

湖南省卫生健康委员会处室便函

湘卫妇幼处便函〔2025〕12号

湖南省卫生健康委妇幼保健处关于在妇幼保健机构开设未成年人健康关爱热线的通知

各州市卫生健康委妇幼保健科（处），省妇幼保健院：

为进一步加强我省未成年人权益保护工作，更好地维护未成年人健康权益，经研究，拟在全省各级妇幼保健机构开设未成年人健康关爱热线。现将有关事项通知如下：

一、工作目标

通过开设未成年人健康关爱热线，及时指导遭受侵害或意外伤害的未成年人，协助做好伤情鉴定、未成年人危急重症绿色通道、被遗弃儿童救治等工作；指导未成年人卫生保健和营养指导服务，加强出生缺陷防控，规范疫苗预防接种，加强传染病防治等。

二、热线开设

省级未成年人健康关爱热线电话设省妇幼保健院，电话：0731-84332520；市州、县市区各级妇幼保健机构原则上依托总值班电话开设关爱热线。

三、其他要求

请各市州督促辖区内各级妇幼保健机构于2024年3月15日前对社会公布热线电话。省级将于近期组织一次线上集中培训；各市州应在热线电话公布之前，根据实际情况组织开展咨询问答培训（提纲详见附件），推动同质化管理。

联系人：余佩谦、余雁，联系电话：0731-84822153。

附件：未成年人健康关爱热线咨询问答提纲（供参考）

湖南省卫生健康委妇幼健康处

2024年3月4日



附件

未成年人健康关爱热线咨询问答提纲（供参考）

开场问候语	您好，这里是[机构名称]未成年人健康关爱热线，本热线提供未成年人健康问题咨询服务，请问有什么可以帮助您？
咨询范围说明	若家长咨询心理健康或非健康问题： 抱歉，本热线主要针对未成年人健康问题咨询服务（如发热、腹泻、疫苗接种等），心理健康问题建议联系[当地儿童心理专科机构/热线]。
分场景问答示例	场景一：未成年人遭受侵害或意外伤害 家长或受侵害者咨询：“受到性侵（虐待），该怎么办？” 建议回答： 1. 建立信任与情绪安抚。“感谢您信任我。您现在是安全的，可以慢慢告诉我发生了什么，我会尽力帮您。” 2. 评估安全风险。“您现在身边是否有人能保护您？”“是否需要我们立即联系警方或家人？” 3. 信息记录与报告。记录关键信息（年龄、地点、侵害者身份、事件经过），避免反复询问细节造成二次伤害。向机构报备，启动多部门协作（如法律、医疗、心理支持）。 4. 提供后续支持。法律途径：“我们可以为您提供医疗救治服务、联系伤情鉴定和法律援助等服务。”心理支持：“建议联系心理危机干预热线（如 12355），他们会全程陪伴您。”

场景二：儿童福利机构突发未成年人危急重症

机构工作人员咨询：“福利院有孩子高热惊厥，该怎么办？”

建议回答：“您好，这里是[机构名称]未成年人健康关爱热线。请问您是来自哪个机构？患儿目前情况如何？我们已启动绿色通道，请尽快将患儿送至我院，急诊科已做好准备，也可将患儿送到开设了儿科诊疗服务的医疗机构。在到达前，请尽量让患儿保持平静，保持电话畅通，我们会全程跟进。”

场景三：新生儿护理

家长咨询：“宝宝出生 10 天，皮肤有点发黄，需要处理吗？”

建议回答：新生儿黄疸是常见现象，多数为生理性黄疸。建议观察宝宝吃奶量、精神状态是否正常。若黄疸范围扩大（如手脚发黄）、嗜睡或拒奶，请立即就医。建议每日早晚监测黄疸变化，必要时到医院检测胆红素值。

场景四：发热处理

家长咨询：“孩子 3 岁，体温 38.5℃，没有其他症状，怎么办？”

建议回答：请先确保孩子多饮水、减少衣物避免捂热。体温 $\geq 38.5^{\circ}\text{C}$ 可酌情服用退烧药（如布洛芬或对乙酰氨基酚，需按说明书剂量使用）。若持续发热超过 3 天、出现皮疹、抽搐或精神萎靡，请及时就医。

场景五：腹泻与脱水

家长咨询：“孩子腹泻一天 5 次，需要去医院吗？”

建议回答：建议少量多次补充口服补液盐（ORS），避免果汁或含糖饮料。观察是否有脱水症状（如尿量减少、哭时无泪、眼窝凹陷）。若腹泻伴血便、持续呕吐或高烧，请立即就医。

场景六：疫苗接种

家长咨询：“孩子打完疫苗后手臂红肿，正常吗？”

建议回答：接种部位轻微红肿、低热（ $\leq 37.5^{\circ}\text{C}$ ）属正常反应，可用冷敷缓解。若红肿范围超过 5cm、持续高热或出现皮疹，请联系接种门诊评估。

场景七：外伤处理

家长咨询：“孩子摔伤膝盖出血，如何紧急处理？”

建议回答：先用干净纱布按压止血，生理盐水清洁伤口，涂抹碘伏消毒。若伤口深、出血不止或存在异物残留，请立即到附近的医院进行处理，必要时接种破伤风疫苗。

场景八：青少年生长发育问题

家长咨询：“孩子 14 岁，身高比同龄人矮很多，需要检查吗？”

建议回答：青少年生长发育受遗传、营养、激素等多种因素影响。建议记录孩子的身高、体重变化，并到儿科或内分泌科进行骨龄检测和激素水平评估，以排除生长激素缺乏等问题。

场景九：青春期健康问题

未成年人咨询：“我最近总是长痘痘，怎么办？”

建议回答：青春期痤疮与激素水平变化有关。建议保持面部清洁，避免用手挤压痘痘，饮食上减少油腻和甜食摄入。若症状严重，可到皮肤科就诊，医生会根据情况开具外用或口服药物。

注意事项与 转介指引	1. 明确就医指征，若涉及以下情况，建议立即就医：呼吸困难、嘴唇青紫、抽搐、意识模糊、严重过敏反应（如全身皮疹、喉头水肿）、外伤导致骨折或大量出血。 2. 不提供远程诊断：根据描述，建议您尽快带孩子到医院进一步检查，避免延误病情。 3. 用药安全提示：请勿自行给孩子服用成人药物或超剂量用药，具体剂量需遵医嘱或参考药品说明书。
结束语	感谢您的来电，如果孩子症状有变化或未缓解，请及时复电或就医。祝孩子早日康复！

备注：1. 各级妇幼保健机构可根据实际服务流程调整话术，但需确保医疗建议符合国家儿科诊疗规范。

2. 建议定期更新常见问题库，结合季节性疾病（如流感、手足口病）提供针对性指引。

3. 此模板旨在规范咨询流程、保障回答科学性，同时兼顾家长和未成年人的实际需求。