5   |
| 妇幼卫生管理 | 475 | 37.3   | 出生医学证明        | 182    | 38.3  |
|        |     |        | 各地孕产妇系统保健服务管理 | 163    | 34.3  |
|        |     |        | 相关政策          | 68     | 14.3  |
|        |     |        | 各地儿童系统保健服务管理  | 43     | 9.1   |
|        |     |        | 爱婴医院管理        | 1      | 0.2   |
|        |     |        | 其他            | 18     | 3.8   |
|        |     |        | 合计            | 1274   | 100.0 |
| 儿童保健   | 289 | 22.7   | 新生儿期保健        | 107    | 37.0  |
|        |     |        | 婴儿期保健         | 87     | 30.1  |
|        |     |        | 幼儿期保健         | 66     | 22.8  |
|        |     |        | 学龄期保健         | 15     | 5.2   |
|        |     |        | 学龄前期保健        | 14     | 4.8   |

### (十) 生活方式

生活方式咨询共 922 件次，前三位分别为吸烟 622 件次（67.5%）、健康体检 181 件次（19.6%）和其他 73 件次（7.9%）。戒烟服务 501 件次中前三位分别为咨询戒烟干预流程 183 件次（36.5%）、咨询戒烟方法 140 件次（27.9%）和咨询戒断症状及应对 62 件次（12.4%）。

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   | 622 | 67.5   | 戒烟服务 | 501    | 80.5 |
|      |     |        | 烟草危害 | 70     | 11.3 |
|      |     |        | 法规管理 | 16     | 2.6  |
|      |     |        | 其他   | 35     | 5.6  |
| 健康体检 | 181 | 19.6   |      |        |      |
| 睡眠   | 24  | 2.6    |      |        |      |
| 运动   | 9   | 1.0    |      |        |      |
| 饮酒   | 8   | 0.9    |      |        |      |
| 盐    | 5   | 0.5    |      |        |      |
| 油    | 0   | 0.0    |      |        |      |
| 其他   | 73  | 7.9    |      |        |      |
| 合计   | 922 | 100.0  |      |        |      |

### (十一) 血液管理

血液管理咨询共 75 件次，前三位分别为相关政策 45 件次（60.0%）、献血机构 12 件次（16.0%）和献血常识 10 件次（13.3%）。

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 | 45 | 60.0   |
| 献血机构 | 12 | 16.0   |
| 献血常识 | 10 | 13.3   |
| 其他   | 8  | 10.7   |
| 合计   | 75 | 100.0  |

### (十二) 其他

其他咨询共 26350 件次，前三位分别为其他 10026 件次（38.0%）、电话链接 9056 件次（34.4%）和关于 12320 咨询 5451 件次（20.7%）。

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     | 9056 | 34.4   | 卫生系统以外电话   | 4885   | 53.9 |
|          |      |        | 卫生系统内电话    | 3445   | 38.0 |
|          |      |        | 其他省市 12320 | 539    | 6.0  |
|          |      |        | 其他         | 187    | 2.1  |
| 关于 12320 | 5451 | 20.7   |            |        |      |

|    |       |       |          |      |      |
|----|-------|-------|----------|------|------|
| 反馈 | 1817  | 6.9   | 查询投诉结果   | 1092 | 60.1 |
|    |       |       | 相关单位回复电话 | 489  | 26.9 |
|    |       |       | 其他       | 236  | 13.0 |
| 其他 | 10026 | 38.0  |          |      |      |
| 合计 | 26350 | 100.0 |          |      |      |

## 二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3377 件次 (56.3%) 最多，公共卫生机构与服务 219 件次 (3.6%) 次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1487 件次，占投诉总数的 24.8%。举报主要为医疗机构与服务类 56 件次 (57.1%)。建议主要为医疗机构与服务类 375 件次 (81.0%)。

### 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   | 3377 | 56.3    |
| 公共卫生机构与服务 | 219  | 3.6     |
| 公共卫生      | 170  | 2.8     |
| 疾病预防控制    | 70   | 1.2     |
| 人口与计划生育   | 23   | 0.4     |
| 医改政策      | 20   | 0.3     |
| 医护人员执业管理  | 20   | 0.3     |
| 妇幼保健      | 10   | 0.2     |
| 血液管理      | 4    | 0.1     |
| 政策法规      | 3    | 0.0     |
| 卫生活动      | 0    | 0.0     |
| 其他        | 2087 | 34.8    |
| 合计        | 6003 | 100.0   |

## 三、预约挂号受理情况

预约挂号共 173405 件次，前三位分别为预约 130644 件次 (75.3%)、其他 16975 件次 (9.8%) 和退约 12150 件次 (7.0%)。

### 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   | 130644 | 75.3    |
| 退约   | 12150  | 7.0     |
| 查询   | 9689   | 5.6     |
| 账户管理 | 3947   | 2.3     |
| 其他   | 16975  | 9.8     |
| 合计   | 173405 | 100.0   |

预约 130644 件次中前三位分别为内科 29791 件次 (22.8%)、妇产科 23900 件次 (18.3%) 和外科 16881 件次 (12.9%)。内科 29791 件次中前三位分别为消化内科 5539 件次 (18.6%)、神经内科 5151 件次 (17.3%) 和心血管内科 4759 件次 (16.0%)。妇产科 23900 件次中前三位

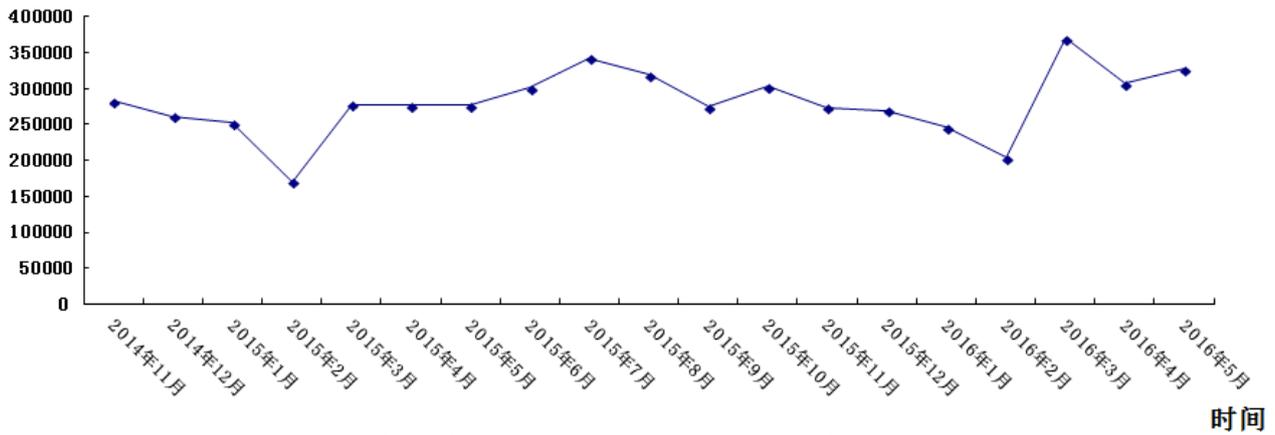
分别为妇科 9478 件次（39.7%）、产科 8614 件次（36.0%）和生殖健康与不孕症科 3018 件次（12.6%）。外科 16881 件次中前三位分别为骨科 7378 件次（43.7%）、普通外科 3651 件次（21.6%）和泌尿外科 1880 件次（11.1%）。

#### 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       | 29791 | 22.8   | 消化内科    | 5539  | 18.6   |
|          |       |        | 神经内科    | 5151  | 17.3   |
|          |       |        | 心血管内科   | 4759  | 16.0   |
|          |       |        | 呼吸内科    | 3954  | 13.3   |
|          |       |        | 内分泌科    | 3742  | 12.6   |
|          |       |        | 免疫风湿病科  | 2663  | 8.9    |
|          |       |        | 肾病内科    | 1485  | 5.0    |
|          |       |        | 血液内科    | 710   | 2.4    |
|          |       |        | 老年病科    | 56    | 0.2    |
|          |       |        | 变态反应科   | 32    | 0.1    |
|          |       |        | 其他      | 1700  | 5.7    |
|          |       |        | 妇产科     | 23900 | 18.3   |
| 产科       | 8614  | 36.0   |         |       |        |
| 生殖健康与不孕症 | 3018  | 12.6   |         |       |        |
| 产前诊断科    | 1008  | 4.2    |         |       |        |
| 计划生育门诊   | 678   | 2.8    |         |       |        |
| 其他       | 1104  | 4.6    |         |       |        |
| 外科       | 16881 | 12.9   |         |       |        |
|          |       |        | 普通外科    | 3651  | 21.6   |
|          |       |        | 泌尿外科    | 1880  | 11.1   |
|          |       |        | 神经外科    | 829   | 4.9    |
|          |       |        | 胸外科     | 769   | 4.6    |
|          |       |        | 整形科     | 459   | 2.7    |
|          |       |        | 心脏大血管外科 | 284   | 1.7    |
|          |       |        | 烧伤科     | 270   | 1.6    |
|          |       |        | 其他      | 1361  | 8.1    |
|          |       |        | 儿科      | 10586 | 8.1    |
| 眼科       | 4976  | 3.8    |         |       |        |
| 皮肤科      | 3992  | 3.1    |         |       |        |
| 耳鼻咽喉科    | 3800  | 2.9    |         |       |        |
| 肿瘤科      | 3126  | 2.4    |         |       |        |
| 口腔科      | 2779  | 2.1    |         |       |        |
| 妇女保健科    | 2409  | 1.8    |         |       |        |
| 精神科      | 2052  | 1.6    |         |       |        |
| 中医科      | 1913  | 1.5    |         |       |        |
| 儿童保健科    | 1887  | 1.4    |         |       |        |
| 小儿外科     | 1485  | 1.1    |         |       |        |
| 中西医结合科   | 631   | 0.5    |         |       |        |
| 康复医学科    | 389   | 0.3    |         |       |        |
| 传染科      | 277   | 0.2    |         |       |        |
| 医疗美容科    | 227   | 0.2    |         |       |        |
| 运动医学科    | 138   | 0.1    |         |       |        |
| 职业病科     | 135   | 0.1    |         |       |        |

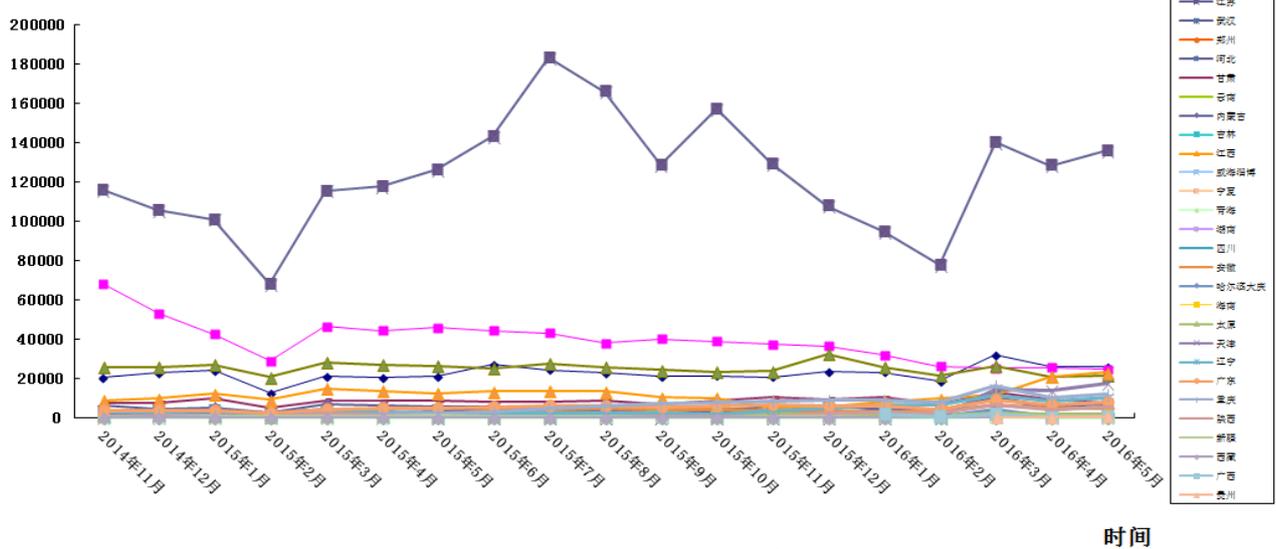
|       |        |       |
|-------|--------|-------|
| 全科医疗科 | 90     | 0.1   |
| 结核病科  | 88     | 0.1   |
| 地方病科  | 59     | 0.0   |
| 预防保健科 | 46     | 0.0   |
| 民族医学科 | 29     | 0.0   |
| 其他    | 18958  | 14.5  |
| 合计    | 130644 | 100.0 |

受理量

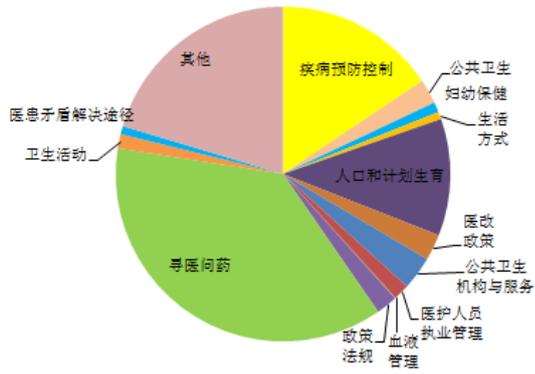


全国30个省(自治区、直辖市)12320受理总量变化趋势图

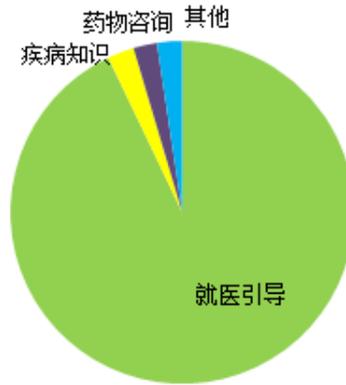
受理量



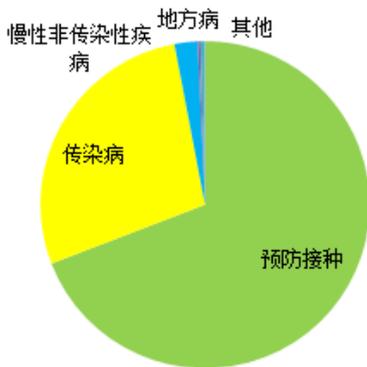
全国30个省(自治区、直辖市)12320受理总量变化趋势比较图



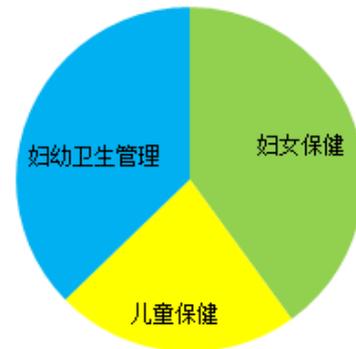
2016年5月12320受理咨询分类比较图



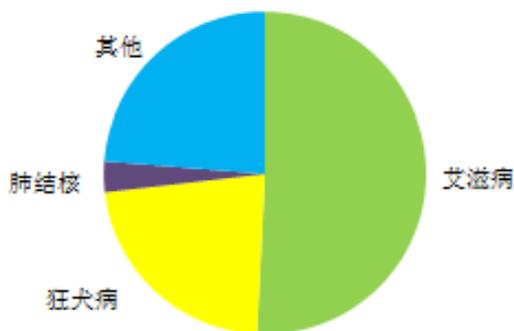
2016年5月12320受理寻医问药咨询比较图



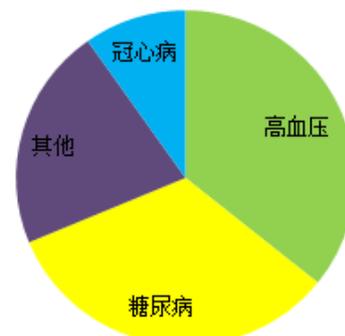
2016年5月12320受理疾病预防控制咨询比较图



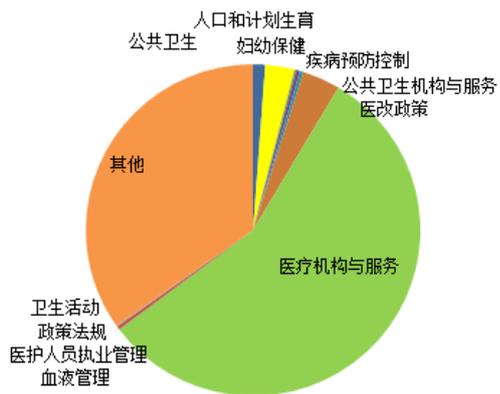
2016年5月12320受理妇幼保健咨询比较图



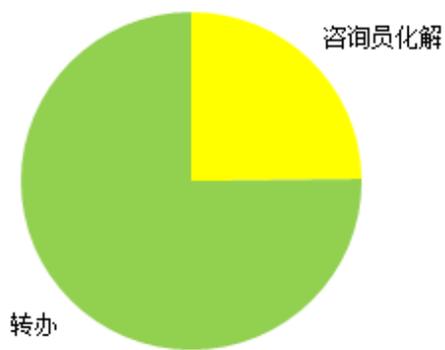
2016年5月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年5月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年5月12320受理投诉分类比较图



2016年5月12320受理投诉办理情况图

## 【获奖信息】

◇ 5月，上海12320四名咨询员被上海市健康促进委员会表彰为戒烟热线服务之星。

## 【工作交流】

### 北京12320接待吉林省呼叫中心行业协会参观交流

5月31日，吉林省呼叫中心行业协会秘书长张天华赴北京12320参观交流。

活动中，张天华秘书长参观了北京12320的文化墙、服务大厅、员工减压室等办公环境，详细了解了大厅的座席设置、显示屏信息和中心以“家”为核心的文化建设等内容。中心办从中心基本概况、主要工作和文化建设等方面，介绍了近年北京12320的建设和发展情况。

座谈中，张天华秘书长对北京12320给予的支持表示感谢，希望今后进一步加强沟通和交流，并针对热线的组织架构、业务流程与管理机制、信息化建设、戒烟服务等方面做了详细咨询及讨论。

### 北京12320召开第一季度工作研讨会

5月11日，北京12320邀请西城区卫生

计生委、首都医科大学附属北京友谊医院和北京急救中心等共11家网络单位工作人员参加北京12320第一季度工作研讨会，旨在研讨如何进一步提高群众诉求办理工作质量、畅通群众诉求办理渠道、达到北京市非紧急救助服务中心“三率”考核指标。会议由北京12320主任段长霞主持，业务办管理人员参加了会议。

会上，业务办向参会人员通报了2016年第一季度各单位办理群众诉求工作的情况。与会人员各自交流了本单位在群众诉求办理中的工作机制、举措、体会与经验，纷纷表示通过研讨会，进一步增加了对北京12320工作的了解，增进了理解，并提出了许多完善工作的合理化建议。

段长霞主任在讲话中强调，群众诉求办理工作需要北京12320与各单位不断深入交流、相互学习，才能持续提升解决诉求的水平和能力。对大家提出的合理化建议，北京

12320 将及时完善到工作中，不断提高诉求办理水平。同时，欢迎各单位到北京 12320 参加一日体验活动，继续探讨提高工作的办法和方法，共同做好群众诉求办理工作，树立卫生计生系统的良好形象。



## 北京 12320 召开部分网络单位微博研讨会

为提高微博工作水平，提升互动力和影响力，为百姓提供更好的服务，5月11日，北京 12320 召开了部分网络单位微博研讨会，北京市卫生计生委公众权益保障处处长姚铁男出席，北京 12320 主任段长霞主持，西城区卫生计生委、北京儿童医院、北京大学人民医院、北京市红十字血液中心等 9 家网络单位微博负责人及北京 12320 中心办公室管理人员参会。

会上，北京 12320 副主任张建国从北京 12320 微博的工作概况、考核指标与存在问题、完善微博工作的建议等方面做了简要介绍。随后，各参会单位介绍了本单位的微博工作情况，分享了各自的工作经验、方法与感悟以及遇到的困惑与解决办法。

北京 12320 主任段长霞在讲话中提出了各单位要增加与首都健康微博以及卫生计生系统兄弟单位之间微博互动的建议。北京市卫生计生委公众权益保障处处长姚铁男在讲话中强调了微博工作的重要意义，明确了微博信息发布、舆情监测、主动引导策划、网

络评论的四大职责和选拔网评员的标准，同时就如何做好微博工作提出了要求：一是要增强微博工作的敏感性，在应对突发事件时要发挥积极作用，主动做好引导工作；二是要确保微博工作的及时性，微博信息传播快、影响大，有问题要及时汇报，及时处理；三是要提高微博工作的主动性，要主动策划热点话题，做好科普和宣传工作，为百姓提供更好的服务。

## 北京 12320 开展妇幼相关政策培训

为做好北京市卫生计生委实施全面两孩政策后孕产期保健工作的相关咨询，5月10日，北京 12320 邀请北京市卫生计生委老年与妇幼健康服务处处长郝淑艳及金英楠老师，针对妇幼健康及母婴保健相关的公共卫生服务项目进行了全面详细的讲解。

郝处长分别从服务对象、服务内容、办理流程等方面，对婚前检查、孕前优生健康检查、建立母子健康档案、孕产期保健服务等惠民政策进行了详细讲解，并对北京市实施全面两孩政策后的孕产期保健工作进行了相关政策解读。金英楠老师对北京 12320 收集的百姓较为关心的问题做了详细的解答。

培训后，咨询员们纷纷表示收获颇丰，将积极消化吸收培训内容，更加优质地做好妇幼及母婴保健的健康指导和孕妇分级建档机制的宣传解释工作。

## 北京 12320 积极参与第九届北京中医药文化宣传周暨第八届地坛中医药健康文化节活动

5月13日-15日，北京 12320 积极参加了第九届北京中医药文化宣传周暨第八届地坛中医药健康文化节活动。

活动中，北京 12320 一是耐心、细致的向广大市民宣传健康知识，普及卫生计生政

策，弘扬传统文化；二是热情、积极地向广大市民介绍北京 12320 的服务职能、服务范围，向广大市民发放北京 12320 自编的《健康生活一拨通》系列书籍 3000 本；三是充分利用新媒体扩大宣传，一方面在官方微博@北京 12320 在聆听创建话题#地坛中医药健康文化节#，共发布微博 7 条，并使用头条文章、置顶微博等方式进行推广，截至 5 月 16 日中午，话题总阅读量已达 72.7 万次，总讨论量 183 次；另一方面，在北京 12320 官方微信推送消息 1 条《本周末，相约地坛中医药健康文化节》，阅读量达 663 次。起到了很好的推广效果。

活动的开展不仅向市民普及了健康知识、卫生政策，提升了市民的健康理念，也同时提升了北京 12320 的知名度和影响力，得到了良好的社会反响。



### 北京 12320 开展“如何戒烟专家说” 微访谈活动

在《北京市控制吸烟条例》实施一周年之际，6 月 1 日，北京 12320 开展了“如何戒烟专家说”微访谈活动，特邀北京市控制吸烟协会副会长、首都医科大学宣武医院胸外科主任支修益教授与北京 12320 电话戒烟专员郭高峰老师一起为市民的戒烟问题支招。

活动的开展得到了很多网友的积极关注

与热烈响应，不少网友就戒烟的困难、戒烟的方法、吸烟的危害等方面进行了提问，支教授与郭老师分别结合自身专长，耐心解答网民提问。活动期间，“如何戒烟专家说”微访谈位列新浪微博热门话题健康榜第一，总阅读量达 74.2 万次，共收到网友相关提问 300 余条。

此次微访谈活动通过专家的权威发声，使广大网友更深入地认识到吸烟的危害性，更明确地掌握戒烟的有效方法。在网络上积极传播了健康知识，提升了网友健康意识。此次微访谈充分发挥了新媒体作用，为建设无烟北京、健康北京，起到了积极推动作用。



### 辽宁 12320 邀请辽宁医药职业学校师生 体验

5 月 11 日，辽宁 12320 邀请辽宁医药职业学校的同学们，来到 12320 服务大厅，体验咨询员的工作日常。两个小时的体验中，同学们走进了 12320 的团队，初步熟悉了团队的职责、任务与流程，了解了 12320 的服务目的，还切身体验了热线接听，感受一线咨询员的工作状态。

同学们纷纷表示，在 12320 他们能够聆听来自群众的呼声，了解百姓对一线卫生工作的需求。未来辽宁 12320 将会组织更多丰富多彩的活动，邀请广大市民参观体验。



### 辽宁 12320 邀请辽宁卫生计生委 计划生育基层指导处开展在线咨询活动

5月13日，辽宁 12320 邀请辽宁省卫生计生委计划生育基层指导处副处长袁旭开展在线咨询活动。2 个小时的在线咨询里，咨询内容涵盖了二孩政策、生育登记、再生育审批等问题，袁旭副处长均给予了专业的回答。12320 的咨询员们还借此机会，咨询日常接电中存在的疑问，袁旭副处长都一一给出解答，为咨询员们答疑解惑。



### 江苏省南京市人大代表参观江苏南京 12320

5月31日，江苏省南京市卫生计生委副主任许民生陪同南京市人大浦口区小组全体代表参观了南京 12320。南京 12320 就 12320 的服务内容、服务方式及服务流程等方面向代表们做了详细介绍，12320 创新的便民服务工作得到了代表们的充分肯定。



### 江苏南京 12320 接待广西省桂林市 卫生计生委考察

5月26日，桂林市卫生计生委副主任梁滨一行 10 人赴南京 12320 考察，南京市卫生计生委巡视员黄义龙等陪同考察。南京市卫生计生信息中心主任殷伟东介绍了南京 12320 的建设与发展，桂林市卫生计生委考察组参观了南京 12320 服务中心，双方就 12320 发展召开了座谈会，进行了深入的交流。



### 江苏南京 12320 参与世界无烟日宣传活动

5月30日，南京 12320 参加了由江苏省爱卫办、江苏省疾控、南京市爱卫办及南京市疾控主办的世界无烟日宣传活动。南京 12320 在现场向市民详细解释烟草对人体健康的危害，同时向市民介绍了南京 12320 电话/短信戒烟控烟干预项目，并为有意愿戒烟的市民进行了报名登记，市民如有戒烟方面

的需求也可以拨打(025)12320转6号键参与项目。

### 江苏南京 12320 参与系列义诊活动

4月12日、13日及19日,南京12320分别参加了脑科医院、中大医院及八一医院举办的系列义诊活动,以期呼吁市民提高糖尿病、疝病及肿瘤防治意识。活动现场,南京12320向前来咨询的市民介绍12320卫生热线的服务功能,普及健康知识、发放宣传折页数百余份,受到市民欢迎。



### 云南 12320 举办“拒绝烟草”主题文艺竞演暨呈贡大学园区无烟健康宣教活动

为打造云南12320服务品牌,向全社会宣传12320主要功能、服务宗旨、服务内容,扩大12320的社会影响力,同时推广健康行为方式、传播烟草危害,让更多的师生参与到拒绝烟草的工作中来,5月31日,云南12320在昆明医科大学举办“云南12320卫生热线‘拒绝烟草’主题文艺竞演暨呈贡大学园区无烟健康宣教活动”。云南省卫生计生委副巡视员念娥美、昆明医科大学副校长李燕、云南省中医学院副院长邱勇等出席了活动。

活动现场,参加活动的师生进行了控烟宣誓,青年志愿者宣读了拒绝烟草倡议书,控烟专家现场就烟草的危害、戒断症状、如



何有效控烟以及无烟日的来历等进行了精彩的讲解,并回答了现场观众提问。随后,同学们纷纷以“拒绝烟草危害”为主题带来了精彩纷呈的文艺竞演节目。最后,全场人员一起学习了三个控烟手势,此次主题文艺竞演活动圆满落下帷幕。

活动当天,云南信息报、云南网、都市时报等媒体对宣传活动进行了报道。



### 陕西 12320 积极开展世界无烟日宣传活动

今年5月31日是第29个世界无烟日,活动主题是“拒绝烟草的危害”,陕西12320开展了内容丰富、形式多样的宣传活动。一是认真开展热线戒烟干预服务,按照全国12320管理中心的要求,密切配合中央补助地方健康素养促进行动项目,为陕西省100余名戒烟自愿者提供热线戒烟干预服务。二是积极参加广场控烟宣传活动,参加了5月31日西安市举办的无烟日广场宣传活动,现

场发放戒烟宣传折页、手册、海报等资料 1000 余份，重点宣传了 12320 热线戒烟服务职能，并现场征集戒烟自愿者 10 余名。三是邀请控烟专家做客 12320 专家席，通过接听热线为戒烟自愿者提供权威的咨询服务。四是借助自媒体平台开展科普宣传，在陕西 12320 网站、微博、微信等平台发布戒烟信息 35 条，广泛宣传烟草危害、戒烟技巧等相关知识。

通过多种形式宣传，为增强社会公众的控烟意识，进一步提高 12320 热线戒烟干预服务的社会知晓率起到了积极作用。

### 甘肃 12320 携手“世界无烟日” 走进大学校园

5 月 31 日，甘肃 12320 参加了由甘肃省卫生计生委、甘肃省教育厅、甘肃省健康教育管理所、兰州市卫生计生委在兰州城市学院联合主办世界无烟日宣传推广活动。

活动现场，甘肃 12320 向大学生讲解烟草的危害，劝告大学生戒除烟瘾，保持生理和心理健康，并不要在教室、宿舍、图书馆等公共场所吸烟，若发现他人吸烟，应积极劝阻，也可立即拨打 12320 举报。同时，现场发放“公众吸烟情况调查问卷”120 多份，对在场大学生进行了详细调查，并征集有戒烟意愿的大学生烟民 5 名，为下一步在大学生人群中有效开展戒烟干预服务奠定了良好基础。



## **【联系方式】**

全国 12320 管理中心

电话：010-83150875

传真：010-83150875

E-mail: [national12320@163.com](mailto: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 6 月 10 日印发（共 300 份）

---