

# 12320 卫生热线

## 问答集萃

甘肃省疾病预防控制中心 编著

WEISHENG  
REXIAN  
WENDA  
JICUI



甘肃民族出版社

# 12320

## 卫生热线问答集萃

甘肃省疾病预防控制中心 编著

WEISHENG

REXIAN

WENDA JICUI



甘肃民族出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

12320 卫生热线问答集萃 / 甘肃省疾病预防控制中心  
编. — 兰州: 甘肃民族出版社, 2013. 12  
ISBN 978-7-5421-2082-3

I. ①1… II. ①甘… III. ①公共卫生—卫生服务—  
甘肃省—问题解答②医疗保健—问题解答 IV.  
①R199.2-44②R161-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 305797 号

书 名: 12320 卫生热线问答集萃

作 者: 甘肃省疾病预防控制中心 编

出 版 人: 吉西平

责任编辑: 陈苗苗 瞿广业

封面设计: 王林强

出版发行: 甘肃民族出版社(730030 兰州市城关区读者大道 568 号)

发 行: 甘肃民族出版社发行部(730030 兰州市城关区读者大道 568 号)

印 刷: 兰州大众彩印包装有限公司

开 本: 710 毫米×1020 毫米 1/16

印 张: 23.25

插 页: 4

字 数: 357 千

版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1~2 000 册

书 号: ISBN 978-7-5421-2082-3

定 价: 39.00 元

甘肃民族出版社图书若有破损、缺页或无文字现象,可直接与本社联系调换。

邮编: 730030 地址: 兰州市城关区读者大道 568 号 网址: <http://www.gansumz.com>

投稿邮箱: [liuxintian@yahoo.com.cn](mailto:liuxintian@yahoo.com.cn)

发行部: 葛慧 联系电话: 0931-8773271 (传真) E-mail: [gsmzgehui3271@tom.com](mailto:gsmzgehui3271@tom.com)

版权所有 翻印必究

# 12320 卫生热线问答集萃编委会

主编：孙建云 张灵君

编委：（按姓氏笔画排列）

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 王 铂 | 田 钰 | 甘海平 | 冯 宇 |
| 任文娟 | 刘建地 | 刘建峰 | 刘新风 |
| 孙 卫 | 杨枢敏 | 杨海霞 | 李凤琴 |
| 李金芯 | 李 欣 | 李 洁 | 余爱玲 |
| 张 芸 | 张春芳 | 张娅妮 | 武 娟 |
| 周娅婷 | 查晓静 | 徐 平 | 席进孝 |
| 梁效成 | 脱思思 | 詹旻旻 | 廖永建 |
| 薛 亮 | 霍 颖 |     |     |

主审：李 慧

## 发展中的甘肃 12320 卫生热线

2008 年 9 月 26 日,甘肃省 12320 公共卫生公益电话(现已更名为甘肃省卫生热线)作为卫生部第二批试点省市之一,按照卫生部 2008 年 9 月 19 日《卫生部办公厅关于在全国开通婴幼儿奶粉事件健康咨询热线电话的紧急通知》(卫发明电[2008]123 号)要求,在甘肃省疾控中心正式开通。甘肃省 12320 卫生热线自开通以来,着力加强业务能力和宣传推广,推进了 12320 各项工作整体发展,在提高咨询受理质量、探索人才培养模式、提供防病咨询、接受事件举报、构建交流平台、促进卫生服务等方面发挥了日益显著的作用,社会公信力逐步提升。从开通之初的月来电量不足 200 件次,到如今已突破 6000 件次,累计接听公众来电 136631 件次,实现了受理能力的跨越式发展,赢得了全省大众的热切关注和欢迎。

从开通之初婴幼儿奶粉事件的应急咨询,到甘肃省医疗卫生行业有奖举报案件的受理转办,甲型 H1N1 流感、手足口病、日本核事故、麻疹疫苗强化免疫、脊髓灰质炎疫情、甲型 H7N9 禽流感的舆情监测与风险沟通;再到全省医院预约挂号的 24 小时服务,食品安全有奖举报的全天候监控,甘肃省卫生厅“寻医问药服务平台”及“甘肃卫生 12320”官方微博新媒体的大胆尝试。五年来,12320 全方位、多层次开展健康教育、畅通投诉渠道,收集意见建议,回复公众留言,提供就医指南,普及卫生法律法规,维护公众健康权益。五年来,甘肃 12320 创新工作机制,不断延伸服务触角,整体工作迈入良性发展轨道,已然成为甘肃省卫生部门与公众沟通与交流的绿色纽带与桥梁,初步实现了甘肃省卫生部门向社会公众提供卫生与健康的全面信息服务,为甘肃省卫生事业又好又快发展起到了积极的推动作用。

# 自序

甘肃省 12320 公共卫生公益电话(现已更名为甘肃省卫生热线)自 2008 年 9 月 26 日开通以来,一直致力于“引导公众健康行为、满足公众健康需求、提高公众健康素质”。五年来,我们接听的公众来电五花八门、包罗万象,围绕疾病有诸多疑惑与不解。公众面对传染病疫情时的恐慌与无助,在健康保健知识上的匮乏,对疾病预防控制知识的渴求,给每一位咨询人员留下了深刻的印象。如何及时有效地加强健康教育的力度,广泛普及健康保健知识、帮助公众建立科学的自我防范意识显得尤为重要。其实,一点适当的医学科学知识,就可以消除人们许多不必要的猜测、疑虑和担忧。与其授人以鱼,不如授人以渔。基于此,甘肃省 12320 卫生热线以医学专业知识为基础,将数万条 12320 公众来电信息进行归纳总结,编写成《12320 卫生热线问答集萃》一书以飨读者,解公众一时之需。

该书结合 12320 在为公众提供健康防病咨询、卫生法律法规解读中遇到的卫生防病问题,采用更能够为广大群众所理解和深受欢迎的简单问答形式,从十个方面,即免疫预防、传染病防治、地方病防治、职业病防治、卫生政策法律、救灾防病知识、心理与健康、营养与饮食卫生、合理用药常识、卫生服务项目系统地进行解答,告诉人们要快乐健康地生活,必须学会掌握卫生防病常识。

在收集、整理、凝练各类公众来电信息时,我们也曾有诸多困惑,如何把科学知识用通俗易懂的语言准确地转换为大众需要的信息,并非是件易事,既要不失科学的严谨性,又要贴近生活。我们始终坚持“科学理念贯穿始终、医学知识深入浅出、让专业人士认同、让普通读者接受”的编纂信条。全书力求科学、实用、简明、通俗,旨在让广大人民群众对行为习惯方式与疾病的关

系有所认识,做到预防为主,提高自我保健能力。在本书中,我们特设专章“卫生法律法规篇”及“卫生服务项目篇”作一个全面的概述,使公众更准确地了解卫生法规、医疗流程及甘肃省在加强行业自律性、规范医务人员道德行为等方面的做法,使社会监督更加有效有力。

由于我们经验和水平所限,不足之处在所难免,特别是随着现代医学知识的发展,本书阐述的某些理念、观点与认识可能存在不足,恳请各位专家和广大读者不吝赐教。

目前,甘肃省 12320 卫生热线已经引起城乡群众的广泛关注,我们相信,在现代医学模式整体化及健康传播方式多元化的时代潮流中,甘肃省 12320 卫生热线一定会展现它充满魅力和生命力的光彩,从而为促进公众掌握卫生防病保健知识和技能,改进个体和群体行为、强化健康意识和促进健康作出自己应有的贡献!

一本我们期盼已久的《12320 卫生热线问答集萃》终于要面世了,随着这本科普书籍的来临,一个健康理念的传播也再次拉开了序幕。此书可供您在茶余饭后看一看、读一读,为您和家人的健康加油。

本书由孙建云、张灵君共同主编。其中第六篇至第七篇十六万字由孙建云编写,第一篇至第五篇十三万字由张灵君编写。

甘肃省 12320 卫生热线管理中心

二〇一三年十月二十日

# 健康的传播者(代序)

健康,是古今中外人类的共同愿望。在人民生活水平日益提高的今天,尤其希望健康,健康是幸福生活的基石。当今社会快节奏、高效率,人们的工作与生活习惯、行为方式都发生了巨大变化,身体亚健康肆虐泛滥,心理亚健康悄然来袭,个体与群体健康问题不容小觑,如何来培养人们的健康意识,提高自身健康的能力,已成为全社会目前关注的重点和焦点,也成为健康促进工作者当务之急的首要任务。今天,若离开了健康教育和传播,单纯依靠医生、医院治疗疾病,终究难以达到健康的根本目的,也难以形成良好持久的健康生活方式;离开健康知识及健康理念的滋养,公众也难以实现自我健康管理。因此如何运用医学知识科学地守护您的健康则显得尤为重要。

甘肃省 12320 卫生热线是在甘肃卫生文化的土壤中萌生、成长的,五年发展的过程中,不断汲取预防医学、临床医学、法律知识、行为学、管理学、社会学、心理学等多学科知识的营养,同时又融入人性化的服务理念,在提高咨询受理质量、探索人才培养模式、提供防病咨询、接受事件举报、构建交流平台、促进卫生服务等方面发挥了日益显著的作用,因此从某种意义上来说,甘肃省 12320 卫生热线既担负着传播健康的重要角色,也有效地推动着预防与治疗的有机结合和良性发展。

本书是甘肃省 12320 卫生热线管理中心在服务社会大众,传播健康理念的心得体会,也是她们接听公众来电经验的总结。该书采用“一个小知识、一个小病例”的方式,引出一种卫生防病理念或给出一种改变不良生活方式的对策,以一问一答的形式对疾病预防进行诠释。它从健康观念到健康生活方式,从健康生活细节到各种疾病预防,其中提及的医学理论浅显易懂、科学实用;文字言简意赅、结合实际、贴近生活,可供普通市民阅读,也可供基层医疗

卫生工作者使用。

该书中科学的理念,通俗的语言将打动每位读者的心,给读者带来健康福音。《12320 卫生热线问答集萃》将为您开启健康之门,让您明白获得健康原来如此简单;让您从容面对疾病,完美体验健康生活方式的点点滴滴;让您消除对疾病的种种疑虑,带给您一个幸福健康的生活状态;让您在孕育健康的同时,也孕育出健康的美好生活。

全国 12320 管理中心副主任 崔 颖

二〇一三年十月五日

# 目 录

|                  |       |
|------------------|-------|
| 自我介绍篇 .....      | (1)   |
| 免疫预防篇 .....      | (5)   |
| 传染病篇 .....       | (33)  |
| 流行性感冒 .....      | (35)  |
| 甲型 H1N1 流感 ..... | (41)  |
| 禽流感 .....        | (44)  |
| 手足口病 .....       | (46)  |
| 狂犬病与狂犬病疫苗 .....  | (51)  |
| 性病 .....         | (65)  |
| 梅毒 .....         | (68)  |
| 生殖器疱疹 .....      | (71)  |
| 淋病 .....         | (72)  |
| 尖锐湿疣 .....       | (74)  |
| 艾滋病 .....        | (76)  |
| 霍乱 .....         | (91)  |
| 鼠疫 .....         | (92)  |
| 红眼病 .....        | (94)  |
| 结核病 .....        | (96)  |
| 甲型肝炎 .....       | (114) |
| 乙型肝炎 .....       | (118) |
| 丙、丁、戊型肝炎 .....   | (129) |

---

|                  |       |
|------------------|-------|
| 地方病篇 .....       | (131) |
| 职业卫生篇 .....      | (143) |
| 卫生政策法规篇 .....    | (157) |
| 医疗机构管理 .....     | (159) |
| 执业资格与注册 .....    | (162) |
| 医师多点执业管理 .....   | (165) |
| 病案管理 .....       | (167) |
| 医疗广告管理 .....     | (170) |
| 医疗废物管理 .....     | (171) |
| 患者的权利与义务 .....   | (174) |
| 医疗事故技术鉴定 .....   | (176) |
| 法定传染病管理 .....    | (182) |
| 预防接种管理 .....     | (184) |
| 婚前检查与孕期保健 .....  | (190) |
| 职业卫生管理 .....     | (196) |
| 公共场所卫生管理 .....   | (210) |
| 学校卫生管理 .....     | (216) |
| 医疗美容服务管理 .....   | (217) |
| 食品安全管理 .....     | (220) |
| 药品管理 .....       | (224) |
| 乡村医生从业管理 .....   | (236) |
| 居民健康卡管理 .....    | (237) |
| 新型农村合作医疗制度 ..... | (240) |
| 综 合 篇 .....      | (253) |
| 救灾防病 .....       | (255) |
| 慢性非传染性疾病预防 ..... | (268) |
| 老年预防保健知识 .....   | (272) |
| 心理保健知识 .....     | (276) |
| 青春期保健 .....      | (279) |

---

|               |       |
|---------------|-------|
| 生殖保健 .....    | (282) |
| 母婴保健 .....    | (289) |
| 食品安全与营养 ..... | (299) |
| 合理用药 .....    | (305) |
| 戒烟 .....      | (315) |
| 献血 .....      | (327) |
| 器官与组织捐献 ..... | (339) |
| 卫生服务项目 .....  | (344) |

# 自我介绍篇



### 1.什么是 12320?

12320, 中文名称:12320 卫生热线, 英文名称:12320 National health Hotline。“12320”是为贯彻实施《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》、《艾滋病防治条例》等法律法规,及时有效地应对突发公共卫生事件和重大公共卫生问题,向公众传播健康防病知识,引导公众的健康行为,服务对象为所有公众的卫生热线。

甘肃省 12320 卫生热线是由原甘肃省卫生厅主办的公益热线,是我省卫生服务体系建设的的重要组成部分,承担着向公众传播卫生法律、法规和政策信息,普及健康知识 with 技能,接受公众咨询、投诉和举报,引导群众科学就医,突发公共卫生事件舆情监测、分析与反馈等重要职责,是卫生部门传递政府信息、了解社情民意、回应社会关切、传播健康知识的重要渠道,是加强和创新社会管理、做好卫生政务公开和公共卫生服务的重要手段。

### 2.12320 卫生热线为公众提供哪些服务?

甘肃省 12320 卫生热线服务内容包括咨询、投诉、举报、建议、表扬五方面。接受突发公共卫生事件与应急事件的投诉与举报;向公众提供防病与保健及我国有关公共卫生法律、法规与政策的咨询服务。

具体服务内容如下:

(1)健康防病知识咨询:重大传染病防治知识、食品卫生安全与营养知识、计划免疫及相关知识、职业防护及职业病防治知识;慢性非传染性疾病预防知识、妇幼卫生保健知识、心理卫生知识等;

(2)提供有关卫生法律、法规与政策的咨询;

(3)突发公共卫生事件举报:不明原因群体性发病、传染病疫情等卫生应急事件举报;

(4)医疗卫生行业有奖举报:按照我省卫生厅联合省监察厅、省政府纠风办制订下发的《甘肃省医疗卫生行业有奖举报办法(试行)》(甘卫办发〔2009〕18号)的规定范围受理十大类违反卫生法律法规的投诉举报案件;

(5)预约诊疗服务:按照《甘肃省卫生厅关于启用全省医院预约挂号平台的通知》(甘卫办发〔2010〕179号)文件要求,2010年5月18日,甘肃省 12320 开始为公众提供全省二级以上公立医院的预约挂号服务。公众只需拨打“12320”,说明需要挂号的医院、科室、专家以及预约时间,便可轻松预约次日

及一周内的专家号;

(6)寻医问药:为公众推荐我省临床医学中心及各医院特色专科名录;

(7)表扬:医疗卫生服务质量;

(8)建议:对改进医疗卫生机构服务质量的意见。

### **3.12320 有哪些服务方式?**

全天 24 小时电话人工服务,全省范围内直接拨打 12320,不需要加拨区号。拨打 12320 电话由主叫方付通讯费用,按市话费收取。12320 电话不向公众收取任何信息服务费用。

公众可登陆“甘肃卫生 12320”新浪、腾讯官方微博(<http://e.weibo.com/2303641622/profile>; <http://t.qq.com/gansu12320>;) 获取健康防病和卫生政策信息。也可通过微信账号 gsws12320、搜索“甘肃卫生 12320”或手机扫描二维码添加,享受微信新媒体的快捷与方便。

我们将以诚挚的态度,高度的热情,专业的知识为社会大众传播健康防病知识,促进我省卫生事业的蓬勃发展。

# 免 疫 预 防 篇