



**NFZ**  
Narodowy Fundusz Zdrowia

# Wsparcie psychologiczne w czasie epidemii

#ZostańWDomu

f Akademia NFZ

AKADEMIA NFZ

**Pomocą psychologiczną dla osób w kryzysie związanym z zagrożeniem epidemicznym czy kwarantanną służą psychologowie, którzy dyżurują pod numerem Telefonicznej Informacji Pacjenta.**

**Dzwoniąc pod bezpłatny numer 800-190-590 możemy poprosić o przekierowanie rozmowy do dyżurującego przez całą dobę psychologa.**

Ta szczególna forma pomocy skierowana jest do osób w kryzysie emocjonalnym, które źle znoszą odosobnienie, odczuwają stres lub lęk wywołany sytuacją zagrożenia epidemiologicznego. W takiej sytuacji wystarczy zadzwonić pod bezpłatny, całodobowy numer Telefonicznej Informacji Pacjenta i poprosić o połączenie z psychologiem. Specjalista w trakcie telefonicznej rozmowy, przeprowadzi konsultację oraz w razie potrzeby wskaże dalszą ścieżkę postępowania np. konieczność konsultacji psychiatrycznej lub diagnozy pod kątem ewentualnej terapii.

Psychologowie, dyżurujący w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta, są dostępni przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Wsparciem będą również służyć psychologowie PZU Zdrowie, którzy posiadają bogate doświadczenie w udzielaniu zdalnej pomocy psychologicznej.

### [Wsparcie psychologiczne w czasie epidemii. Zobacz podcasty z psycholog Dorotą Mintą](#)

Telefoniczna Informacja Pacjenta- infolinia, pod numerem której można uzyskać wszystkie niezbędne informacje o postępowaniu w sytuacji podejrzenia zakażenia koronawirusem, jest od początku epidemii jednym z głównych narzędzi komunikacji. **Do tej pory konsultanci odebrali rekordową liczbę - ponad pół miliona połączeń, z czego 300 tysięcy dotyczyło kwestii związanych z SARS-CoV-2.**

*- Bardzo się cieszę, że w trudnym czasie pandemii infolinia NFZ okazała się tak powszechnym i tak potrzebnym narzędziem komunikacji dla setek tysięcy Polaków. Dlatego reagując na zgłaszane potrzeby poszerzamy jeszcze zakres usług infolinii oferując wsparcie psychologiczne dla dzwoniących - przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Każdy kto będzie miał potrzebę rozmowy o swoich problemach może zadzwonić i poprosić o połączenie z psychologiem*  
**- podkreśla Adam Niedzielski, prezes Narodowego Funduszu Zdrowia.**

Od początku funkcjonowania infolinii liczba telefonów wzrastała z tygodnia na tydzień, dlatego też, aby zachować

płynność odbieranych połączeń sukcesywnie zwiększano liczbę konsultantów. Początkowo było ich ok. 100, teraz w szczytowych godzinach telefony odbiera ponad 300 osób. Wsparciem służą pracownicy call center innych instytucji oraz firm. Już wkrótce do tego grona dołączy grupa kilkudziesięciu wolontariuszy Polskiej Federacji Szpitali, która będzie wspierać funkcjonowanie Telefonicznej Informacji Pacjenta, udzielając odpowiedzi na pytania dotyczące SARS-CoV-2.

Połączenie z [Telefoniczną Informacją Pacjenta](#) jest **bezpłatne**, a z konsultantami można połączyć się przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Do dyspozycji pacjentów jest również czat z konsultantem, obsługa w języku angielskim a także wideorozmowa z tłumaczem języka migowego.

**[Zadzwoń 800-190-590](tel:800190590)**

<https://www.nfz.gov.pl/aktualnosci/aktualnosci-centrali/calodobowe-wsparcie-psychologiczne-w-ramach-telefonicznej-informacji-pacjenta.7697.html>