

为民服务办实事

“12356”：给心灵打开一扇窗

□本报记者 郭蕾 吴倩 特约记者 许悦

“您好，这里是北京市‘12356’心理援助热线，请问有什么可以帮您？”“我能理解您的感受，别担心，我们一起寻找解决问题的办法！”每当“12356”热线电话响起，首都医科大学附属北京安定医院的接线员们都会第一时间接起电话，用温柔且坚定的声音回应电话那头的求助者。

专业团队全时段守护

记者见到接线员小罗时，已经是下午1时。她说：“今天上午接了5通电话，上一个电话打了40多分钟。”小罗的接线记录上，清晰地记录着求助者的诉求、症状、问题等关键信息。“上一个电话是一位遭受情感创伤的求助者打来的。我对其进行心理疏导，引导其积极面对当下困境和未来

生活。”小罗表示，“每一个电话都承载着来电者对我们的信任，我们都要耐心接听，给予专业守护。”

情绪需要宣泄，心理问题需要疏导。“12356”心理援助热线的功能就是为有需要的人找到一个心灵出口。据了解，北京市卫生健康委快速响应国家工作要求，集结专业力量，联动多方资源，于2025年1月1日开通“12356”心理援助热线。北京安定医院和北京市16家区级精神专科医院机构承接了接线工作。

目前，北京市“12356”心理援助热线提供7×24小时全天候服务，白天开通9条线路，夜间开通2条线路。北京安定医院接线员暂时承接了全部夜间接线工作。

“每晚8时至次日凌晨2时为热线高峰期，每个电话时长在20~40分钟不等，有的超过1个小时。”北京安定医院精神科医生、北京市心理卫生中心办公室主任崔思鹏说，“晚间来电者的情绪通常更不稳定，需要快速平复他们的情绪并与之建立信任。这对接线员的体力和能力提出了更高要求。”

北京市“12356”心理援助热线的第一批接听专业人员共327名，其中北京安定医院接线团队由精神科医生、心理治疗师等共计60余人组成。“这些接线员有丰富的心理咨询和精神卫生工作临床经验，熟练掌握各类心理问题的处理方法。”崔思鹏介绍，为了确保接线员能够胜任工作，接线员在上岗前要接受岗前培训，培训内

容包括基本接线技术、工作流程以及典型案例等。

据统计，自今年1月1日以来，北京安定医院接线员已接听热线电话2500余通，日均接听量约为40通。来电者中，女性比例较高，约占60%；19~45岁的来电者占比最高，约占80%。来电者的困扰主要涉及家庭问题、情感问题、情绪问题、职业发展和孩子教育等。

一个少年的心门终于敞开了

崔思鹏表示，“12356”心理援助热线具有及时性、便利性、高效性、公益性等特点，不受时间和地域限制，随时向公众提供心理健康教育、心理咨询、心理疏导、心理危机干预等心理健康服务。从电话接通的那一刻起，疗愈就已经开始了。

“接线员会以倾听和共情的态度来聆听来电者的想法、困难和诉求。”崔思鹏介绍，“如果在接线中识别到来电者存在明显的精神心理问题，接线员会引导其至精神专科医院做进一步的评估和治疗。同时，我们希望心理援助热线未来可以与‘110’‘120’等紧急热线联动，提高心理危机事件的协同效率。”

北京安定医院心理测评中心主任孟繁强是北京安定医院的热线工作管理人员，也是首批接线员之一。有一天晚上，孟繁强接到正在读高三的李同学(化名)的电话。这个少年自诉学

习压力大，因家人都在外地，他在学校感到无比孤独和疲惫。

“李同学说他来电并不是想要解决什么问题，而是希望有人能陪他聊聊天。”孟繁强说，在引导下，李同学不断诉说自己的心事，讲述自己的生活，情绪逐渐平静下来。

“沟通技巧十分重要，接线员会运用心理咨询和心理干预技术进行多维度情感干预。根据情况使用一些心理技术，如呼吸训练、着陆技术、放松技术等。接听过程中，也会注重捕捉关键信息，切入求助者感兴趣的话题，帮助其缓解情绪压力。”崔思鹏介绍。

孟繁强敏锐地捕捉到，李同学喜爱阅读哲学类书籍、讨论哲学问题，这也是他与同龄人及家人没有共同话题的主要原因之一。于是，孟繁强以此为契机，在互联网上搜索相关内容，提出自己的观点，还把哲学思想和李同学当下的人生体验联系起来。

听到有人愿意与自己讨论哲学问题，李同学当即感觉孤独感得到缓解，由倾诉孤独变成分享自己对未来人生的设想和期待。一个少年的心门终于敞开了。

人工热线的温暖不可或缺

2023年，北京市依托北京安定医院设立“88585821”心理援助热线。2024年12月25日，国家卫生健康委发布通知，要求2025年各地对辖区内卫生健康行政部门主管的现有心理援

助热线号码进行调整，统一设为“12356”。“从‘88585821’到‘12356’，热线的接线范围扩大了，服务时间延长了，服务团队也不断壮大。”孟繁强表示。

孟繁强认为，心理援助热线号段的统一有利于提高公众的知晓率，解决心理热线多、服务质量良莠不齐等问题，推动心理援助相关资源的整合和优化。

全国范围全部接通“12356”热线之前，偶尔有乌龙事件发生。孟繁强回忆，某天晚上他接到一位南方山区的老人打来的电话。老人只会讲当地方言，不会说普通话。无论孟繁强如何引导，双方都无法正常沟通。“期望热线在号码归属地识别方面更加精准和灵敏，让求助者在第一时间得到有效帮助。”孟繁强说。

如今，人工智能飞速发展，人工智能心理援助热线的价值究竟在哪里？“人与人之间是需要沟通和建立联系的。我相信，在生活中，当大家遇到烦心事时，更倾向于与家人和朋友分享和讨论，倾听者的反馈和安慰会带来人工智能无法给予的温暖。”崔思鹏说。

“未来，我们会利用人工智能手段辅助心理干预。”孟繁强表示，“比如，利用人工智能对来电者需求进行评估并分级，如果是简单的咨询可以由人工智能处理，如来电者面临明确的心理困扰可由接线员干预，从而让‘12356’心理援助热线服务更精准、更高效。”

(上接第1版) 健康报：这些经历和见闻，对您产生了哪些影响？

江涛：回国后，我第一时间发起了中国脑胶质瘤基因组图谱计划(CGGA)，历经16年建成了CGGA多维组学数据库。有了这个数据库，最直接的好处是可以让全世界的医生主动给中国患者治疗。

以前，临床研究大多依赖国外数据库，入库患者多是白色人种。在精准医学的背景下，细微的数据差异都可能导致受益人群的变化，以白人数据为主得到的研究成果对亚洲人而言自然价值有限。而这个以中国患者数据为主的脑胶质瘤数据库免费向全世界开放，使用这个数据库开展研究，取得的成果对于黄种人而言更加具有参考价值。

目前，这个世界上最大的脑胶质瘤数据库已经被列为世界神经肿瘤研究七大综合性数据库之一。应用我们的数据库，全球学者在国际学术顶刊发表了超过1000篇论文。

基于这个数据库，在2014年，我们建立了全级别的脑胶质瘤融合基因组，发现并命名了一个全新的促进脑胶质瘤恶性进展的融合基因——PTPRZ1-MET。PTPRZ1-MET作为脑胶质瘤新的分子诊断标记，被纳入世界卫生组织中枢神经系统肿瘤分类。

我们还设计出一一种针对PTPRZ1-MET融合基因、能高效穿透血脑屏障的小分子化合物，将复发脑胶质瘤患者的中位生存期延长2倍时间、2年死亡风险降低到40%。

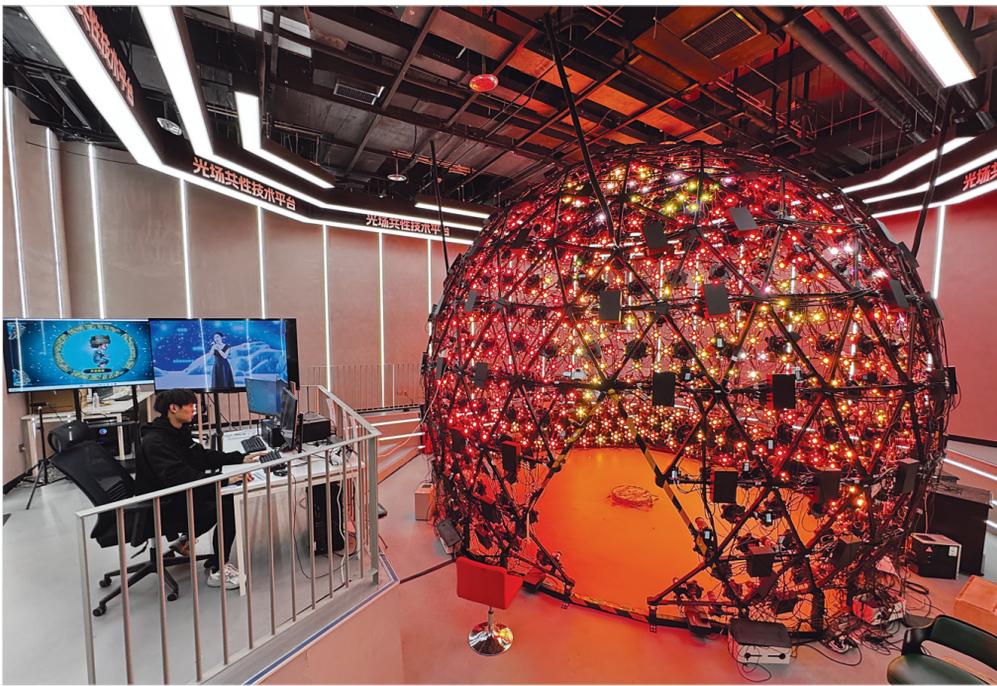
健康报：从医30多年，您的工作和研究远不止于此。您率先在国内开展术中唤醒手术，带领研究团队建立大脑重要功能区精准定位保护方案，针对脑语言区建立多语种语言功能区精准定位与保护方案，将脑胶质瘤术后长期功能障碍率由15年前的23.3%逐步降至1.6%，达到世界领先水平……这对于患者、对您意味着什么？

江涛：我治疗过一名年轻的脑胶质瘤患者，他的父亲通过查询发现脑胶质瘤很难治，万念俱灰。后来，是他的母亲带着他来找我看病。还有一名患者的丈夫告诉我，每次爱人做核磁共振，他的心都揪得疼。这些人，这些事让我印象深刻。我觉得自己有责任和义务把这个病治好，给这些家庭带来一些幸福感。

我们在2011年碰到过这样一名患者，他当时就读于某重点大学国画专业。大三的时候，他发现手不听使唤，检查后确诊患了脑胶质瘤。我们为他做了3次手术。经过综合治疗，他健康地生活了8年。后来，他肿瘤复发。如果按过去的方案，治疗难度极大。但是使用了我们的技术和药物之后，治疗效果非常好。

从医30多年，从门诊到病房，我治疗过超过5000名患者，存活时间最长的将近20年。在CGGA数据库里，研究人员随访着一批存活18年以上的患者。作为一名医生，我最大的期望就是能使患者获得满意的治疗效果。我的工作能为这些患者带来健康，这是最让我欣慰的事。

看，应持续加强14岁及以下儿童、65岁及以上老年患者的安全用药管理。从化学药品类别上看，抗感染药报告数量仍居于首位，其占比呈现小幅上升，考虑与2024年该类药品的使用量有关。抗感染药的品种中排名前5位的药品与2023年相比无变化，左氧氟沙星仍位居首位。化学药品排名前20位的品种中，碘克沙醇为新增品种。中药总体不良反应/事件报告比例呈下降趋势，但仍需要注意安全用药。生物制品不良反应/事件报告中，从生物制品类别上看，抗肿瘤药和免疫制剂调节药居于首位，排名前5位的药品以单抗抗体类抗肿瘤药居多。



人形机器人数据训练中心落成

4月2日，在北京首钢园，全国首个人形机器人数据训练中心落成。在该中心，73332颗灯珠构筑的7D光场系统重塑数字世界，虚拟舞台带来虚实交融的视听盛宴。视觉中国供图

我国已批准注册 1251个婴幼儿配方乳粉产品配方

本报讯(记者吴少杰)近日，记者从市场监管总局获悉，截至目前，经该局批准注册的婴幼儿配方乳粉(以下简称婴幼儿配方乳粉)产品配方达1251个，涉及境内120家企业的1004个配方、境外35家企业的247个配方，质量安全状况持续保持较高水平。

据悉，婴幼儿配方乳粉是母乳不足或无法母乳喂养时的替代或补充，婴幼儿配方乳粉在婴幼儿健康发育中具有重要作用。婴幼儿配方乳粉的能量和营养成分满足0~6月龄婴儿正常营养需要，以及6~12月龄较大婴儿和12~36月龄幼儿部分营养需要。

据介绍，市场监管总局严把婴幼儿配方乳粉产品配方注册准入关，鼓励企业研发创新，加强精准营养研究，助力提升婴幼儿生命早期营养水平，为婴幼儿筑牢健康屏障。

市场监管总局建议家长根据包装标签上标注的产品配方注册号“国食注字YP+4位年代号+4位顺序号”识别注册产品，结合婴幼儿具体状况，根据配料表和营养成分表选择适宜配方的产品。

2024年度国家药品不良反应监测报告发布

本报讯(记者吴少杰)近日，国家药品不良反应监测中心发布《国家药品不良反应监测年度报告(2024年)》。《报告》显示，2024年全国药品不良反应监测网络收到《药品不良反应/事件报告表》259.7万份，我国每百万人口平均报告数为1842份，全国98.7%的县

级地区报告了药品不良反应/事件。

《报告》显示，2024年全国药品不良反应监测网络收到新的和严重药品不良反应/事件报告90.9万份，占同期报告总数的35.0%。其中，严重药品不良反应/事件报告45.4万份，占同期报告总数的17.5%。

《报告》显示，2024年药品不良反应/事件报告中，男女性别比为0.83:1。从年龄分布看，14岁及以下儿童患者占8.7%，65岁及以上老年患者占33.4%。按照可疑药品类别统计，化学药品占81.0%，中药占12.1%，生物制品占3.9%，无法分类占3.0%。从

累及器官系统看，排名前3位依次为皮肤及皮下组织类疾病、胃肠道系统疾病、血管与淋巴管类疾病。

《报告》指出，2024年，化学药品不良反应/事件报告情况与2023年相比未出现显著变化，安全形势总体平稳可控。从不良反应涉及患者年龄

春天里，驶往光明的列车

(上接第1版)

收获多边友好民心相通

在吉尔吉斯斯坦，28岁的诺尔斯坦有着28年的白内障病史。先天性双眼白内障，让他在高中后便无法再继续学业，只能去工地打工。作为家庭的主要经济支柱，诺尔斯坦每月的收入需要供养3个弟妹妹上学，沉重的经济压力导致他至今未婚。而在普遍早婚的吉尔吉斯斯坦，同龄人大多早已当上了爸爸。生活的重担、情

感的焦虑和长久的视力模糊，将诺尔斯坦塑造成一个沉默的人。

2024年9月，诺尔斯坦从新闻中得知，中国医疗队要来到奥什州国际联合医院为白内障患者免费做手术。自9岁得知自己患的是白内障后，诺尔斯坦第一次来到眼科医院接受正式的眼科检查。新疆维吾尔自治区人民医院眼科主任丁琳在为他做散瞳、检查后发现，他的眼底情况还不错，可以做手术。

诺尔斯坦决定听从中国医生的建议。他没有想到，从视力模糊到清晰，仅仅需要15分钟。当纱布揭开的那

一刻，周围的人们都看到了这个寡言男子的动容。无需言语，他上前给了中国专家一个感激的拥抱。

2016年，健康快车启动“一带一路”国际光明行项目。像诺尔斯坦一样因此受益的患者不断增加。自2016年至今，该项目已为吉尔吉斯斯坦、乌兹别克斯坦、塔吉克斯坦等7个周边国家民众成功施行4360例白内障复明手术，在4个上合组织成员国捐建防盲合作中心，得到相关国家元首和政要的高度赞赏。

收获人才成长服务提质

除了给白内障患者送去光明，28年来，健康快车事业从“车上”发展到“车下”，不断培育着更多眼科人才，推动基层防盲治盲技术服务的升级。

自2005年起至2024年，健康快车累计在15所省级医院建立健康快车眼科显微手术培训中心，在基地医院累计建立81所白内障治疗中心，持续为基层群众提供优质的眼科医疗服务。据统计，这些眼科中心已累计为经济困难的白内障患者实施减免费用手术334012例。

2014年，健康快车启动“糖尿病视网膜病变筛查”项目，为糖尿病患者做免费的眼底筛查。截至2024年底，健康快车已陆续在全国22个省(区、市)建立42所糖尿病视网膜病变筛查防治中心(糖网中心)，并委派专职拍片师到有筛查需求的基层医疗卫生机构进行短期的糖网筛查工作，累计筛查糖尿病患者30万余人。

在人才培养方面，健康快车广邀海内外专家深入培训中心和治疗中心，与基层眼科医生开展学术交流和

培训，持续推动基层防盲治盲技术升级，累计培训欠发达地区的眼科医生2万人次，为当地留下一支“不走的健康快车”医疗队伍。仅2024年，健康快车邀请来自英、美、加等国家和地区40位眼科专家到23家培训中心和治疗中心，开展学术讲座、门诊、病例讨论、手术指导、查房等教学活动。健康快车还提供远程教学，并资助优秀年轻医生前往国外短期进修。

健康快车团队走进校园，为学校师生开展青少年爱眼科普讲座，通过讲解眼科知识、举办有奖问答、发放纪念品以及开办学生画展等丰富多样的形式，传播爱眼护眼知识，让光明的种子在青少年心中悄然生根发芽……

如今，我国唯一流动的、专业从事慈善活动的眼科火车医院，又一次在春天里驶出，向着光明出发。