



Roma, 11.05.2020

Ufficio: DOR/ALP  
Protocollo: 202000004548/AG  
Oggetto: COVID-19: *Numero verde Ministero della salute per il servizio di supporto psicologico.*  
Circolare n. 12234  
SS  
4.1  
IFO SI

AI PRESIDENTI DEGLI ORDINI  
DEI FARMACISTI

e p.c. AI COMPONENTI IL COMITATO  
CENTRALE DELLA F.O.F.I.

LORO SEDI

**COVID-19: il Ministero della salute attiva il  
numero verde di supporto psicologico 800.833.833.**

Per opportuna conoscenza, al fine di poter fornire ai farmacisti ogni strumento ed informazione che possa essere di supporto al cittadino in questo periodo emergenziale, si informa che, con nota n. 1165 del 6.5.2020, il Ministero della Salute ha inviato un documento informativo sull'attivazione di un *servizio di ascolto psicologico gratuito* (all. 1).

In particolare, nel suddetto documento viene comunicata dal Ministero l'attivazione, a decorrere dal 27 aprile u.s., del numero verde 800.833.833 per il "*Servizio di ascolto psicologico*" di supporto al cittadino, disponibile tutti i giorni, dalle ore 8 alle 24, da parte di professionisti specializzati, psicologi, psicoterapeuti e psicoanalisti, che risponderanno al telefono alle richieste di aiuto.

L'iniziativa, gratuita, punta ad affiancare, in questa fase di isolamento sociale, tutti i servizi di assistenza psicologica garantiti dal SSN ed è rivolta ai cittadini di tutte le età.

Cordiali saluti.

IL SEGRETARIO  
(Dr. Maurizio Pace)

IL PRESIDENTE  
(On. Dr. Andrea Mandelli)

All. 1



# Ministero della Salute

DIREZIONE GENERALE DELLA PREVENZIONE SANITARIA

DIREZIONE GENERALE DELLA COMUNICAZIONE E DEI RAPPORTI EUROPEI ED INTERNAZIONALI

PROTEZIONE CIVILE

VIA ULPIANO 11 - 00193 ROMA

Coordinamento.emergenza@protezionecivile.it

MINISTERO ECONOMIA E FINANZE

Via XX Settembre, 97 - 00187 Roma

MINISTERO SVILUPPO ECONOMICO

Via Molise 2 - 00187 Roma

MINISTERO INFRASTRUTTURE E TRASPORTI

Piazzale Porta Pia, 1 - 00198 Roma

MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI

Via Vittorio Veneto, 56 - 00187 Roma

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DL TURISMO

Via del Collegio Romano, 27 - 00186 Roma

MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI E DELLA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE  
ROMA

MINISTERO DELLA DIFESA  
ISPettorato Generale DELLA  
SANITÀ MILITARE  
ROMA

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
ROMA

MINISTERO DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
ROMA

MINISTERO DELL'INTERNO

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE, ALIMENTARI E FORESTALI

MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE

ASSESSORATI ALLA SANITA' REGIONI  
STATUTO ORDINARIO E SPECIALE  
LORO SEDI

ASSESSORATI ALLA SANITA' PROVINCE  
AUTONOME TRENTO E BOLZANO  
LORO SEDI

ASSOCIAZIONE NAZIONALE COMUNI ITALIANI (ANCI)  
ROMA

U.S.M.A.F. - S.A.S.N. UFFICI DI SANITA' MARITTIMA, AEREA E DI FRONTIERA  
LORO SEDI

UFFICIO NAZIONALE PER LA PASTORALE DELLA SALUTE  
Conferenza Episcopale Italiana  
salute@chiesacattolica.it

Don Massimo Angelelli  
Direttore Ufficio Nazionale per la Pastorale  
della Salute  
m.angelelli@chiesacattolica.it

FEDERAZIONE NAZIONALE ORDINE  
DEI MEDICI CHIRURGHI E DEGLI  
ODONTOIATRI

FNOPI FEDERAZIONE NAZIONALE  
ORDINI PROFESSIONI  
INFERMIERISTICHE

FNOPO FEDERAZIONE NAZIONALE  
DEGLI ORDINI DELLA PROFESSIONE DI  
OSTETRICA

FOFI FEDERAZIONE ORDINI  
FARMACISTI ITALIANI  
LORO SEDI

FEDERAZIONE NAZIONALE ORDINI  
DEI TSRM E DELLE PROFESSIONI  
SANITARIE TECNICHE, DELLA  
RIABILITAZIONE E DELLA  
PREVENZIONE  
ROMA

AZIENDA OSPEDALIERA - POLO  
UNIVERSITARIO OSPEDALE LUIGI  
SACCO  
MILANO

COMANDO CARABINIERI TUTELA  
DELLA SALUTE - NAS  
SEDE CENTRALE

ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA'  
ROMA

ISTITUTO NAZIONALE PER LE  
MALATTIE INFETTIVE - IRCCS  
"LAZZARO SPALLANZANI"

CENTRO INTERNAZIONALE RADIO  
MEDICO (CIRM)  
ROMA

ISTITUTO NAZIONALE PER LA  
PROMOZIONE DELLA SALUTE DELLE  
POPOLAZIONI MIGRANTI E PER IL  
CONTRASTO DELLE MALATTIE DELLA  
POVERTA' (INMP) ROMA

CONFARTIGIANATO  
presidenza@confartigianato.it

CONFCOMMERCIO  
confcommercio@confcommercio.it

ENTE NAZIONALE PER L'AVIAZIONE  
CIVILE - ENAC  
protocollo@pec.enac.gov.it

TRENITALIA  
ufficiogruppi@trenitalia.it

ITALO - Nuovo Trasporto Viaggiatori SpA  
Viale del Policlinico 149/b - 00161 Roma

REGIONE VENETO - ASSESSORATO  
ALLA SANITA'  
DIREZIONE REGIONALE PREVENZIONE  
COORDINAMENTO INTERREGIONALE  
DELLA PREVENZIONE  
[francesca.russo@regione.veneto.it](mailto:francesca.russo@regione.veneto.it)  
[coordinamentointerregionaleprevenzione@re  
gione.veneto.it](mailto:coordinamentointerregionaleprevenzione@regione.veneto.it)  
ROMA

UFFICIO DI GABINETTO  
SEDE

**OGGETTO: Attivazione del Servizio di ascolto psicologico gratuito del Ministero della Salute.**

Il Ministero della salute, anche in linea con il concetto di "salute" definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non come semplice assenza di malattie, ha ritenuto di attivare il "Servizio di ascolto psicologico" gratuito rivolto a tutti i cittadini.

Nell'attuale emergenza nazionale, è importante dare attenzione ai risvolti psicologici che ne possono derivare.

Oltre alle urgenze della prima linea di assistenza, vi sono, infatti, decine di milioni di persone confinate nelle proprie case, spesso in condizioni di particolare fragilità, come gli anziani soli, i malati cronici, i disabili, i soggetti con problemi psicologici o fisici, che meritano una specifica attenzione.

La preoccupazione per la salute propria e delle persone care, i vissuti traumatici connessi ai lutti per coronavirus, l'incertezza del post emergenza, la lontananza forzata dai familiari per proteggerli da eventuali trasmissioni del virus, i cambiamenti che riguardano il lavoro e le abitudini quotidiane, oltre che le dinamiche socio-economiche inaspettate sono fattori di stress, che possono mettere a dura prova l'equilibrio psicologico ed emotivo. Non va trascurata la condizione degli operatori sanitari (medici, infermieri, operatori socio-sanitari, conducenti di ambulanze, ecc.), sottoposti anch'essi ad esperienze emotive molto intense.

Pertanto, al fine di fornire una risposta all'esigenza di ascolto e di supporto psicologico dei cittadini durante la pandemia da nuovo coronavirus, il Ministero della Salute ha attivato il numero verde gratuito 800833833 per il Servizio di ascolto psicologico. Detto Servizio è attivo da lunedì 27 aprile, 7 giorni su 7, dalle ore 8 alle ore 24. E' rivolto ai cittadini di tutte le età (bambini, adolescenti, adulti, anziani), ma anche alle coppie, alle famiglie, ai professionisti, ai medici, agli infermieri e a tutti gli operatori sanitari e socio-sanitari in difficoltà per le mutate condizioni esistenziali e lavorative derivanti dall'attuale emergenza.

Il Servizio sarà organizzato su due livelli di ascolto:

- il **primo livello** deputato ad un primo triage psicologico, a supporto del quale sono state coinvolte la Federazione Psicologi per i Popoli, la Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza, il Corpo Italiano di Soccorso dell'Ordine di Malta e il Centro Alfredo Rampi;
- il **secondo livello** deputato al sostegno psicologico, che si avvarrà della collaborazione delle Società scientifiche componenti la Consulta Nazionale istituita dal CNOP (Consiglio Nazionale Ordine Psicologi) iscritte nell'elenco del Ministero ai sensi del D.M. 2 agosto 2017, che hanno aderito all'iniziativa.

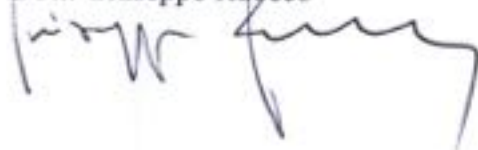
Al fine di garantire la massima funzionalità del servizio per tutti i cittadini, appare necessario creare un collegamento con i servizi sul territorio, ed in particolare con i **Dipartimenti di Salute Mentale (DSM)** ed i **Dipartimenti di Prevenzione** delle Aziende sanitarie competenti.

Tale servizio nasce, infatti, proprio a supporto dei Dipartimenti di Salute Mentale (DSM), da un lato per alleggerirne il carico di lavoro, fortemente aumentato a partire dall'inizio dell'emergenza COVID-19, e dall'altro per indirizzare presso i DSM coloro che necessitano di una presa in carico e/o di interventi psichiatrici e farmacologici.

I Dipartimenti di Prevenzione, nello svolgimento della propria attività di sorveglianza sanitaria o assistenza domiciliare, potranno fornire ai cittadini assistiti il numero verde gratuito del Servizio di ascolto psicologico del Ministero della Salute, qualora ravvisassero la necessità di un supporto psicologico.

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Giuseppe Ruocco



**DGPRES:**

Il Direttore dell'Ufficio 06  
Dott.ssa Liliana La Sala

Il Direttore dell'Ufficio 05  
Dott. Francesco Maraglino

**DGCOREI:**

Il Direttore dell'Ufficio 03  
Dott.ssa Mariella Mainolfi

**Referenti/Responsabili del procedimento:**

Dott.ssa Giovanna Romano  
Dott.ssa Alessia D'Alisera  
Dr. Valerio D'Andrea  
Dott.ssa Anna Caraglia  
Dott.ssa Patrizia Parodi  
Dott.ssa Michela Guiducci  
Dott.ssa Jessica Iera