

12320 工作简报

第 115 期

全国 12320 管理中心

二〇一七年一月十日

导 读

工作进展

全国 12320 管理中心召开国家卫生计生委官方网站公众信息服务查询开发需求研讨会
全国 12320 管理中心召开 12320 电话和短信综合戒烟服务试点项目工作总结会

大数据应用

重庆 12320 互联网+健康 2016 年度盘点

特色亮点

浙江嘉善 12320 “互联网平台”正式上线 全县公众健康信息服务平台初建成

受理分析

获奖信息

学术交流

上海市 12320 卫生热线求询者吸烟情况调查

工作交流

北京 12320 召开 2017 年微博矩阵工作研讨会
山西太原 12320 圆满完成全省卫生计生机构满意度测评工作
山西太原 12320 派 5 名新进咨询员赴北京 12320 进行为期一周的学习
山西太原 12320 走进校园、社区向市民普及艾滋病知识
上海 12320 赴京、粤、渝 12320 学习交流
上海 12320 举办家庭医生和 12345 卫生专线二级承办单位联络员培训
广西 12320 携手专家谈艾滋

【工作进展】

全国 12320 管理中心召开国家卫生计生委官方网站公众信息服务查询 开发需求研讨会

为配合做好国家卫生计生委官方网站改版中公众信息服务查询版块的建设，受国家卫生计生委宣传司委托，2016 年 12 月 15 日，全国 12320 管理中心在河北省三门峡市召开了国家卫生计生委官方网站公众信息服务查询开发需求研讨会。会议邀请了教育部信息中心网络信

息处、国家卫生计生委医政医管局、国家卫生计生委医院管理研究所、中国医学科学院阜外医院信息中心、中国健康教育中心信息管理部以及来自辽宁、上海等省市的卫生计生信息化、医院管理和医院信息化以及 12320 信息化等领域的专家。

会上，中国健康教育中心信息管理部介绍了国家卫生计生委官方网站的改版设计及相关需求，辽宁、上海和江苏南京分别介绍了各自 12320 官方网站目前能够提供的健康信息查询和医疗服务资源以及在线咨询服务等功能，全国 12320 管理中心介绍了国家卫生计生委官方网站暨全国 12320 官方网站公众健康信息查询服务开发建设方案。

与会专家围绕建设方案展开了讨论，一致认为在国家卫生计生委和全国 12320 官方网站开发公众健康信息查询服务意义重大，是推动健康医疗大数据融合共享、强化医疗卫生计生系统信息公开的重要内容，是满足公众健康信息需求、构建便民惠民健康信息查询服务平台的重要抓手；目前形成的方案构架设计合理、目标明确、定位清晰。与会专家还从资源整合与更新机制、信息安全、网站内容及展现形式等方面展开了讨论，提出了具体的意见和建议。



全国 12320 管理中心召开 12320 电话和短信

综合戒烟服务试点项目工作总结会

为总结 2015 年 10 月国家卫生计生委宣传司在北京、辽宁、上海、江苏和甘肃 5 个省市

启动的为期一年的 12320 电话和短信综合戒烟服务试点项目，2016 年 12 月 29 日，全国 12320 管理中心在江苏省南京市召开了 12320 卫生热线电话和短信综合戒烟服务试点项目工作总结会。北京、辽宁、上海、江苏南京、甘肃五个试点省市 12320 主管处室和 12320 管理中心的负责人以及具体项目负责人参加了会议。

会上，全国 12320 管理中心对项目进行了整体总结，各试点省市分别对本省市项目开展情况和项目成果进行了总结。项目执行期间，5 个试点省市共计招募了 825 位戒烟者，为 691 位戒烟者提供了戒烟服务，效果评价结果显示，12320 电话和短信综合戒烟服务提高了戒烟依从性，提升了戒烟干预效果，提高了 12320 戒烟服务能力。通过试点项目，初步形成了与 12320 电话戒烟流程相匹配的 12320 短信戒烟库，拓宽了戒烟服务方式，提高了戒烟服务的可及性，短信戒烟服务得到了戒烟者的一致好评。

与会代表还围绕 12320 综合戒烟服务的可行模式以及向全国推广的可行性、12320 戒烟短信库的使用、如何深入利用 12320 戒烟数据以及试点项目过程中发现的问题与经验体会展开了热烈的讨论，形成了一致的意见，为下一步深入推进综合戒烟服务提出了具体的建议。



【大数据应用】



重庆市12320卫生热线

互联网+健康2016年度盘点

2016年是“进一步改善医疗服务行动（2015-2017）”的第二年，去年一整年，通过重庆市12320热线预约诊疗服务、预防接种微信服务、微信预约挂号、心理援助服务、专家坐诊服务等一系列“互联网+健康”服务的开展，广大市民正实实在在的感受到医疗服务的改善、医疗服务流程的改进，就医越来越方便、快捷。

医疗服务事关人民群众切身利益，通过医疗服务的相关数据，可以探寻重庆市市民的就医需求和健康状况。你想知道30-50岁的中年男人最容易得什么病吗？想知道重庆市挂号量排行前十的医院和科室吗？想探究大家更喜欢阅读哪些健康科普新闻吗？12320利用大数据，通过2016年全年数据，给你带来最热门的健康事！

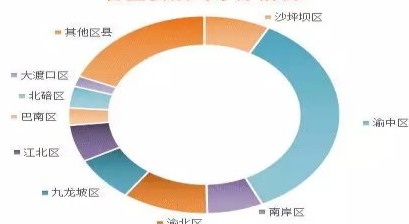


12320预约诊疗用户情况

12320预约诊疗的女性注册用户约占2/3，主要用户以18-50岁的青年和中年为主（占51.8%）。



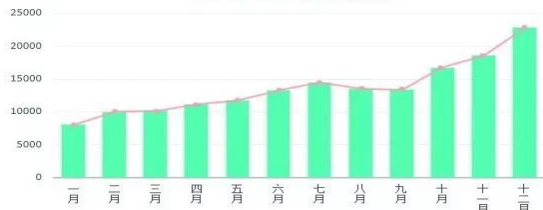
各区县预约诊疗情况



12320预约诊疗数据分析

今年，12320预约诊疗人次前十个月基本保持稳定增长，在十月底开通微信预约挂号后有较大幅度增加。全年预约总量突破**16万**。

2016年12320预约量统计



12320预约方式统计

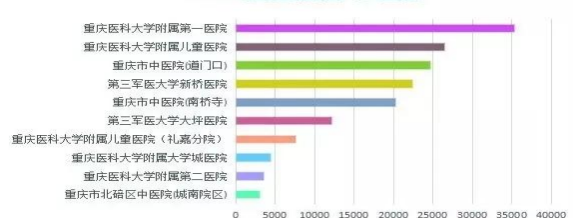


注：微信预约在2016年十月下旬开通

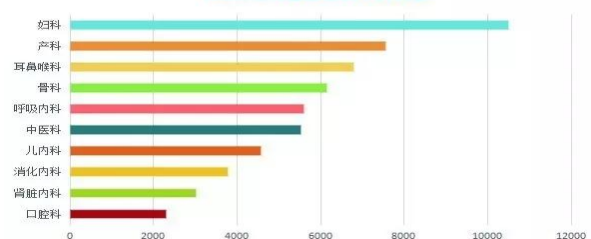
预约量直接反映了市民的**就医需求**和**健康状况**。

通过医院预约量、科室、医生以及不同年龄段男性和女性挂号的科室排行，以及12320预约诊疗用户性别和年龄层分布推算，市民预约诊疗主要需求集中在**妇产科**，**耳鼻喉科**，**骨科**。

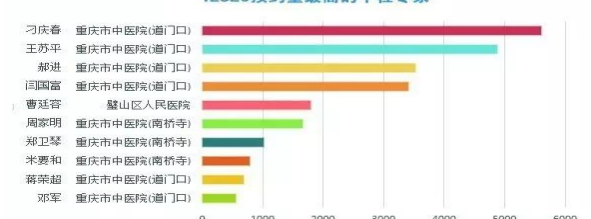
12320预约量最高的十大医院



12320预约量最高的十大科室



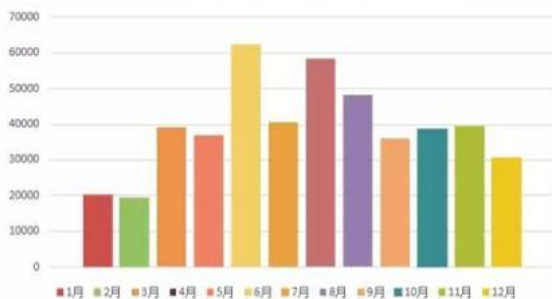
12320预约量最高的十位专家





12320话务热线数据分析

2016年12320话务量统计



话务咨询类别统计



12320各年龄段科室预约量

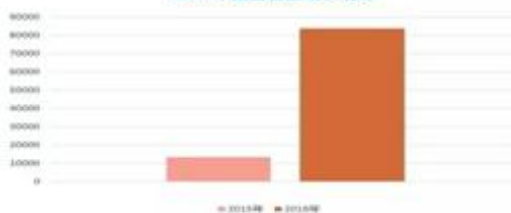


科普

12320科普及健康热点

12320成为健康科普知识的焦点，而移动端则越来越受到市民的欢迎。

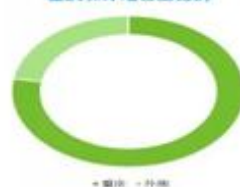
2016年微信粉丝增长统计



男女粉丝比例



重庆和外地粉丝比例



【特色亮点】

浙江嘉善 12320 “互联网平台”正式上线

全县公众健康信息服务平台初建成

自 2016 年 7 月 25 日开通以来，嘉善 12320 每天安排 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，共接听健康咨询和回访电话 1615 次，发送满意度调查短信 242404 条。通过 12320 开展公众对医疗机构服务的满意度短信测评服务，推动了全县医疗机构的主动整改与专项治理，全县卫生计生系统 12 月份较 8 月份，“满意”占比提升 15.23%，“不满意”占比下降 4.84%，综合满意度 12 月份较 8 月份提高 6.91 个百分点。

为更好地服务公众，嘉善县卫生计生部门积极推进 12320 健康热线“互联网平台”建设，通过整合区域医疗机构数据，定制开发软件平台，为公众提供更加便捷的健康服务。2016 年 12 月 30 日，“嘉善 12320 健康热线”网站、手机 APP、微信平台基本功能已经实现并正式启用，微信公众账号为“嘉善 12320 健康热线”，网站域名为“www.js12320.org.cn”。公众可以通过关注“嘉善 12320 健康热线”公众号，进入网站，下载 APP，获得全新的服务体验。嘉善县 12320 健康热线“互联网平台”着力于“便民、惠民、利民”建设理念，功能丰富、界面简洁、操作简单，首次推出提供的服务有挂号、百科、查询、互动等 4 类 8 个模块。

一、提供预约挂号便捷服务。

“预约挂号”模块，提供以街道区域、医院、科室、医生，任何一个条件或组合多个条件的查询方式；“医院导航”模块，为公众提供医院位置地图、医院简介、收费标准、科室导航、医生列表查询。这 2 个模块均可实现预约挂号，让预约挂号更加便捷。公众预约挂号成功后，手机短信提示获得预约号，到医院换号就诊，有效缩短排队等候时间优化服务流程。

二、提供健康知识学习服务。

在国家 12320 管理中心和嘉善县图书馆的大力支持下，嘉善县“互联网平台”为公众提供“健康百科”和“嘉善图书馆”，让公众自主学习健康知识。“健康百科”模块，引入了国家 12320 健康信息资源库，涵盖疾病预防与控制、应急与伤害、食品安全与营养等 8 大类内容 4736 条知识，并提供关键字快速搜索，成为随身携带的百宝医书。“嘉善图书馆”模块，对接嘉善县图书馆电子图书资源，免费为公众提供大众保健、亲子教育、科普读物、精品文

学等 16 类 20000 多册正版电子书籍的在线阅读。



三、提供药品检查查询服务。

“药品查询”模块，整合辖区公立医疗机构的药品库存信息，公众可以通过药品名称、

生产企业、医疗机构，任一个条件关键词和多个条件组合查询药品。获得所要查询的药物在哪些医疗机构配备和价格情况信息，能对相同药物不同厂家之间的药价对比，方便公众购买药品。“检查报告”模块，整合了辖区县级医院和卫生院的检验、拍片、B超、心电数据，公众在检查后能够通过手机端查询到上述检查报告，结合县公立医院检查数据共享交互，公众在县内就诊不再需要自费数十元打印放射科CT和拍片胶片。这两个查询功能，不仅方便了公众对医药信息查询，也减轻了公众医疗负担。



四、提供健康咨询互动服务。

“12320 呼叫”和“医患咨询”模块，公众可以县内电话拨打 12320，县外拨打 0573-84012320，或者通过提供文字及检查病历图片，县内医学专家通过电话或网络解答公众提出的健康疑问，切实为公众提供涉及县内公共卫生、医疗、计生的所有咨询的一站式服务。互动环节中的“就医评价”模块，实时对接县域内公立医院就诊信息，公众就诊后对医疗机构进行评价，并深化到环境、服务、疗效等星级评价，助推医疗机构和医务人员不断提升服务质量。



【受理分析】

2016 年 12 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	42930	194	14	20	1	88550	131709
福建省	0	110	0	0	0	25986	26096
北京市	22128	2306	0	603	114	0	25151
上海市	18620	2475	0	165	183	0	21443
陕西省	16341	6	0	0	1	516	16864
甘肃省	1728	33	22	4	1	8181	9969
广东省	7543	288	0	0	2	0	7833
辽宁省	2014	81	10	2	3	5561	7671
江西省	7	38	4	0	0	7257	7306
河北省	6184	216	13	5	1	54	6473
重庆市	272	2	0	0	0	4367	4641
安徽省	2195	150	3	0	0	2262	4610
湖北省武汉市	3526	226	0	0	0	0	3752
内蒙古自治区	1508	40	2	0	0	1019	2569
河南省郑州市	1055	95	0	0	0	804	1954
山西省太原市	837	70	0	1	216	366	1490
海南省	1186	77	2	1	1	158	1425
湖南省	1255	0	0	0	0	0	1255
黑龙江哈尔滨大庆	1165	0	0	0	0	70	1235
广西壮族自治区	797	6	0	0	0	0	803
吉林省	198	9	0	0	0	310	517

新疆维吾尔自治区	510	0	0	0	0	0	510
宁夏回族自治区	427	35	1	2	0	0	465
贵州省	433	18	0	0	0	0	451
浙江省嘉善县	385	0	0	0	0	0	385
四川省	265	33	1	0	0	3	302
云南省	136	3	0	0	0	1	140
青海省	73	0	0	0	0	0	73
山东省淄博市威海市	61	3	0	0	0	0	64
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	133779	6514	72	803	523	145465	287156

2016 年 12 月，全国 31 个省（区、市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 301189 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（14033 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 287156 件次，其中：咨询 133779 件次（46.6%）、投诉 6514 件次（2.3%）、建议 803 件次（0.3%）、表扬 523 件次（0.2%）、举报 72 件次、预约挂号 145465 件次（50.7%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药 41518 件次（31.0%）、人口和计划生育 27108 件次（20.3%）、疾病预防控制 17189 件次（12.8%）。

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	41518	31.0
人口和计划生育	27108	20.3
疾病预防控制	17189	12.8
医改政策	4805	3.6
公共卫生机构与服务	4235	3.2
公共卫生	2893	2.2
医护人员执业管理	2710	2.0
政策法规	2367	1.8
医患矛盾解决途径	2057	1.5
妇幼保健	1151	0.9
生活方式	583	0.4
血液管理	96	0.1
卫生活动	53	0.0
其他	27014	20.2
合计	133779	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 41518 件次，前三位分别为就医引导 38751 件次（93.3%）、疾病知识 654 件次（1.6%）和其他 1519 件次（3.7%）。就医引导 38751 件次中前三位分别为预约诊疗流程 10741 件次（27.7%）、专家查询 10553 件次（27.2%）和医疗机构信息 9758 件次（25.2%）。疾病知识 654 件次中前三位分别为皮肤科疾病 108 件次（16.5%）、心血管系统疾病 71 件次（10.9%）和外科疾病 63 件次（9.6%）。

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	38751	93.3	预约诊疗流程	1074127.7
			专家查询	1055327.2
			医疗机构信息	975825.2
			挂号科室咨询（门诊科室）	22795.9
			按症状引导就医	22595.8
			其他	31618.2
疾病知识	654	1.6	皮肤科疾病	10816.5
			心血管系统疾病	7110.9
			外科疾病	639.6
			呼吸系统疾病	517.8
			消化系统疾病	507.6
			内分泌系统疾病	436.6
			眼科疾病	365.5
			儿科疾病	335.0
			妇科疾病	294.4
			神经系统疾病	182.8
			中医科疾病	172.6
			口腔科疾病	162.4
			泌尿系统疾病	142.1
			生殖系统疾病	121.8
			耳鼻喉科疾病	121.8
			精神科疾病	111.7
			造血系统疾病	101.5
			人体器官移植	40.6
			其他	568.6
			药物咨询	594
药品购买	20634.7			
其他	15626.3			
其他	1519	3.7		
合计	41518	100.0		

（二）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 27108 件次，分别为相关政策 26829 件次（99.0%）、避孕节育 68 件次（0.3%）和其他 211 件次（0.8%）。相关政策咨询 26829 件次中前三位分别为独生子女政策 16064 件次（59.9%）、再生育政策 5654 件次（21.1%）和其他 3432 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	26829	99.0	独生子女	16064	59.9
			再生育政策	5654	21.1
			生育服务证办理	835	3.1
			晚婚晚育	561	2.1
			流动人口计划生育	166	0.6
			社会抚养费征收	117	0.4
			其他	3432	12.8
避孕节育	68	0.3			
其他	211	0.8			
合计	27108	100.0			

（三）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 17189 件次，前三位分别为预防接种 11299 件次（65.7%）、传染病 4976 件次（28.9%）和慢性非传染性疾病 678 件次（3.9%）。预防接种咨询 11299 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 3393 件次（30.0%）、接种单位 1527 件次（13.5%）和乙肝疫苗 1199 件次（10.6%）。传染病咨询 4976 件次中前三位分别为艾滋病 2917 件次（58.6%）、狂犬病 1098 件次（22.1%）和肺结核 143 件次（2.9%）。

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	11299	65.7	疫苗种类	8720	77.2
			接种单位	1527	13.5
			免疫程序	483	4.3
			疫苗联合接种	13	0.1
			其他	556	4.9
传 染 病	4976	28.9	按病种	4964	99.8
			传染病防控及监督执法	5	0.1
			其他	7	0.1
慢性非传 染性疾病	678	3.9	按病种	677	99.9
			其他	1	0.1
地方病	139	0.8	按病种	8	5.8
			其他	131	94.2
其他	97	0.6			
合计	17189	100.0			

（四）医改政策

医改政策咨询共 4805 件次，前三位分别为医疗保险 4128 件次（85.9%）、基本公共卫生服务 511 件次（10.6%）和医疗卫生服务体系 53 件次（1.1%）。医疗保险 4128 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 2559 件次（62.0%）、城镇职工基本医疗保险 574 件次（13.9%）和其他 653 件次（15.8%）。

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）	4128	85.9	新型农村合作医疗制度	2559	62.0
			城镇职工基本医疗保险	574	13.9
			城镇居民基本医疗保险	334	8.1
			城乡医疗救助	8	0.2
			其他	653	15.8
基本公共卫生服务	511	10.6	居民健康档案	113	22.1
			预防接种服务	78	15.3
			0-6 岁儿童健康管理	57	11.2
			老年人健康管理	26	5.1
			健康教育服务	8	1.6
			孕产妇健康管理	6	1.2
			高血压患者健康管理	2	0.4
			2 型糖尿病患者健康管理	2	0.4
			传染病及突发公共卫生事件报 告和处理服务	2	0.4
			卫生监督协管服务	2	0.4
			重性精神疾病患者管理	1	0.2
			其他	214	41.9
医疗卫生服务体系	53	1.1	社会办医	12	22.6
			公立医院改革	6	11.3
			农村医疗卫生服务体系	2	3.8
			全科医生	2	3.8
			其他	31	58.5
基本药物制度	13	0.3	国家级目录	7	53.8
			地方增补目录	6	46.2
重大公共卫生服务	12	88.0			
其他	88	1.8			
合计	4805	100.0			

（五）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 4325 件次，前三位分别为健康证办理 2437 件次（57.5%）、卫生许可 686 件次（16.2%）和机构信息 606 件次（14.3%）。

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	2437	57.5		
			职业病危害因素检测	124 18.1
			公共场所检测、资质、卫生许可	85 12.4
			执业许可	75 10.9
			医疗广告许可	65 9.5
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	60 8.7
卫生许可	686	16.2	消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	47 6.9
			涉水产品卫生许可	36 5.2
			互联网卫生许可	29 4.2
			放射诊疗、资质、卫生许可	9 1.3
			职业病诊断、资质、卫生许可	7 1.0
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	149 21.7
机构信息	606	14.3		
专家查询	182	4.3		
机构资质	122	2.9		
其他	202	4.8		
合计	4235	100.0		

（六）公共卫生

公共卫生咨询共 2893 件次，前三位分别为精神卫生 1778 件次（61.5%）、环境卫生 469 件次（16.2%）和职业卫生 274 件次（9.5%）。精神卫生 1778 件次中前三位分别为其他 646 件次（36.3%）、情绪问题 593 件次（33.4%）和健康问题 277 件次（15.6%）。环境卫生 469 件次中前三位分别为消杀灭 99 件次（21.1%）、公共场所卫生 65 件次（13.9%）和室内外空气 65 件次（13.9%）。职业卫生 274 件次中前三位分别为诊断与鉴定 113 件次（41.2%）、职业健康检查 104 件次（38.0%）和相关政策 29 件次（10.6%）。

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	593 33.4
			健康问题	277 15.6
			婚姻问题	47 2.6
			子女教育问题	45 2.5
精神卫生	1778	61.5	性问题	39 2.2
			恋爱问题	32 1.8
			家庭问题	26 1.5
			人际关系问题	26 1.5
			相关政策	26 1.5
			工作问题	8 0.4

			物质滥用与成瘾性行为	8	0.4
			自杀	5	0.3
			其他问题	646	36.3
环境卫生	469	16.2	消灭	99	21.1
			公共场所卫生	65	13.9
			室内外空气	65	13.9
			饮用水卫生	56	11.9
			室内环境卫生	48	10.2
			涉水产品卫生	38	8.1
			公共场所卫生监督	21	4.5
			垃圾处理	21	4.5
			饮用水卫生监督	10	2.1
			消毒产品监督	8	1.7
			化妆品卫生	6	1.3
			化妆品安全监督	3	0.6
			相关政策	1	0.2
			其他	28	6.0
职业卫生	274	9.5	诊断与鉴定	113	41.2
			职业健康检查	104	38.0
			相关政策	29	10.6
			预防控制措施	22	8.0
			职业卫生监督	2	0.7
			其他	4	1.5
食品安全	210	7.3	食品的质量、加工与卫生	52	24.8
			食品添加剂	13	6.2
			相关政策	13	6.2
			其他食品安全监督执法	10	4.8
			食源性疾病	7	3.3
			食品安全事件	7	3.3
			食品标签	6	2.9
			保健食品	6	2.9
			保健品安全监督	5	2.4
			转基因食品	4	1.9
			其他	87	41.4
意外伤害	60	2.1	运动	24	40.0
			动物咬伤	23	38.3
			冻伤	5	8.3
			烧烫伤	5	8.3
			呼吸道异物	1	1.7
			从高处跌落	1	1.7
			药物中毒	1	1.7
			煤气中毒	0	0.0
			道路交通伤害	0	0.0
			中暑	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
			机械	0	0.0
			溺水	0	0.0
营养	40	1.4	食物营养	15	37.5
			营养基本知识	7	17.5
			相关政策	6	15.0
			营养标签	5	12.5
			人群营养	0	0.0
			其他	7	17.5
学校卫生	35	1.2	相关疾病预防	12	34.3
			网络成瘾	4	11.4
			学校卫生监督	4	11.4
			入学体检	3	8.6
			相关政策	3	8.6
			其他健康危险行为	2	5.7
			教学设施相关卫生问题	1	2.9
			其他	6	17.1
放射卫生	10	0.3	职业照射防护	3	30.0
			核与放射突发事件	1	10.0
			相关政策	1	10.0
			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
			放射防护监督	0	0.0
			其他	5	50.0
突发公共卫生事件	9	0.3	中毒事件	2	22.2
			群体性不明原因疾病事件	2	22.2
			其他影响公众健康事件类	1	11.1
			重大传染病疫情	0	0.0
			其他	4	44.4
旅游卫生	8	0.3	国内旅游卫生	3	37.5
			出国旅游卫生	3	37.5
			其他	2	25.0
合计	2893	100.0			

（七）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 2710 件次，前三位分别为护士执业资质与考试 1046 件次（38.6%）、执业医师资质与考试 712 件次（26.3%）和职称考试 620 件次（22.9%）。

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	1046	38.6
执业医师资质与考试	712	26.3
职称考试	620	22.9
执业范围	75	2.8
港澳台医师	54	2.0
住院医师规范化培训	20	0.7
外国医师来华短期行医	10	0.4
其他	173	6.4
合计	2710	100.0

（八）政策法规

政策法规咨询 2367 件次，前三位分别为卫生政策 1690 件次（71.4%）、法律法规 385 件次（16.3%）和其他 192 件次（8.1%）。

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	1690	71.4
法律法规	385	16.3
部门规章	100	4.2
其他	192	8.1
合计	2367	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共 1151 件次，分别为妇幼卫生管理 473 件次（41.1%）、妇女保健 359 件次（31.2%）和儿童保健 319 件次（27.7%）。妇幼卫生管理咨询 473 件次中前三位分别为出生医学证明 172 件次（36.4%）、各地孕产妇系统保健服务管理 162 件次（34.2%）和相关政策 43 件次（9.1%）。妇女保健咨询 359 件次中前三位分别为婚前保健 115 件次（32.0%）、孕产期保健 105 件次（29.2%）和孕前保健 62 件次（17.3%）。儿童保健咨询 319 件次中前三位分别为新生儿期保健 104 件次（32.6%）、幼儿期保健 79 件次（24.8%）和婴儿期保健 78 件次（24.5%）。

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	473	41.1	出生医学证明	172	36.4
			各地孕产妇系统保健服务管理	162	34.2
			相关政策	43	9.1
			各地儿童系统保健服务管理	32	6.8
			爱婴医院管理	8	1.7

			其他	56	11.8
妇女保健	359	31.2	婚前保健	115	32.0
			孕产期保健	105	29.2
			孕前保健	62	17.3
			更年期保健	29	8.1
			哺乳期保健	18	5.0
			老年期保健	17	4.7
儿童保健	319	27.7	新生儿期保健	104	32.6
			幼儿期保健	79	24.8
			婴儿期保健	78	24.5
			学龄前期保健	34	10.7
			学龄期保健	24	7.5
合计	1151	100.0			

（十）生活方式

生活方式咨询共 583 件次，前三位分别为吸烟 245 件次（42.0%）、健康体检 202 件次（34.6%）和其他 100 件次（17.2%）。戒烟服务 184 件次中前三位分别为咨询戒烟干预流程 55 件次（29.9%）、戒烟方法 48 件次（26.1%）和戒断症状及应对 14 件次（7.6%）。

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	245	42. 0	戒烟服务	184	75. 1
			法规管理	34	13. 9
			烟草危害	10	4. 1
			其他	17	6. 9
健康体检	202	34. 6			
运动	13	2. 2			
睡眠	13	2. 2			
饮酒	7	1. 2			
盐	2	0. 3			
油	1	0. 2			
其他	100	17. 2			
合计	583	100. 0			

（十一）血液管理

血液管理咨询共 96 件次，前三位分别为献血常识 27 件次（28.1%）、献血机构 24 件次（25.0%）和相关政策 24 件次（25.0%）。

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 (%)
献血常识	27	28.1
献血机构	24	25.0
相关政策	24	25.0
其他	21	21.9
合计	96	100.0

（十二）其他

其他咨询共 27014 件次，前三位分别为其他 11236 件次（41.6%）、电话链接 7206 件次（26.7%）和关于 12320 咨询 6480 件次（24.0%）。

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	7206	26.7	卫生系统以外电话	3409	47.3
			卫生系统内电话	2518	34.9
			其他省市 12320	815	11.3
			其他	464	6.4
关于 12320	6480	24.0			
反馈	2092	7.7	相关单位回复电话	1086	51.9
			查询投诉结果	699	33.4
			其他	307	14.7
其他	11236	41.6			
合计	27014	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3915 件次（60.1%）最多，公共卫生机构与服务 178 件次（2.7%）次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1367 件次，占投诉总数的 21.0%。举报主要为医疗机构与服务类 35 件次（48.6%）。建议主要为医疗机构与服务类 679 件次（84.6%）。

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	3915	60.1
公共卫生机构与服务	178	2.7
公共卫生	154	2.4
疾病预防控制	37	0.6
医改政策	23	0.4
人口与计划生育	29	0.4
医护人员执业管理	7	0.1
政策法规	15	0.2
妇幼保健	8	0.1

卫生活动	2	0.0
血液管理	0	0.0
其他	2146	32.9
合计	6514	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 145465 件次，前三位分别为预约 107697 件次（74.0%）、其他 17896 件次（12.3%）和查询 9031 件次（6.2%）。

15 个省（区、市）12320 卫生热线预约挂号受理情况

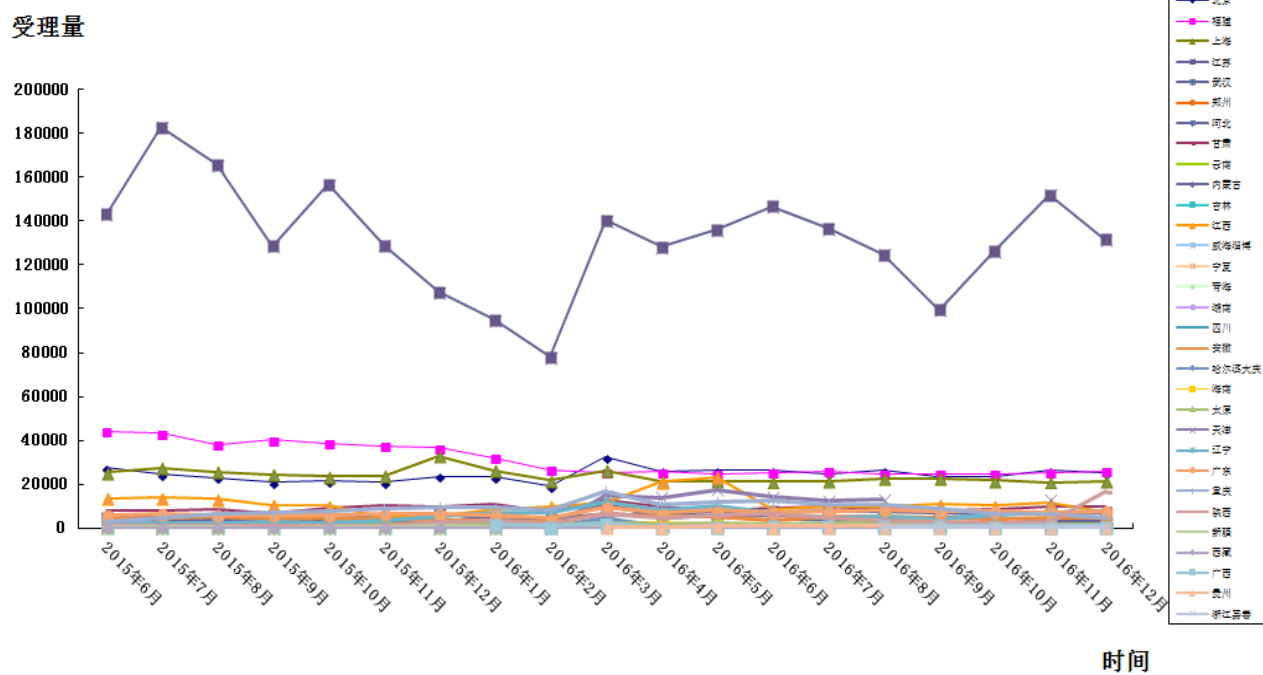
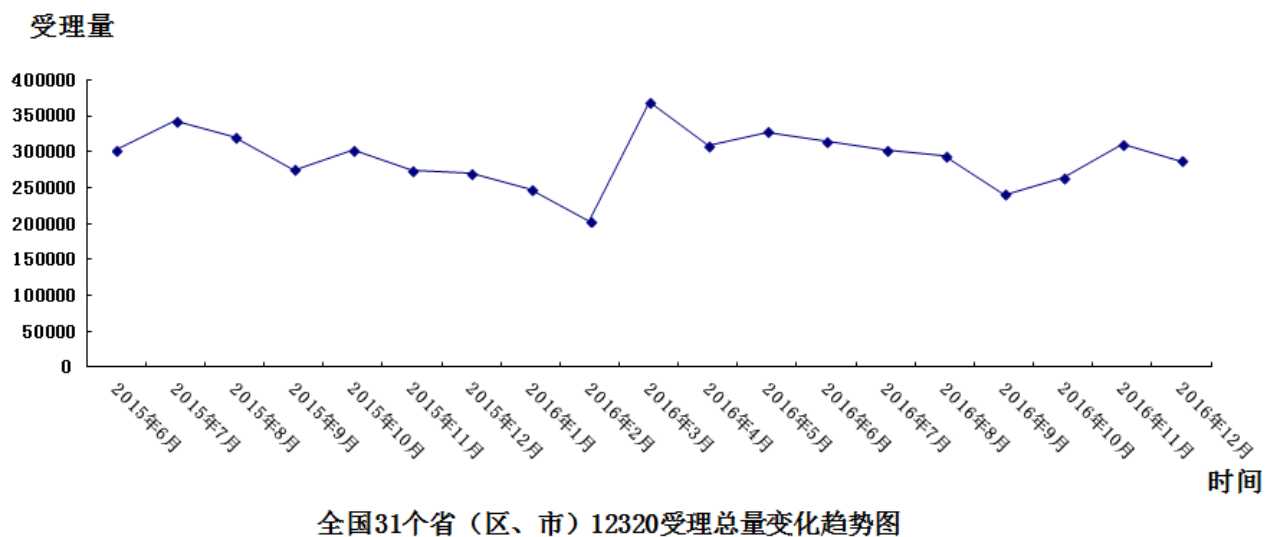
类别	件次	百分比 (%)
预约	107697	74.0
查询	9031	6.2
退约	7611	5.2
账户管理	3230	2.2
其他	17896	12.3
合计	145465	100.0

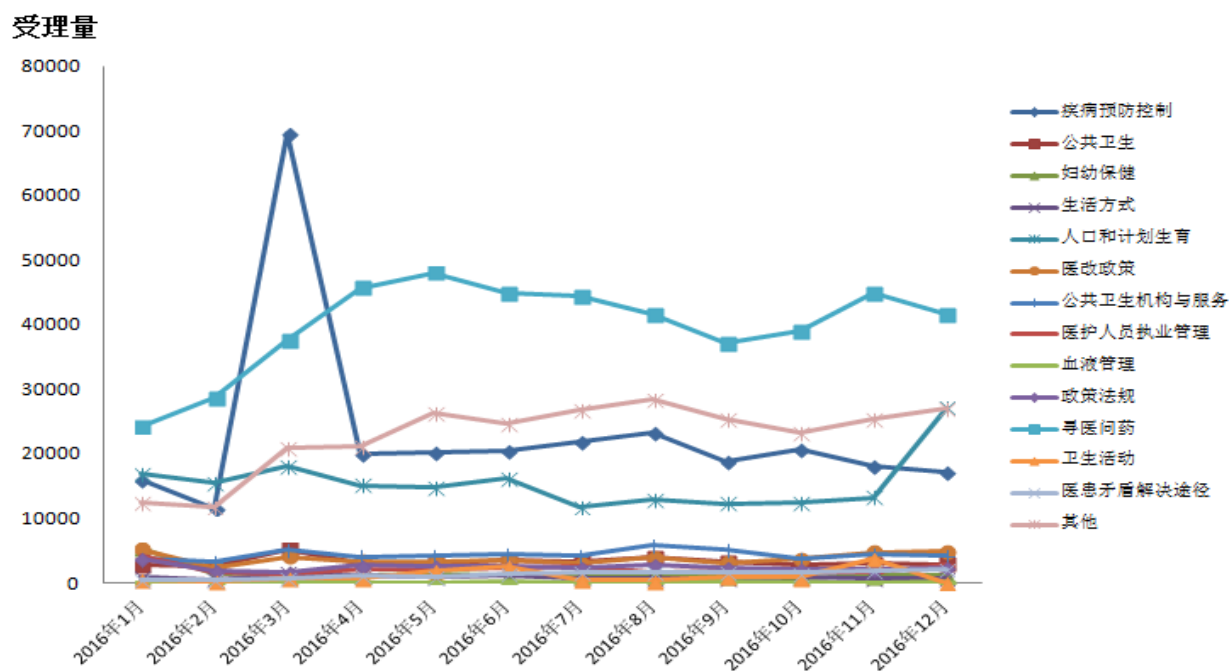
预约 126476 件次中前三位分别为内科 24962 件次（23.0%）、妇产科 17940 件次（16.7%）和外科 15331 件次（14.2%）。内科 24962 件次中前三位分别为消化内科 5594 件次（22.4%）、心血管内科 4650 件次（18.6%）和神经内科 3836 件次（15.4%）。妇产科 17940 件次中前三位分别为妇科 6941 件次（38.7%）、产科 6359 件次（35.4%）和生殖健康与不孕症科 2179 件次（12.1%）。外科 15331 件次中前三位分别为骨科 5349 件次（34.9%）、普通外科 3646 件次（23.8%）和泌尿外科 2066 件次（13.5%）。

15 个省（区、市）12320 卫生热线预约受理情况

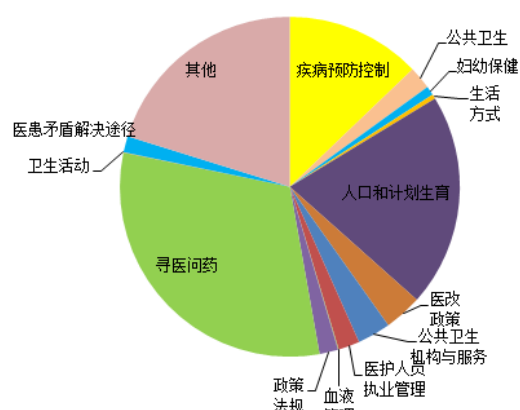
类别	件次	百分比 (%)	件次	百分比 (%)
内科	24962	23.2	消化内科	22.4
			心血管内科	18.6
			神经内科	15.4
			呼吸内科	13.7
			内分泌科	12.3
			肾病内科	5.5
			免疫风湿病科	3.1
			血液内科	2.6
			老年病科	0.3
			变态反应科	0.1
			其他	6.0
妇产科	17940	16.7	妇科	38.7
			产科	35.4
			生殖健康与不孕症	12.1
			产前诊断科	3.5

			计划生育门诊	440	2.5
			其他	1395	7.8
外科	15331	14.2	骨科	5349	34.9
			普通外科	3646	23.8
			泌尿外科	2066	13.5
			胸外科	1006	6.6
			神经外科	863	5.6
			心脏大血管外科	347	2.3
			整形科	203	1.3
			烧伤科	178	1.2
			其他	1673	10.9
儿科	10887	10.1			
眼科	3618	3.4			
肿瘤科	3331	3.1			
皮肤科	3173	2.9			
耳鼻咽喉科	3082	2.9			
中医科	2859	2.7			
口腔科	2821	2.6			
精神科	1978	1.8			
妇女保健科	1377	1.3			
儿童保健科	1327	1.2			
中西医结合科	379	0.4			
小儿外科	371	0.3			
传染科	307	0.3			
医疗美容科	235	0.2			
运动医学科	172	0.2			
结核病科	51	0.0			
康复医学科	50	0.0			
全科医疗科	36	0.0			
预防保健科	31	0.0			
地方病科	21	0.0			
民族医学科	21	0.0			
职业病科	5	0.0			
其他	13332	12.4			
合计	107697	100.0			

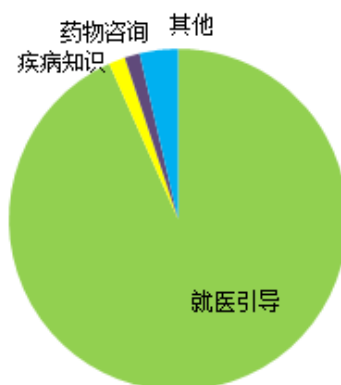




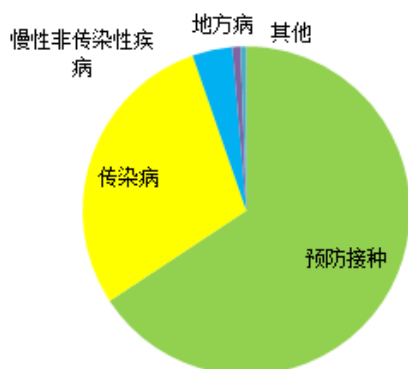
全国30个省(区、市)12320受理咨询分类总量变化趋势比较图



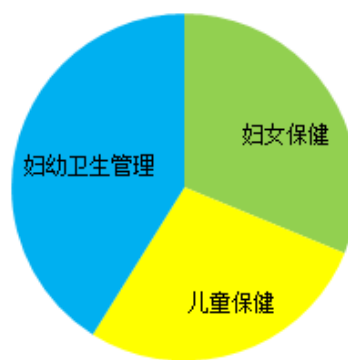
2016年12月12320受理咨询分类比较图



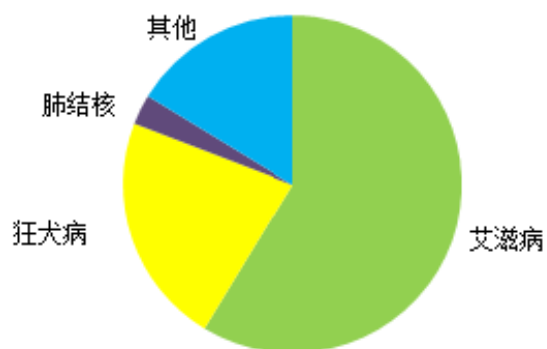
2016年12月12320受理寻医问药咨询比较图



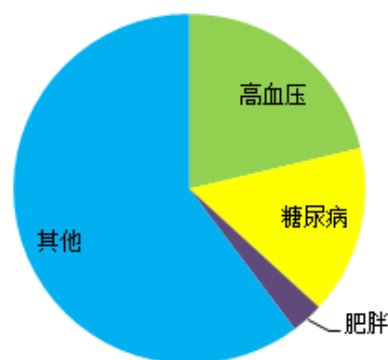
2016年12月12320受理疾病预防控制咨询比较图



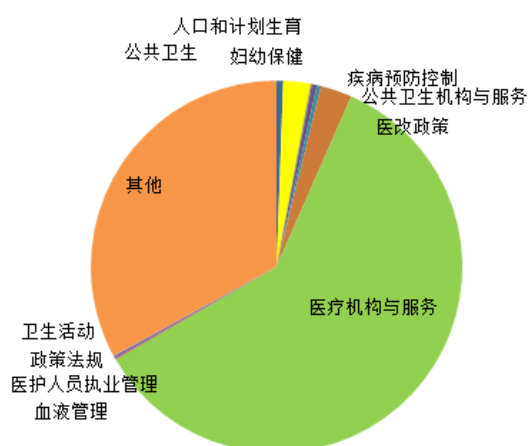
2016年12月12320受理妇幼保健咨询比较图



2016年12月12320受理传染病咨询按病种分类比较图



2016年12月12320受理慢性非传染性疾病咨询按病种分类比较图



2016年12月12320受理投诉分类比较图



2016年12月12320受理投诉办理情况图

【获奖信息】

- ◇ 11月，“健康上海 12320”新媒体平台荣获2016年上海市科普教育创新奖提名奖。
- ◇ 12月，北京 12320 荣获中共北京市委、北京市人民政府授予的“2011-2015 年度北京市信访工作先进集体”称号。
- ◇ 12月，陕西 12320 荣获陕西省团委授予的“青年文明号”称号。

【学术交流】

上海市 12320 卫生热线求询者吸烟情况调查

为了解使用上海市 12320 卫生热线电话咨询人群中吸烟者的比例及开展热线戒烟干预接

受程度的现状，为今后开展戒烟热线干预活动提供科学依据，本文采用电话问卷调查方法，对 1033 名愿意参加吸烟相关情况的求询者进行调查。结果显示，有效问卷 1027 名（99.4%），调查对象吸烟率和现在吸烟率分别为 16.0%和 15.6%，男性吸烟率（27.1%）和现在吸烟率（26.4%）均明显高于女性（2.4%）；计划在未来 1 个月内尝试戒烟和热线免费帮助戒烟的兴趣程度，有时候吸烟者均高于每天吸烟者（ $P < 0.05$ ）。建议，可根据吸烟者的戒烟意愿和需求，积极采取适宜的干预手段，提高目标人群对吸烟危害健康的认知程度，帮助吸烟者摆脱尼古丁依赖并成功戒烟，降低吸烟率。

（本文由上海市健康教育所徐哲懿等人刊登于《中国健康教育》2013 年 10 月第 29 卷第 10 期）

【工作交流】

北京 12320 召开 2017 年微博矩阵工作研讨会

为进一步弘扬卫生计生工作正能量，传播健康防病知识，更好地为群众提供优质服务，北京 12320 于 1 月 4 日召开了 2017 年微博矩阵工作研讨会。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，来自北京卫生计生系统 17 家单位的宣传部门负责人、工作人员和北京 12320 新媒体管理人员参会。

会上，北京 12320 副主任张建国介绍了北京 12320 热线 2016 年微博工作情况和 2017 年工作计划，北京市红十字血液中心、北京天坛医院等 5 家单位代表进行了微博工作经验交流，随后各参会单位对《2017 年微博矩阵工作要点》进行了热烈地研讨。最后新浪政务微博负责人做了微博舆情应对、扩大微博宣传等方面的培训。北京 12320 主任段长霞在会上建议微博矩阵各成员单位要继续密切配合，充分施展矩阵作用，更好的发挥微博在服务百姓中的作用。

北京市卫生计生委公众权益保障处姚铁男处长充分肯定了北京 12320 在维护市卫生计生委官方微博@首都健康及中心官方微博@北京 12320 在聆听方面所做的工作、取得的

成绩及微博矩阵各单位做出的贡献，强调了微博工作的重要性，并对 2017 年的微博矩阵工作提出要求：一是加强联动、融合，各单位官方微博要加强与@首都健康、@北京 12320 在聆听及各成员单位微博间的联动和互动，充分发挥微博矩阵的作用；二是要不断创新方式。从百姓视角加强活动策划与设计，利用新技术新手段做好健康科普工作，使更多群众从中获益；三是要聚焦热点做好舆情回应引导工作，要增强微博工作的敏感性，在应对突发事件时发挥积极作用，主动做好引导和应对工作。

山西太原 12320 圆满完成

全省卫生计生机构满意度测评工作

2016 年 12 月，根据山西省卫生计生委和太原市卫生计生委的安排，山西太原 12320 分别承担了全省各地市以及太原市范围内各级医疗卫生机构目标责任制考核满意度测评工作。测评范围包括省级、各地市级、县级及社区、乡镇、村等面向百姓服务的卫生和计生机构；测评对象为分别在这些机构接受过服务的人员；测评内容包括：就医环境、服务设施、服务态度、医疗技术、违规收费

行为、开大处方、医务人员收取红包、推诿患者等方面，对太原市各级医疗卫生机构的测评还包括了职工对医院的环境、卫生、秩序、科室设置及岗位设置、工资待遇、激励措施、行风评价等内容。测评数据全部从山西省卫生计生委信息中心和太原市卫生计生信息中心的患者和职工数据库中抽取。山西太原 12320 加班加点，逐一进行电话问卷，在人员少、任务重的情况下，经过两周的时间，完成测评调查问卷 1030 份，圆满完成了省、市卫生计生委交办的任务。

山西太原 12320 派 5 名新进咨询员赴北京 12320 进行为期一周的学习

12 月 5 日，山西太原 12320 派 5 名新进咨询员赴全国 12320 卫生热线培训基地——北京 12320 进行为期 5 天的业务培训。培训内容包括：热线基本情况介绍、服务规范和服务用语、压力管理策略与方法、戒烟干预等七项。咨询员们还了解了热线接线情况、信息资源库维护情况、咨询员考核及内部培训等内容。并与北京 12320 就热线工作经验进行了座谈交流。

山西太原 12320 走进校园、社区向市民普及艾滋病知识

在“世界艾滋病日”到来之际，山西太原 12320 于 11 月 30 日和 12 月 2 日，分别与太原市卫生计生委疾病预防控制处和机关党委走进山西大学、滨河社区进行艾滋病宣传活动。活动现场，广大师生和市民都积极参与到活动当中，热线咨询员还发放了艾滋病宣传资料，并对各类咨询进行了现场解答。

上海 12320 赴京、粤、渝 12320 学习交流

为进一步推进上海 12320 业务工作和 12320 戒烟热线建设工作，并加强百度贴吧

试点城市工作交流，上海 12320 于 11 月派出三支业务骨干队伍分别赴京、粤、渝 12320 学习交流。



上海 12320 举办家庭医生和 12345 卫生专线二级承办单位联络员培训

为提升上海市家庭医生的健康教育技能，并结合健康传播、戒烟热线服务和风险沟通技能的强化培训，上海市健康教育所、上海市 12320 分别于 11 月 10 日和 11 月 28 日举办了以“突发公共卫生事件风险沟通”、

“本市新一轮社区卫生综合改革中家庭医生的地位与作用”、“烟草危害和临床干预方法”、“健康传播技巧”、“健康教育材料制作”、“12345 市民服务热线办理工作及疑难事项处置”、“常用话务礼仪”和“与内心和解——揭开压力的面纱”等为主题，面向上海市各社区卫生服务中心家庭医生和 12345 卫生专线各二级承办单位信访联络员参加的业务培训。

广西 12320 携手专家谈艾滋

为普及艾滋病的防治知识，提高群众防治意识，广西壮族自治区卫生计生委和广西 12320 联合于 12 月 1 日开展专家在线主题宣传活动，为群众在线解答艾滋病防治相关知识。

活动特邀广西疾病预防控制中心和南宁市第四人民医院的两名专家，在 12320 现场值守，就艾滋病防控及相关法律法规接受公众电话咨询。二位专家现场通过热线回答公众近四十个问题，包括艾滋病的传播途径、个人防护措施、检测方法、艾滋病人的治疗、政策关怀和生存情况等内容。每一个来电专家都给予了耐心细致的解答。



【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

2017 年 1 月 10 日印发（共 130 份）
