

## 民生连线

## 服务平台知多少 百姓生活少不了

民心网等多个服务平台可为百姓解决各类难心事

相关链接

为百姓办事  
还有这些服务平台

## 12345沈阳市民服务热线

12345沈阳市民服务热线是沈阳市政府搭建的综合政务服务平台,通过“一号受理、按责转办、限时办结、重点督办、统一考核、网络反馈”6个重要环节,形成闭环业务流程。主要受理沈阳市行政管辖范围内的非紧急类诉求,主要包括营商环境诉求、消费投诉、行政效能投诉、经济违法行为举报和对政府相关公共服务的咨询求助及意见建议。

## 12319城建服务热线

12319城建服务热线是沈阳市建委的窗口单位,从2002年9月起负责市民对沈阳建设系统诉求问题的受理和处理工作,是一个综合性城市管理信息化平台,服务内容涵盖了城市供水、供气、供暖、市政道路养护维修、井盖丢失损坏、市容市貌、城市公共交通、园林绿化、城市规划、城市建设、房屋修缮、环卫、便民服务等40多个与市民生活息息相关的行业。

## “环保110”服务热线

如果百姓遇到噪声扰民、喷漆异味等问题需要求助,可以随时拨打“环保110”热线电话:12369。前不久,沈阳市生态环保110综合管理平台正式投入使用。平台正式投入运行后,环境类问题的办理时限大幅缩短,由60日办结缩短为10日办结,噪声扰民、喷漆异味等问题实现1日内办结,24小时回复。增设手机APP投诉功能,市民通过沈阳市环保局官方网站下载“环保110”软件,通过软件与市环保局互动沟通。

宏坤制图、制表

SHENYANG DAILY

## 民有所呼 我有所应

民心网诉求中心主任吴天木介绍,百姓在生活中难免会遇到各种各样的难心事,民心网就是要在百姓和政府有关部门之间搭起一座桥梁,帮助百姓解决生活中遇到的各类难心事,尽全力做到民有所呼,我有所应。

## 民心网受理百姓诉求的范围

损害群众利益各类民生问题
党员干部不作为、乱作为、不担当等作风问题
群众身边的腐败问题
破坏经济发展软环境方面的问题

## 不在受理范围的问题

已经进入司法程序或已有司法结论的问题
已经由各级信访部门受理的问题
已有行政复议结论的问题
不服从党纪、政纪处分的申诉
民事、医疗、劳资、消费纠纷问题
涉及军队和国家安全的问题
超出地方政府行政管理范围的问题
其他超出受理范围的问题

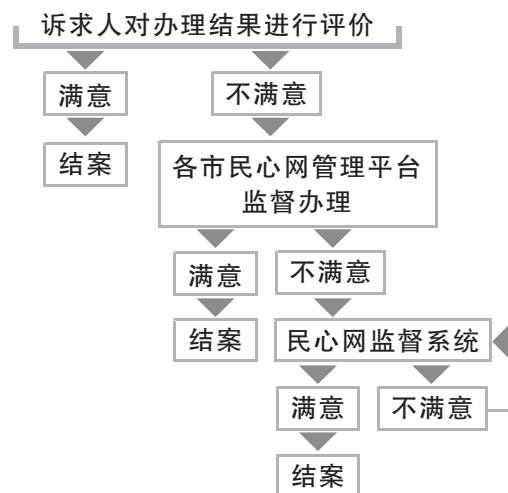
## 求助民心网有哪几种渠道?

民心网全天候受理群众投诉、咨询、建议及求助信息,市民可通过以下三种渠道使用民心网:

1	微信	在手机里搜索“民心网”微信公众号,加关注后即可反映自己的诉求,绑定手机号还能随时查询诉求的最新进展
2	网页	通过百度搜索民心网登录,在民心网首页的左侧找到相关提示,点击进入,按照留言模板填写详细内容。留言时应留下准确的联系方式
3	APP	下载民心网APP

通过民心网反映问题时,市民首先需要点选分类。例如,反映房屋漏雨问题,需要点选“建设”——“房屋维修类”,然后按照要求填写详细内容即可。

反映问题内容要清楚、翔实。如反映下水井返污水问题,需要写清责任单位、详细地址;如反映物业问题,需要写清未解决的问题、所在小区等关键信息。

民心网业务  
受理流程民心网诉求  
评价流程

## 百姓诉求如何办理?

市民通过民心网网页、微信公众服务号、手机APP留言后,一般性的民生类诉求问题将直接进入有关责任单位;对群众反映集中的舆情信息以及热点难点问题,将通过民心网问题专项小组报送有关领导,通过一把手批办制度推动问题解决。

对民心网上显示的各部门办理结果,投诉人有权进行评价。投诉人的评价会对办理单位的业绩、考核产生影响。民心网对部门办理结果会进行检测、监督,对群众评价不满意的诉求进行继续督办。

沈阳日报、沈报融媒记者 孙全



名医热线

## 痤疮非小病 您别乱投医

痤疮是发生于青春期的疾病,具有发病率高,发病年龄提前,持续时间长,皮疹形态多样,破坏容貌的特点。痤疮的发病原因多样,与自身皮肤条件、体内激素水平、生活起居、饮食环境等密切相关。痤疮的积极、恰当、有效治疗是防止形成瘢痕的关键;正确的调护是减少或减轻甚至杜绝痤疮发生的重点。痤疮的治疗时间长,需要中西医结合,多种方法联合应用,医患相互配合,最终达到治病防病的目的。

## 专家讲病例

## 网购乱用药 大学生痤疮越来越重

痤疮,是困扰22岁的小刘多年的难题。自从她念大学起,她脸上的痤疮就没断过,而且越来越多,越来越重,甚至脸上已经红肿。这几年,小刘网购了很多治疗痤疮的外用药物和化妆品,但是依旧没用。眼瞅着自己毕业找工作了,小刘来到沈阳市第七人民医院,第一次向专业的医生求助。经过了一段时间的系统治疗,利用外敷、内服和光动能治疗的小刘,脸上的痤疮已经逐渐好转。

痤疮,又称青春痘、“粉刺”,是皮肤科最常见的慢性炎症性毛囊皮脂腺疾病,好发于青春期的男性和女性,80%-90%的青少年会发生痤疮,部分患者可迁延至30岁以上。痤疮发病率高,可迁延数年甚至十几年,发生部位不局限于面部,头、胸背、臀部等皮脂腺发达的部位都可发生。痤疮的皮损形态多样,可有黑头粉刺、白头粉刺、毛囊炎样丘疹、脓疱、囊肿、结节、脓肿等,伴有痒或疼痛感。病情严重者,皮疹消退后遗留痕迹或瘢痕,破坏容貌,干扰患者生活、学习,对患者的心理和社交影响很大。严重者皮疹密集,分布部位广,可引起发热、关节肌肉疼痛等症状。

## 专家解析

## 多种方法对症治疗痤疮

痤疮治疗分为局部治疗、系统治疗、物理治疗和中药治疗。

## ● 局部治疗

可以外用维A酸类药物,包括维A酸乳膏、阿达帕林凝胶、他扎罗汀凝胶。过氧化苯甲酰,这是被全球各国痤疮指南收录的药物。抗生素类,包括克林霉素、红霉素、氯霉素、夫西地酸软膏等可有效治疗炎症性皮疹。

## ● 系统治疗

一定要在医生指导下应用,医生会根据患者性别、年龄、病情轻重等情况酌情选用药物。常用药物有抗生素类。对于严重的痤疮,口服异维A酸是标准疗法,也是目前治疗痤疮最有效的方法。但要注意监测药物的副作用。对于重度痤疮患者,

伴有雄激素水平过高表现(如多毛、皮脂溢出等)或多囊卵巢综合征可考虑应用抗雄激素药物。

## ● 中医治疗

中医治疗痤疮安全、有效,方法多样,患者易于接受。中医根据患者症状、体征、舌脉辩证应用中药口服可清热解毒,散结消肿,活血化瘀,调整机体阴阳气血,从而达到治病目的。中医的针刺、艾灸、拔罐、火针、耳针、割治可调理经络,泻火散结。中药液的外敷,中药面膜的应用都可促进皮疹消退。中医药是治疗痤疮不可忽略的手段。

## 专家点睛

## 调养护理防感染

对待痤疮,必须做好日常的调养护理。首先要做好面部清洁,减少化妆。饮食要清淡,少食辛辣、油腻、甜食饮料等;情绪上避免紧张焦虑,保持愉快心情;生活起居有规律,避免熬夜;减少日晒;保证排便通畅;避免局部挤、压、捏、扣皮疹,以防造成局部感染及形成瘢痕;避免乱涂药膏。

沈阳日报、沈报融媒记者 樊华

吃饭急吃饭油  
小胖墩超百公斤

三个月前,明明的母亲带着孩子到沈阳军区总医院营养科求助:“孩子现在才12岁,体重已经200斤了。在学校体育课根本上不动,也没人愿意跟他玩。平时干什么都喊累,总是没精打采的……”沈阳军区总医院营养医学科副主任营养师徐静表示,明明的症状非常严重,已经得上了“代谢综合征”。

在母亲的叙述中,明明平时最爱吃淀粉类和肉类食物,不爱吃蔬菜水果,更抵制不住油炸食品和甜品的诱惑。医生检查发现,小明腰围达106cm,脂肪超标33公斤,尤其是内脏脂肪严重超标,已经出现了脂肪肝、高血脂、高尿酸等多种问题。“究其原因,主要还是日常饮食结构不合理。同时存在吃饭太快,很少运动、学习压力大等因素,导致身体代谢逐渐失控。”徐静表示,经过饮食结构调整及合理的运动,明明在三个月后体重减到了72公斤,检查发现肝脏、血脂、尿酸指标逐渐正常。

沈阳日报、沈报融媒记者 尚志文

高龄生子  
先查卵巢功能

42岁的张女士最近很闹心:“老大上初中了,想再要个孩子,我还能生出来个健康的孩子吗?”随着现代女性结婚和生育平均年龄的推迟,以及国家“二胎”政策的全面放开,越来越多的女性正受到生育问题的困扰。沈阳军区总医院妇产科主任王军表示,女性生育能力的变化的确与年龄有关,但个体之间可能有百倍差异,有些年轻女性需要面临卵巢早衰问题,有些年纪大的女性卵巢储备功能仍然很好。因此,提醒大龄女性,备孕期间可以接受卵巢功能检测,提前对自己的生育能力进行评估。

王军表示,卵巢检测主要指AMH指标,这是最早随年龄增长发生改变的指标,被认为是目前评估卵巢储备功能最有效和敏感的激素指标。AMH水平越高,说明卵巢储备功能及生育力越强。若AMH水平有所下降,就代表着卵巢储备功能与生育力的减退。建议有生育需求的女性都应提前了解自己的卵巢储备功能,制定科学、合理的生育计划,避免错过最佳生育时机。

沈阳日报、沈报融媒记者 尚志文

## 高血压老患者突发眩晕 原来是中风前兆

## 一过性眩晕也是中风前兆

今年60岁的杨先生刚刚退休,正准备和老伴一起赴加拿大旅行。可就在前几天,杨先生突然眼前一黑,迷糊了过去。“持续时间不长,也就不到一分钟我就缓过来了。”杨先生自以为没什么事情,但是老伴不放心,连忙拉着杨先生去医院检查。医生表示,杨先生之前的昏迷就是中风的前兆,也叫小中风。作为一名高血压老患者,杨先生本身就是中风高危人群,出现头晕、迷糊的症状,应立即入院检查。

## 高危群体应控制中风危险因素

脑中风是以猝然昏倒,不省人事,伴发口角歪斜、语言不利而出现半身不遂为主要

突然迷糊过去,又自己醒了过来。本以为没什么事情的杨先生被医生告知:这次晕倒是小中风,也就意味着是中风的前兆,需要进行预防性治疗。沈阳市中医院针灸二病房主任赵钧表示,预防脑中风,必须控制中风发病的危险因素。

症状的一类疾病。包括缺血性中风和出血性中风。赵钧表示,预防脑中风,必须控制中风发病的危险因素,这些危险因素包括——



**高血压:** 血压与中风的发病率和死亡率成正比。高血压会使血管的张力增高,形成动脉硬化、动脉变硬、变脆、管腔变窄。

**高血脂:** 血脂过高,容易造成“血稠”,在血管壁上沉积,逐渐形成小斑块,“斑块”增多、增大,逐渐堵塞血管,使血流变慢,严重时血流被中断,就会出现缺血性中风。

**糖尿病:** 糖尿病属于中风疾病的易患因素之一。约有20%的脑血管病患者同时患有糖尿病,并且糖尿病患者动脉硬化的发生率较正常人要高5倍,胰岛素不足使葡萄糖转化为脂肪而使葡萄糖的贮存量减少,大量脂肪被分解,造成高脂血症,加速糖尿病患者动脉硬化出现。

**肥胖:** 发生中风的机会要高40%。这与肥胖者内分泌和代谢功能的紊乱因素有关。

**生活方式:** 吸烟、久坐、父母卒中史的市民也都是高危发病人群。

沈阳日报、沈报融媒记者 尚志文