

FAQ Layanan Hotline *Healing119.id*

1. Apa itu Healing119.id?

Healing119.id adalah layanan Kesehatan mental berbasis daring (*online*), yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan untuk membantu memberikan dukungan emosional dan konsultasi dasar bagi siapa pun yang sedang mengalami tekanan, keputusasaan hingga adanya dorongan untuk mengakhiri hidup. Layanan ini hadir sebagai teman bicara yang siap mendengarkan.

2. Layanan seperti apa yang disediakan?

Healing119.id menyediakan:

- Informasi dan konsultasi dasar tentang kesehatan jiwa melalui panggilan suara dan teks (*chat*),
- Dukungan emosional pada situasi krisis psikologis,
- Rujukan ke fasilitas pelayanan kesehatan atau profesional jika dibutuhkan.

3. Apakah ini layanan terapi atau konseling klinis jangka panjang?

Bukan. Healing119.id adalah layanan pertolongan pertama psikologis (*psychological first aid*), bukan layanan terapi atau konseling jangka panjang. Tujuannya adalah untuk membantu menstabilkan kondisi emosional pengguna dan menghubungkan mereka ke layanan lanjutan jika diperlukan.

4. Bagaimana cara mengakses layanan ini?

Terdapat dua cara:

- **Panggilan suara:** Hubungi 119 ekstensi 8 dari ponsel Anda atau akses melalui laman www.healing119.id dengan memilih opsi *call healing119.id*.
- **Chat WhatsApp:** Kunjungi www.healing119.id dan klik tombol WhatsApp di halaman utama.

5. Apa perbedaan layanan chat dan call?

- **Chat:** Cocok bagi yang merasa nyaman mengekspresikan diri lewat tulisan.
- **Call:** Cocok bagi yang ingin berbicara langsung dan merasa lebih lega lewat suara.

6. Bagaimana jika saya tidak bisa terhubung dengan konselor?

Kemungkinan besar konselor sedang melayani konsultasi pengguna yang lain. Silakan coba kembali beberapa saat lagi.

Layanan tersedia dalam 2 cara, jika tidak bisa menghubungi via call disarankan untuk melakukan konseling via chat WhatsApp.

Apabila konselor belum dapat dihubungi dan Anda dalam situasi darurat, Anda tetap kami sarankan untuk mencari bantuan lebih lanjut ke fasilitas pelayanan kesehatan terdekat.

7. Siapa saja yang bisa mengakses layanan ini?

Siapa pun, tanpa batas usia, jenis kelamin, atau domisili. Layanan ini terbuka untuk masyarakat umum secara nasional.

8. Apakah anak atau remaja bisa menggunakan layanan ini?

Ya. Layanan ini dapat diakses siapapun warga negara Indoensia (WNI) dimanapun tanpa batasan usia, namun operator dan konselor biasanya akan menyesuaikan pendekatan (cara bertanya, sensitivitas bahasa, tingkat dukungan) jika pengguna masih di bawah umur (18 tahun)

9. Berapa lama saya bisa berkonsultasi dengan konselor?

- Durasi layanan dibatasi dalam waktu 30 menit per sesi. Jika diperlukan, sesi dapat diperpanjang hingga maksimal dua sesi (total 60 menit) dalam satu kali konsultasi.
- Keterbatasan waktu dalam pelayanan disebabkan layanan healing119.id diprioritaskan untuk menangani pertolongan pertama upaya mengakhiri hidup atau kasus darurat kesehatan mental.
- Jika ingin berkonsultasi dalam waktu lebih lama disarankan mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas, Rumah Sakit, atau fasilitas lain yang tersedia layanan kesehatan jiwa.

10. Apakah saya bisa menggunakan layanan ini lebih dari satu kali?

Ya, Anda dapat menggunakan layanan ini lebih dari satu kali. Namun, perlu diingat bahwa layanan ini merupakan dukungan awal dan bukan terapi jangka panjang. Jika Anda telah mendapatkan rujukan untuk melanjutkan konsultasi ke fasilitas pelayanan kesehatan atau tenaga profesional, sangat disarankan untuk mengikuti rujukan tersebut demi penanganan yang lebih tepat dan berkelanjutan.

11. Apakah layanan ini beroperasi 24 jam?

Layanan ini berlangsung 24 jam, namun dalam pelaksanaannya jika belum terhubung, kemungkinan yang terjadi sistem sedang penuh dalam antrian layanan.

12. Apakah harus mendaftar dulu untuk menggunakan layanan ini?

Tidak perlu. Layanan bisa langsung diakses melalui website www.healing119.id untuk *chat* atau panggilan suara, atau langsung menghubungi **119 ext. 8** tanpa perlu registrasi terlebih dahulu.

13. Apakah identitas saya akan dirahasiakan?

Ya. Seluruh percakapan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan prinsip privasi dan etika profesi. Namun, dengan mengakses layanan, pengguna menyetujui bahwa datanya dapat digunakan untuk keperluan tindak lanjut dan pemantauan program secara anonim dan bertanggung jawab.

14. Apakah saya perlu membayar untuk menggunakan layanan ini?

Tidak. Layanan Healing119.id gratis dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia.

15. Kalau saya tinggal di daerah terpencil yang susah internet, bagaimana aksesnya?

Kami memahami bahwa tidak semua wilayah memiliki akses internet stabil.

Jika Anda mengalami kesulitan akses digital, kami anjurkan:

- Mendatangi Puskesmas terdekat yang tersedia psikolog atau tenaga kesehatan yang telah terlatih kesehatan jiwa.
- Jika masalah kesehatan mental/jiwa belum dapat tertangani, maka memperoleh rujukan ke Rumah Sakit yang tersedia dokter spesialis jiwa, atau psikolog klinis.

16. Apa yang akan terjadi setelah sesi konseling selesai?

Jika Anda merasa sudah terbantu dan cukup dengan konsultasi yang diberikan, maka layanan dianggap telah selesai. Namun, jika masih dibutuhkan layanan konseling lebih lanjut, Anda disarankan untuk mengunjungi fasilitas layanan kesehatan, seperti Puskesmas, Rumah Sakit, sarana lain tersedia layanan psikolog dan dokter spesialis jiwa. Apabila kasus membutuhkan rujukan secara darurat, maka konselor akan berkoordinasi dengan tim kegawatdaruratan medis di wilayah terdekat. Semua disesuaikan dengan kebutuhan dan kesiapan Anda.

17. Apakah saya boleh menghubungi untuk mendampingi orang lain?

Ya. Anda juga dapat mengakses layanan ini jika membutuhkan saran dalam mendampingi teman, anggota keluarga, atau orang lain yang sedang mengalami tekanan psikologis.

18. Apakah saya bisa mengakses layanan ini dari luar negeri?

Untuk saat ini, layanan *chat* di www.healing119.id dapat diakses oleh WNI dari luar negeri. Namun, panggilan ke 119 ext. 8 mungkin mengalami kendala tergantung operator dan lokasi Anda.

19. Apakah saya bisa mendapatkan surat keterangan dari konselor setelah sesi?

Tidak. Karena layanan ini hanya merupakan hotline. Jika dibutuhkan, maka Anda dapat menghubungi fasilitas pelayanan kesehatan terdekat atau yang disarankan oleh konselor.

20. Masalah apa saja yang bisa dibicarakan melalui layanan ini?

- Healing119.id hadir sebagai layanan pertolongan pertama psikologis, khususnya untuk membantu mereka yang merasa tertekan, putus asa, atau memiliki dorongan untuk menyakiti diri sendiri atau mengakhiri hidup.
- Konselor juga bisa membicarakan stres berat, tekanan hidup, konflik pribadi, trauma, atau pengalaman kekerasan. Tim akan membantu merasa lebih tenang dan terhubung kembali dengan harapan, serta mengarahkan ke bantuan profesional bila dibutuhkan.
- Namun sekali lagi, layanan ini **bukan terapi klinis jangka panjang**, melainkan bantuan psikologis segera, dengan rujukan apabila dibutuhkan bantuan medis lanjutan.

21. Apakah saya harus menjelaskan masalah saya secara detail?

Tidak harus. Anda boleh menceritakan apa yang nyaman untuk Anda bagikan. Konselor akan membantu menggali secara perlahan sesuai kenyamanan Anda.

22. Siapakah konselor yang melayani?

Para konselor [Healing119.id](https://healing119.id) adalah tenaga medis dan tenaga kesehatan yang telah mengikuti pelatihan, memiliki kompetensi dalam layanan kesehatan jiwa dan memiliki izin praktek profesi.

23. Apakah saya bisa memilih konselor tertentu?

Saat ini, sistem belum memungkinkan pemilihan konselor secara spesifik. Namun, semua konselor telah dilatih dan siap memberikan dukungan dengan empati dan profesionalisme.

24. Saya ingin menjadi relawan konselor. Apakah bisa?

Tentu. Silakan jika Anda mempunyai latar belakang pendidikan kesehatan jiwa dan mempunyai izin praktek profesi dapat mengunjungi laman resmi <https://kemkes.go.id/id/layanan/sistem-tenaga-cadangan-kesehatan> untuk mendaftar sebagai tenaga cadangan kesehatan (TCK) yang nanti akan dihubungi untuk kesediaan menjadi relawan konselor healing119.id