

关于设立应对疫情心理援助热线的通知

肺炎机制发〔2020〕18号

各省、自治区、直辖市应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制（领导小组、指挥部）：

当前，防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情正处于关键时期，31个省份启动了重大突发公共卫生事件一级响应，展开了疫情防控阻击战。为做好防控疫情的社会心理服务工作，向公众提供心理支持、心理疏导等服务，预防与减轻疫情所致的心理困顿，防范心理压力引发的极端事件，各地要在原有心理援助热线的基础上设立应对疫情心理援助热线（以下简称“心理热线”），现将有关要求通知如下：

一、省级或者地市级卫生健康行政部门要切实负起责任，统一组织协调当地心理热线，组建热线技术专家组，提供技术支持。要尽快评估卫生健康、教育、民政等部门、学会、协会等社会组织已开通的心理热线的服务能力，依托有条件的热线设立专席，开通疫情应对心理援助专线。每条热线至少开通2个坐席，结合本地公众需求提供24小时免费心理服务。地方政府应当对热线主办机构给予适当经费补助。

二、各地要通过电视、官方网站等多种媒体及时向社会公布心理热线电话号码，让群众广泛了解。有条件的地方应向电信部门申请开通热线电话短号码，方便群众记忆和拨打。

三、各地卫生健康行政部门要指导、协调热线主办机构尽快组建、充实热线工作团队，鼓励有心理咨询和心理危机干预经验的精神卫生、心理学专业人员、符合条件的社会心理服务志愿者，共同参与热线服务。各地要按照已下发的《新型冠状病毒感染的肺炎疫情紧急心理危机干预指导原则》（肺炎机制发〔2020〕8号，可在国家卫生健康委官网下载），针对不同人群的心理危机干预要点，对热线工作人员进行针对性的培训并进行技术支持和督导。

四、各地要加强心理热线管理，使用规范的热线服务流程，遵循心理热线服务伦理原则，定时分析汇总来电咨询的信息，了解和掌握公众关注的热点和各类来电人员的心理状态，做好评估和预判。发现突出问题或可能发生应激事件时，要及时将相关信息报告当地卫生健康行政部门。

国务院应对新型冠状病毒感染的
肺炎疫情联防联控机制
2020年2月2日