天津市12320卫生热线管理办法(暂行)

按照卫生部《关于启用“12320”全国公共卫生公益电话的通知》（卫办发〔2005〕486号）、《关于做好“12320”全国公共卫生公益电话建设工作的通知》（卫办发〔2006〕376号）和《关于进一步加强12320公共卫生公益电话建设工作的通知》（卫办发〔2012〕14号）要求, 天津市12320卫生热线于2012年12月31日开通。为确保12320卫生热线良好运转，及时有效应对突发公共卫生事件和重大公共卫生问题，满足广大人民群众日益增长的健康需求，向公众传播健康防病知识，解答公众的各种健康问题，引导公众养成健康的行为，建立科学的健康防病意识，促进我市卫生事业科学可持续发展，特制订本办法。

一、服务内容与服务方式

（一）服务内容

天津市12320卫生热线是在天津市卫生局领导下，负责接受公众咨询和举报，实施突发公共卫生事件舆情监测、分析与反馈、传播科学健康知识等相关工作，是卫生部门传递政府信息、了解社情民意、回应社会关切的重要渠道，是政府为满足百姓对健康的需求，满足百姓对卫生工作的知情权、参与权、表达权而建立的政府公益热线，名称为天津市12320卫生热线，电话号码为“12320”，服务对象为天津市境内所有社会公众。

（二）服务方式

天津市12320卫生热线依据统筹规划、分步实施原则，逐步完善服务功能。第一阶段以语音导航方式将现有资源进行整合，承担咨询、举报、预约挂号等主要服务功能（附件1），包括市疾病预防控制中心的预防接种咨询热线、艾滋病咨询热线、突发公共卫生事件举报热线、动物咬伤咨询、健康知识咨询，市安定医院（市精神卫生中心）的天津市心理援助热线，市卫生监督所的卫生监督热线，市妇女儿童保健中心的妇保咨询热线、儿保咨询热线及通过天津市上线科技有限公司的“医指通”预约挂号热线。

（三）拨打方式

拨通12320电话后按语音提示进行操作：

按“1”键——咨询热线

按“2”键——举报热线

按“3”键——预约挂号

（四）通信方式

拨打12320电话举报、咨询、预约挂号等由主叫方付通信费，全市均按市话收费。12320卫生热线不向公众收取信息服务费用。

二、天津市12320工作管理与服务体系

（一）天津市12320卫生热线工作领导小组和办公室

市卫生局成立天津市12320卫生热线工作领导小组（附件2），组长由市卫生局领导兼任，成员由市卫生局办公室、宣传处、人事处、政策法规处、卫生应急办公室、疾病预防控制处、社区卫生处、妇幼卫生处、医政处、医疗服务监管处、卫生执法监督处、食品安全综合协调处，市疾病预防控制中心、市安定医院等主要负责同志组成。主要职责是：研究制定天津市12320卫生热线建设决策和重大政策措施；协调解决天津市12320卫生热线工作中的重要问题。

领导小组下设办公室，办公室主任由市卫生局办公室负责人兼任。主要职责是：在领导小组的领导和全国12320管理中心的业务指导下，组织筹建天津市12320卫生热线，负责建立工作网络，各项规章制度、工作操作规范和流程，协调解决天津市12320卫生热线相关工作，监督管理天津市12320卫生热线工作。

（二）天津市12320卫生热线管理办公室

由天津市健康教育所组建天津市12320卫生热线管理办公室（附件3）。主要职责是：接受市12320工作领导小组办公室的领导，组织协调监督管理12320话务中心落实各项工作职责；定期收集、分析、评价12320卫生热线工作情况及动态，编辑我市12320卫生热线工作简报，向全国12320管理中心和市12320工作领导小组办公室汇报工作情况；定期下载全国12320管理中心发布的信息，组织开发技术指南，定期组织召开相关工作会议，推动工作落实；在全市范围内遴选12320卫生热线咨询专家，并组织咨询专家为全市民众提供健康咨询服务；先期完成整合我市现有卫生咨询服务资源，开通12320卫生热线服务；完成市12320工作领导小组办公室交办的其它工作。

（三）天津市12320卫生热线网络

按照卫生部12320卫生热线的服务功能要求，我市12320卫生热线服务先期采取联动工作机制，市疾病预防控制中心、市安定医院、市卫生监督所、市妇女儿童保健中心均作为天津市12320卫生热线的联动单位并各司其责。实行12320联络员制度和责任追究制度。各联动单位要确保本单位的卫生服务热线的通畅，明确分管领导、职能部门和联络员、座席员，并填写《天津市12320卫生热线分管领导及联络员登记表》（附件4），于热线开通后两周内报天津市12320卫生热线管理办公室备案。

建立覆盖全市的12320卫生热线网络，主要由各区、县卫生局，市卫生局直属医疗卫生机构组成，主要承办12320卫生热线相关信息的处置与反馈。各网络单位填写《天津市12320卫生热线网络单位分管领导及联络员登记表》（附件5），报天津市12320卫生热线管理办公室备案。

三、工作制度

（一）工时制度

实施工作日8：30-16：30的全天8小时人工服务，其他时间（包括法定节假日）为自动语音服务。

（二）报表制度

为准确掌握各热线受理情况，加强接听规范化管理，要求每条热线接听过程中作好记录填写《天津市12320卫生热线接听记录单》（附件6），并将工作记录整理，每月15日和每月最后一天向12320管理办公室报送《天津市12320卫生热线受理情况统计报表》（附件7）。

12320管理办公室每月对各热线接听情况进行统计，填写《天津市12320卫生热线数据统计月报表》（附件8）于下月7日前报送天津12320卫生热线领导小组办公室及国家12320卫生热线管理中心。

（三）转办制度

各热线座席员在咨询服务中如遇需网络单位具体答复的问题时应及时填写《天津市12320卫生热线转办单》（附件9），通过内部流转，派发给各网络单位的联络员，由联络员负责协调办理。

（四）处理反馈制度

各承办单位在接到《天津市12320卫生热线转办单》后，要认真对待，主管领导要督办落实。属于一般简单诉求的，应在7个工作日内处理；问题比较复杂、处理有一定困难的，应在30个工作日进行处理落实，处理后直接答复并将答复结果反馈给12320管理办公室。

（五）培训制度

各热线座席员每年应接受管理办公室安排的定期培训和临时培训考核。

四、管理制度

（一）工作纪律

每条热线规定专人负责接听，严禁出现工作时间内电话打入无人接听现象。

每条热线联络员或座席员如有变更，应及时通知12320管理办公室，并填写天津市12320卫生热线分管领导及联络员登记表，本单位确认后上报管理办公室。

（二）首问负责制度

每条热线座席员是首问负责制的第一责任人，接听公众询问时要主动、热情、耐心，使用规范的文明用语。凡属本单位责任范围内的工作，不得以“不清楚”，“去问其他单位”等推脱或敷衍。对于不属于职责范围内的问题，或者对所询问的问题不清楚，要及时联系转办单位进行处理落实。

（三）考核制度

为推进天津市12320卫生热线工作的制度化、规范化、科学化建设与发展，实行责任制和责任追究制，加强对联动单位的组织、协调和监督，提高工作效率和服务质量，保证服务热线工作高效运行。12320管理办公室将依据《天津市12320卫生热线考核标准》（附件10）采取定期监听、录音、现场听音、不定期抽查及用户满意度回访等方式对热线接听情况进行质量考核，考核结果报市12320领导小组，市12320领导小组适时依考核结果对相关单位和个人进行奖惩。对因工作失误，推诿扯皮等造成严重不良后果和社会影响的单位和个人，将视情节予以严肃处理。

五、天津市12320卫生热线联络员、座席员职责

联络员负责12320各热线转办、举报的接收，转办、落实、处理结果反馈；负责与各热线的联系，协助做好各项业务工作；协调办单位12320其他业务。

座席员负责本部门热线的接听解答与记录工作。

六、天津市12320卫生热线职责分工

（一）心理援助热线

为了应对经济社会转型中出现的各种心理调节不适，向市民提供便利的心理健康教育、心理咨询和心理危机干预服务，减少心理行为问题的发生及其他相关知识。

（二）妇保咨询

1.天津市免费妇科病普查政策解读；

2.天津市免费孕前疾病筛查政策解读；

3.天津市孕产妇系统管理的相关内容解读；

4.常用避孕方法咨询指导;

5.其他相关知识。

（三）儿保咨询

1.天津市政府儿童疾病筛查政策解读；

2.儿童营养与喂养、生长发育评估、心理行为测评、感觉统合训练；

3.儿童贫血、佝偻病、肥胖、高血压、高血脂的预防与干预；

4.亲子教育、儿童早期教育；

5.育儿常识。

6.其他相关知识。

（四）预防接种

1.国家及天津市免疫规划政策解读；

2.疫苗及所预防疾病的知识咨询，各种疫苗接种程序及注意事项等咨询；

3.预防接种副反应的知识咨询；

4.预防接种门诊的地点、时间咨询；

5.预防接种相关投诉和建议；

6.其他相关知识。

（五）艾滋病（VCT）咨询

1.提供包括检测前咨询、检测后咨询、支持性咨询以及相关的治疗、关怀等咨询服务，促使更多的人了解自己的HIV感染状况，及时采取保护自己和他人的措施，预防艾滋病在社会上的传播。

2.该咨询热线作为与其他预防控制艾滋病工作的重要连接点，配合有关治疗服务，帮助HIV感染者和艾滋病病人及时获得治疗。

3.为接受HIV检测的人们提供心理情感上的支持，帮助他们树立信心，适应新的生活。

4.其他相关知识。

（六）动物致伤门诊

1.预防狂犬病知识；

2.狂犬病症状和危害；

3.动物致伤伤口处理方法；

4.疫苗使用相关问题咨询；

5.其他相关知识。

（七）健康知识咨询

为公众提供基本的卫生防病知识咨询，健康素养66条涉及的相关知识与技能咨询。

（八）卫生监督热线

1.卫生监督相关法规咨询；

2.餐饮服务环节食品安全举报投诉；

3.非法行医投诉；

4.公共场所、生活饮用水卫生、涉水产品、消毒产品卫生、职业卫生、放射卫生等公共卫生类投诉。

5.其他相关内容。

（九）突发公共卫生事件报告热线

接受重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物中毒、职业中毒以及其他严重影响公众健康的突发公共卫生事件报告和举报。

（十）预约挂号

与医指通链接，通过预约挂号，方便群众就医。医指通现提供天津市51家医院电话的预约挂号服务（附件11）。

附件：1.天津市12320卫生热线组织结构图

2.天津市12320卫生热线工作领导小组名单

3.天津市12320卫生热线管理办公室名单

4.天津市12320卫生热线分管领导及联络员登记表

5.天津市12320卫生热线网络单位分管领导及联络员登记表

6.天津市12320卫生热线接听记录单

7.天津市12320卫生热线受理情况统计报表

8.天津市12320卫生热线数据统计月报表

9.天津市12320卫生热线转办单

10.天津市12320卫生热线考核标准

11.天津市受理医指通预约挂号的医院名单

附件1

— 13 —

天津市12320

卫生热线

1

咨询热线

2

举报热线

6

动物致伤门诊咨询

2

4

3

3

3

4

0

1

4

预防

接种

咨询

2

4

3

3

3

6

4

1

7

健康

知识

咨询

2

4

3

3

3

6

6

0

1

心理

援助

热线

8

8

1

8

8

8

5

8

2

儿保

咨询

5

8

2

9

9

5

0

3

3

妇保

咨询

5

8

2

9

9

5

0

4

1

卫生

监督

热线

2

4

3

2

1

1

8

8

2

突发

公共

卫生

事件

报告

热线

2

4

3

3

3

4

3

4

5

艾滋病

咨询

2

4

3

2

2

2

2

2

3

预约挂号

2

6

6

9

0

8

1

8

附件2

天津市12320卫生热线工作领导小组名单

组 长：王贺胜 市卫生局党委书记、局长

副组长：王栩冬 市卫生局副局长，疾病预防控制处处长

成 员：杨洪利 市卫生局党委办公室主任

 陈 力 市卫生局办公室主任

 李双印 市卫生局人事处处长

 安建民 市卫生局政策法规处处长

 窦双祥 市卫生局社区卫生处处长

张富霞 市卫生局妇幼卫生处处长，市妇女儿童

保健中心党总支书记、主任

 华 勇 市卫生局医政处处长

 葛 乐 市卫生局医疗服务监管处处长

 陈子震 市卫生局中医处处长

 戴金增 市卫生局卫生执法监督处处长，市卫生

监督所党委副书记、副所长

 金玉珠 市卫生局食品安全综合协调处处长

成子金 市卫生局团委书记

郭宜鹏 市卫生局应急办公室副主任

 顾 清 市疾病预防控制中心党委副书记、主任

 吴 宪 市安定医院(市精神卫生中心)党委书记、院长

领导小组下设办公室，办公室设在市卫生局办公室。

主 任：陈力（兼）

副主任：李翔、韩金艳

成 员：王勇剑、董树彦、邵晓君、王凤山、周天红、王洋、林春光、律扬、陈喜芸、崔贺军、赵霖、李涛、马杰、陆希

附件3

天津市12320卫生热线管理办公室名单

 主 任：顾清

常务副主任：高皓宇

副 主 任：刘军、李学军

 成 员：赵玺、钟誉、刘锐

联系方式：

电话（传真）：24333662

邮箱：tianjin12320@126.com

附件4

天津市12320卫生热线

分管领导及联络员登记表

（各级卫生行政部门、疾病预防控制中心、医疗机构填写）

|  |  |
| --- | --- |
| 编号 | 项 目 |
| 1 | 热线名称： | 热线号码： |
| 2 | 单位名称：单位地址： | 法人代表：邮编： |
| 3 | 分管领导：办公室电话：电子邮箱： | 职务：手机： |
| 4 | 联络员A：职务/职称：手机：联络员B：职务/职称：手机： | 科室：办公室电话：电子邮箱：科室：办公室电话：电子邮箱： |
| 5 | 附《天津市12320卫生热线座席员备案登记表》 |

天津市12320卫生热线管理办公室

单位盖章处

**天津市12320卫生热线座席员备案登记表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 姓名 | 科室 | 职务/职称 | 办公室电话 | 手机 | 电子邮箱 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |
| 10— 18 — |  |  |  |  |  |  |

天津市12320卫生热线管理办公室

附件5

天津市12320卫生热线

网络单位分管领导及联络员登记表

（各级卫生行政部门、疾病预防控制中心、医疗机构填写）

|  |  |
| --- | --- |
| 编号 | 项 目 |
| 1 | 单位名称：单位地址： | 法人代表：邮编： |
| 2 | 分管领导：办公室电话：电子邮箱： | 职务：手机： |
| 3 | 联络员A：职务/职称：手机：联络员B：职务/职称：手机： | 科室：办公室电话：电子邮箱：科室：办公室电话：电子邮箱： |

天津市12320卫生热线管理办公室

单位盖章处

— 19 —

附件6

天津市12320卫生热线接听记录单

**部门名称： 接听单编号：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 接听人 |  | 接听时间 | 年 月 日 时 分 |
| 问询人 |  | 性别 | □男 □女 | 联系方式 |  |
| 接听类别 | * 政策咨询 □知识咨询 □举报投诉 □其他（注明 ）
 |
| 主要内容 |  |
| 管理部门审定意见 | 签字: 年 月 日 时 |

天津市12320卫生热线管理办公室

附件7

天津市12320卫生热线

受理情况统计报表

部门名称:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 接听单编号 | 来电日期 | 来电时间 | 受理内容 | 备注 |
| 01 |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |
| 03 |  |  |  |  |
| 04 |  |  |  |  |
| 05 |  |  |  |  |
| 06 |  |  |  |  |
| 07 |  |  |  |  |
| 08 |  |  |  |  |
| 09 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |
| 25 |  |  |  |  |
| 26 |  |  |  |  |

附件8

天津市12320卫生热线数据统计月报表

年 月（每月5号前报上月数据）

表格 1 服务类别一览表（单位：件次）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 举报 | 投诉 | 咨询 | 建议 | 其他 | 合计 |
| 数量 |  |  |  |  |  |  |

表格 2 举报、建议统计表（单位：件次）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 接收数 | 转办数 | 办结数 | 办结率 |
| 举报 |  |  |  |  |
| 建议 |  |  |  |  |

表格 3 投诉统计表（单位：件次）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉类别 | 接收数 | 12320处理数 | 转出数 | 转出办结数 | 办结率 |
| 食品安全监督执法 |  |  |  |  |  |
| 其他公卫监督执法 |  |  |  |  |  |
| 医疗服务 |  |  |  |  |  |
| 疾病预防 |  |  |  |  |  |
| 行政管理 |  |  |  |  |  |
| 转其他行业 |  |  |  |  |  |
| 其他(如投诉12320等) |  |  |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |  |

表格 4咨询类别统计表（单位：件次）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类 别 | 数 量 | 内容 | 数量 |
| 艾滋病 |  | 同性 |  |
| 意外暴露 |  |
| 输血 |  |
| 免疫预防 |  | 破伤风疫苗 |  |
| 狂犬病疫苗 |  |
| 乙肝疫苗 |  |
| 动物致伤 |  | 狗咬伤 |  |
| 伤口处理 |  |
| 猫抓伤 |  |
| 心理援助 |  | 婚姻情感 |  |
| 家庭不睦 |  |
| 青春期问题 |  |
| 妇保咨询 |  | 妇女常见病 |  |
| 孕期保健 |  |
| 更年期保健 |  |
| 儿保咨询 |  | 新生儿筛查 |  |
| 多动症咨询 |  |
| 统合失调 |  |
| 健康知识 |  | 高血压 |  |
| 糖尿病 |  |
| 吸烟与健康 |  |

附件9

天津市12320卫生热线转办单

**部门名称： 转办单编号：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 受理人 |  | 受理时间 | 年 月 日 时 分 |
| 问询人 |  | 性别 | □男 □女 | 联系方式 |  |
| 接报类别 | * 政策咨询 □知识咨询 □举报投诉 □其他（注明 ）
 |
| 接报方式 | * 电话 □其他（注明 ）
 |
| 主要内容 |  |
| 要求反馈方式 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | 承办部门直接答复 | □ |
| 2. | 由卫生行政部门答复 | □ |
| 3. | 12320管理中心答复 | □ |

 |
| 管理部门审定意见 | 签字: 年 月 日 时 |
| 办理人 | 1. 转办时间: 年 月 日 时
2. 转办方式: □ 电话 □ 传真 □ 信件 □ 电子邮件
3. 承办部门: 联络人:

 办理入签字: 年 月 日 时 |
| 督促落实办结情况 |  经办人签字: 年 月 日 时 |

天津市12320卫生热线管理办公室

附件10

天津市12320卫生热线考核标准

1.组织机构及制度建设情况（10分）

设置有主管领导（2分）；确定承办科室（2分）；确定固定联络员（2分）；有一部或多部卫生热线（2分）；有专业人员负责接听（2分）。

2.信息的报送情况（20分）

每次接听信息记录清晰，准确，详尽（10分）；信息上报及时、准确。（10分）。

3.专线电话转接情况（20分）

工作时间内固定专线电话保证有人接听，接通率达100%（8分），出现长时间无人接听的，每有一次扣0.2分，扣完3分为止；接听电话做到态度热情，耐心细致（4分）；实行首问负责制，能当场解答的认真解答，不能当场解答的，保证在1个工作日通过内部流转，派发给各联络单位的联络员进行转办（8分），每有一次不达要求的扣2分, 扣完8分为止。

4.参加培训情况（15分）

积极参加市12320管理办公室组织的各类培训及交流活动。

5.群众满意度调查（15分）

在接听及处理来电过程中让市民评价的满意程度，满意为10分，不满意为0分。

附件11

天津市受理医指通预约挂号的医院名单

天津市第一中心医院

天津市天津医院

天津市胸科医院

天津医科大学代谢病医院

天津市泰达医院

天津市第四中心医院

天津市眼科医院

天津市人民医院

天津医科大学眼科中心

天津市环湖医院

天津市中医药研究院附属医院

天津中医药大学第二附属医院

天津市第三医院

天津市传染病医院

天津市天和医院

天津市安定医院

天津市第四医院

天津市儿童医院

天津市肿瘤医院

天津市海河医院

中国医学科学院血液病医院

天津市泰达国际心血管病医院

天津医科大学第二附属医院

天津医科大学口腔医院

中国人民解放军第二五四医院

天津市南开医院

天津市中心妇产科医院

天津市口腔医院

天津市泰达国际心血管病医院

天津市职业病防治院

中国人民解放军第四六四医院

天津肿瘤医院中山门分院

天津市公安局安康医院

天津市第五中心医院

天津中医药大学附属武清中医院

天津市武清区第二人民医院

天津市武清区妇幼保健院

天津市武清区人民医院

天津市北辰医院

天津中医药大学第一附属医院

天津市第三中心医院

天津市安宁医院

天津市宝坻区人民医院

天津丽人妇产医院

天津市中医药大学第一附属医院国医堂

天津医科大学第二附属医院内分泌科室

天津中医药大学附属保康医院国医堂儿科

武警医学院附属医院

天津坤如玛丽妇产医院

天津现代女子医院