



***CENTRI DENTALI***

# **CARTA DEI SERVIZI**

**CENTRI ODONTOIATRICI E DI IMPLANTOLOGIA**

**Direttore Sanitario: Dott. Francesco Provaggi e la Dott.ssa Anna Zanni**



Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità. Trattasi quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi. L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che i centri dentali Sangiovanni offrono all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio più idoneo e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

## CHI SIAMO

Il primo **Centro Dentale Sangiovanni** nasce nel **1980** ad **Albenga** ad opera di **Francesco Provaggi**, tutt'oggi Responsabile di Settore: la sua attività di medico odontoiatra ha avuto inizio nella struttura situata in Via degli Orti. Tale centro è cresciuto negli anni grazie anche alla professionalità di numerosi altri specialisti che via via si sono aggiunti nel tempo.

Il **Centro Dentale Sangiovanni di Loano** nasce, invece, nel **1987**. Situato presso l'omonimo Poliambulatorio medico specialistico di Via Azzurri d'Italia, si avvale anch'esso di un team di professionisti qualificati, costantemente motivati nella ricerca della qualità dei servizi e delle prestazioni.

Infine, a **Cairo Montenotte** nasce nel **2015** lo **studio dentistico Sangiovanni**, situato presso l'omonimo Centro di Fisiokinesiterapia in Via Baccino: i professionisti ivi operanti sono i medesimi che prestano la loro attività presso gli altri centri dentali Sangiovanni.

I nostri **Centri Dentali Sangiovanni** rappresentano una qualificata realtà **odontoiatrica** presente da ormai oltre 35 anni sul territorio savonese: grazie all'esperienza acquisita nel tempo, siamo riusciti a distinguerci nell'offerta di un servizio sempre all'avanguardia, ad arricchire il nostro team con professionisti altamente qualificati e specializzati nel proprio settore, coadiuvati da attrezzature odontoiatriche di ultima generazione.

Tutto ciò ci permette, oggi, di garantire la **qualità, professionalità e sicurezza** nelle prestazioni, caratteristiche che ci hanno contraddistinto in tutti questi anni e di cui siamo fortemente orgogliosi.



## MISSION e OBIETTIVI

Il Gruppo Sangiovanni ha l'obiettivo di porre al centro delle proprie attività la **cura del paziente**, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione **umana** e la **competenza professionale** necessarie a soddisfare ogni suo bisogno.

Per perseguire tale obiettivo, i nostri centri medici si avvalgono di un'equipe di **professionisti** che condividono e perseguono il miglioramento del servizio in termini di **qualità** e **accoglienza** e nel **consolidamento** dell'offerta alla comunità della più ampia gamma di servizi e prestazioni erogabili ambulatorialmente.

La mission del Sangiovanni è quella di:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - orari di accesso ampi e comodi
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti
  - rispetto degli orari concordati per le prestazioni
  - possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi
  - refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche
  - ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio
  - professionalità e cortesia da parte degli addetti e disponibilità a fornire informazioni
  - rispetto della privacy.

## I NOSTRI VALORI

- Interesse per il cliente e per il servizio: ascoltare e comprendere le singole esigenze dei nostri clienti e cercare di offrire sempre la migliore soluzione onde soddisfarne le aspettative.
- Innovazione: essere consapevoli che la risposta all'evoluzione del mercato in cui opera il Gruppo Sangiovanni deve essere improntata al costante miglioramento e all'innovazione dei servizi offerti.
- Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone: riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che contribuisce a favorire la condivisione dei valori e degli obiettivi aziendali attraverso la comprensione e lealtà nei comportamenti.

## LE NOSTRE STRUTTURE

I Centri Dentali Sangiovanni sono rappresentati da **3 strutture sanitarie ambulatoriali** situate sul territorio ligure, nella provincia di Savona.

Nello specifico nelle città di Albenga, Cairo Montenotte e Loano.

### **CENTRO DENTALE DI LOANO**

#### **Come arrivare al centro dentale Sangiovanni**

a Loano il nostro Centro Dentale si trova in Via Azzurri d'Italia (nella stessa struttura ove è presente il nostro Poliambulatorio Medico Specialistico e di Diagnostica per Immagini).

Il settore odontoiatrico del Gruppo Sangiovanni si avvale di un moderno centro dentistico ubicato nella zona centrale della città di Loano (SV), comodamente raggiungibile a piedi o con i mezzi pubblici e privati ed è fornito di adiacente ampio parcheggio pubblico. Tale centro è situato all'interno del Poliambulatorio Sangiovanni e si avvale della collaborazione di 8 odontoiatri, 2 receptionist, 2 assistenti alla poltrona e 4 igieniste dentali.

È suddiviso in zona d'attesa con relativa reception, 3 studi dentistici e locale per la sterilizzazione.

I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, sia nelle sale d'attesa che negli spazi ove vengono effettuate le prestazioni. La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

#### **Attività sanitarie erogate**

Nelle strutture odontoiatriche Sangiovanni vengono effettuate tutte le specialità del settore quali:

- Implantologia
- Chirurgia parodontale
- Chirurgia maxillo facciale
- Chirurgia orale
- Protesi
- Ortodonzia
- Pedodonzia
- Conservativa
- Endodonzia
- Igiene orale
- Estetica orale
- Radiologia odontoiatrica

Nel centro dentale Sangiovanni di Loano è attivo anche il "SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO DENTISTICO".

Tale servizio, nato nel 1990, è accessibile direttamente e fruibile senza appuntamento in quanto è garantita la presenza di un dentista specializzato.

**Orari di apertura al pubblico**

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00  
Sabato dalle ore 10.00 alle ore 15.00.  
É possibile usufruire dei servizi odontoiatrici anche dopo le ore 18.00, sempre previa prenotazione.

**Contatti della struttura**

Via Azzurri d'Italia, 17  
17025 Loano, SV  
Tel. 019/669397 - Cell. 3287509259  
E-mail odontoiatria.loano@mailsg.it

**Orari di apertura  
PRONTO SOCCORSO DENTISTICO**

Dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 15.00.

**Organizzazione**

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Provaggi

## ALBENGA

### **CENTRO DENTALE DI ALBENGA**

#### **Come arrivare al centro odontoiatrico Sangiovanni**

Il settore odontoiatrico del Gruppo Sangiovanni si avvale di un moderno centro dentistico ubicato nella zona centrale della città di Albenga (SV), il quale è comodamente raggiungibile a piedi o con i mezzi pubblici (vicinissimo alla stazione ferroviaria) e privati ed è fornito di parcheggio pubblico. Tale centro è suddiviso in zona d'attesa con relativa reception, 3 studi dentistici e un locale per la sterilizzazione.

I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa che nei locali ove vengono effettuate le prestazioni.

#### **Attività sanitarie erogate**

Nelle strutture odontoiatriche Sangiovanni vengono effettuate tutte le specialità del settore quali:

- Implantologia
- Chirurgia parodontale
- Chirurgia maxillo facciale
- Chirurgia orale
- Protesi
- Ortodonzia
- Pedodonzia
- Conservativa
- Endodonzia
- Igiene Orale
- Estetica orale
- Radiologia odontoiatrica

#### **Contatti della struttura**

Via degli Orti, 61/9  
17031 Albenga, SV  
Tel. 0182/555570 - Cell. 3456591622  
E-mail poliodonto.albenga@mailsg.it

#### **Orari di apertura al pubblico**

Lunedì, mercoledì, giovedì, dalle ore 10.00 alle ore 19.00  
Venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 19.00  
Martedì chiuso

#### **Organizzazione**

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Provaggi



## CAIRO MONTENOTTE

### **CENTRO DENTALE DI CAIRO MONTENOTTE**

**Come arrivare al centro  
odontoiatrico Sangiovanni**

**Attività sanitarie erogate**

**Contatti della struttura**

**Orari di apertura segreteria**

**Organizzazione**

a Cairo Montenotte è presente la più recente delle sedi dei Centri Dentali Sangiovanni, in Via Baccino (nei pressi dell'Ospedale Civico della città) dove, nella medesima struttura, si trovano anche il Poliambulatorio Medico Specialistico ed Ecografico, il Centro di Fisioterapia e Riabilitazione, il Centro di Medicina del Lavoro e il Centro di Medicina dello Sport).

La sede è situata in Cairo Montenotte, vicino all'Ospedale Civico, facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, che con quelli privati, data l'ampia disponibilità di parcheggi nelle vicinanze (gratuiti e a pagamento). I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, sia nelle sale d'attesa che nei locali ove vengono effettuate le prestazioni. La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

Nelle strutture odontoiatriche Sangiovanni vengono effettuate tutte le specialità del settore quali:

- Implantologia
- Chirurgia parodontale
- Chirurgia orale
- Protesi
- Pedodonzia
- Conservativa
- Endodonzia
- Igiene orale
- Estetica orale

Via Baccino (vicino all'Ospedale)  
17014 Cairo Montenotte (SV)  
Tel. e Fax 019/501388  
E-mail: [fisio.cairo@mailsg.it](mailto:fisio.cairo@mailsg.it)

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle ore 19.00  
Sabato chiuso.

Centro Autorizzato  
Direttore Sanitario: Dott. Francesco Provaggi



## MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

É possibile chiedere informazioni circa le nostre prestazioni o effettuare una prenotazione:

- tramite telefono
- tramite e-mail
- di persona presso le nostre reception
- tramite il form “Prenota la tua Visita o chiedi Informazioni” sul sito web

I pazienti possono accedere a tutti i servizi dei centri medici Sangiovanni:

- **privatamente**, attraverso la preventiva prenotazione che può avvenire di persona o telefonicamente presso il reparto segreteria o secondo le altre modalità sopra riportate. In questo caso i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome, cognome, telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta).

Per le prestazioni che lo richiedono (nello specifico gli esami diagnostici) i **referti** vengono consegnati direttamente dal medico al paziente ad erogazione avvenuta.

I **pagamenti** possono essere effettuati in contanti, con bancomat/carta di credito o assegno bancario.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di **ritardo** sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

Le eventuali liste di attesa sono formate e gestite seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni.

## COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, infermieristico, di segreteria e amministrativo. Il Dott. Francesco Provaggi e la Dott.ssa Anna Zanni sono i responsabili di servizio delle strutture sotto il profilo sanitario.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive dei direttori sanitari.

## TEMPI DI ATTESA

Tempo medio di attesa in accettazione 10 minuti, tempo massimo 15 minuti.

## RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il personale di segreteria presso l'accettazione del centro.

## INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il paziente può esprimere liberamente le osservazioni o i suggerimenti che riterrà utili.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente viene consegnato dal personale di segreteria al termine di ogni prestazione: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

Ogni segnalazione viene analizzata dalla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella seguente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate;
- la definizione della Politica aziendale e degli obiettivi;
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- la valutazione periodica del Sistema qualità.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

### **MISSIONE**

Garantire la tutela del diritto alla salute offrendo un servizio di qualità teso a consentire sia la massima soddisfazione dell'utente che la cura del paziente attraverso il conseguimento del massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie, permettendo così una miglior qualità della vita della persona;

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata.

### **VISIONE**

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

| OBIETTIVI   | STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ  |
|---|---|
| <p><b>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</b></p>   | <p>Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.</p>  |
| <p><b>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</b></p>                                 | <p>I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.</p> <p>Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.</p> <p>I servizi igienici sono predisposti per i disabili.</p>   |
| <p><b>Garantire professionalità</b></p>   | <p>Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.</p> <p>Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.</p> <p>Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p> |
| <p><b>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</b></p>                     | <p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>   |
| <p><b>Recepire le esigenze del paziente</b></p>   | <p>Il Centro fornisce ad ogni paziente un questionario di valutazione sui servizi erogati dalla struttura, dove poter lasciare segnalazioni e suggerimenti, in modo tale da migliorare la qualità del servizio offerto.</p>   |
| <p><b>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</b></p> | <p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>   |

## LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell’analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- **Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Continuità:** l’erogazione del servizio, nell’osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** l’Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.
- **Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l’accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall’Utente, sulla qualità del servizio fruito.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

## I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI - UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino”, approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- **Diritto all’informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall’età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni **doveri** è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.