



## **INFORMATIVA PER L'UTENZA**

### **ASSISTENZA TELEFONICA DI SOSTEGNO PER L'ANZIANO FRAGILE A CURA DEL CALL-CENTER REGIONALE 800-450-020**

Gentile Signora/Signore

Il Progetto **HELIOS 2015** è un'iniziativa dell'Assessorato alla Sanità e dell' ASUR in collaborazione con la Protezione Civile.

Tale progetto offre un servizio di **assistenza telefonica domiciliare** dedicato agli anziani soli in casa ed è finalizzato a fronteggiare l'emergenza climatica estiva e le eventuali ondate di calore che potrebbero causare danni alla salute.

**Il servizio è gratuito è attivo tutti i giorni**, compresi festivi e prefestivi, **dalle ore 9.00 alle 19.00**, a partire **da Giugno ad Agosto**.

Gli operatori del Call- Center offrono accoglienza e ascolto, danno informazioni sull'accesso ai servizi sanitari e forniscono agli anziani, che lo desiderano, un servizio di tutela telefonica attiva che consiste nell'effettuazione di telefonate giornaliere per fornire informazioni sull'accesso ai servizi e per raccogliere eventuali segnali di disagio.

La finalità è quella di farLa rimanere in casa assicurandoLe, in qualche modo, una forma di tutela e di controllo costante.

Affinchè Lei possa essere chiamato giornalmente (o solo nei periodi che Lei desidera) è necessario che fornisca il suo numero di telefono e/o cellulare al Distretto Socio-Sanitario e gli operatori del call- center la chiameranno, si informeranno sul Suo stato di salute, l'avviseranno quando sono in arrivo le ondate di calore e le "*ricorderanno*" quali sono le buone prassi da seguire durante le evenienze climatiche estive.

L'adesione al servizio è volontaria e se dopo aver acconsentito ad essere chiamato Lei (o il/la, suo/a tutelato/a) decidesse di non essere più chiamato potrà farlo liberamente, ovviamente, comunicandolo agli operatori del call- center, senza bisogno di fornire alcuna giustificazione.

I dati che Lei fornirà saranno trattati nel rispetto della normativa e nel rispetto della Normativa sulla privacy.

Si comunica che il responsabile del trattamento dei dati è il Comune di Ancona - Settore Politiche Sociali ed Educative a cui è stata affidato l'attivazione/gestione del call- center.

**In qualsiasi momento, per ogni ulteriore informazione, potrà rivolgersi al Distretto socio-sanitario di residenza.**