



ELENCO DEI SERVIZI

15 MAGGIO 2024
PER TE SRL
Piazzale Luigi Sturzo 15 – 00144 Roma

DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI DI SERVIZIO

1) Accesso alla Centrale d'Ascolto

L'Utente può accedere alla Centrale di Ascolto della PER TE mediante APP, sito e/o telefonicamente al numero dedicato, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 festività incluse. Seguendo il disco telefonico di benvenuto l'Utente potrà entrare in contatto, in base alle esigenze, con personale amministrativo o un infermiere triagista in turno alla Centrale, a prescindere dall'abbonamento sottoscritto.

Ricordiamo che Per Te non è un servizio per le urgenze e/o emergenze.

La Centrale Operativa risponde in lingua italiana. È possibile, su appuntamento, poter parlare con personale che parla altre lingue quali l'inglese o lo spagnolo.

La Centrale di Ascolto offre il seguente servizio di supporto:

- **Supporto amministrativo – eseguito da personale amministrativo:**
 - Supporto nell'effettuazione del pagamento
 - Prenotazioni di televisite
 - Prenotazioni di esami presso strutture convenzionate
 - Supporto nell'utilizzo dell'App/dispositivi
 - Supporto nel caricamento della documentazione nel Dossier Sanitario
- **Presenza in carico dopo l'acquisto dell'abbonamento**
 - Durante la fase di acquisto dell'abbonamento l'Utente riceve una mail di benvenuto e i documenti di adesione
 - L'Utente verrà contattato dal personale della Centrale di Ascolto per concordare un appuntamento in videochiamata con un medico della Per Te per compilare l'anamnesi e raccogliere informazioni aggiuntive direttamente dall'Utente.
 - A seguito della videochiamata il medico aggiorna il Dossier Sanitario dell'Utente con le informazioni raccolte. Questo dossier sarà consultabile ogni volta che l'Utente contatterà la Centrale d'Ascolto, permettendo al personale di fornire una risposta tempestiva e personalizzata.

La presa in carico è un processo meticoloso che garantisce un approccio personalizzato e basato sulle proprie esigenze specifiche.

La consulenza e l'assistenza fornita dalla Centrale di Ascolto non costituisce né sostituisce una visita medica o una televisita.

Il servizio sanitario è disponibile H24, 7 giorni su 7.

Il servizio amministrativo è disponibile dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

2) Televisite

La televisita, ai sensi delle Linee di Indirizzo Nazionale del Ministero della Salute, costituisce un atto sanitario in cui il medico interagisce a distanza con il paziente.

Il servizio di televisita offerto dalla Per Te consente al paziente di ricevere una visita medica da cui può derivare una diagnosi che può dar luogo, a sua volta, ad una prescrizione di farmaci, di cure o approfondimenti diagnostici. Il collegamento deve consentire di vedere e interagire con il paziente e deve avvenire in tempo reale; in caso contrario, il professionista della Per Te potrà trovarsi costretto ad interrompere la televisita.

Per il corretto svolgimento della televisita il paziente deve disporre almeno di uno smartphone o di un pc o di un tablet di ultima generazione con una connessione stabile ad internet.

Iter di attivazione di una televisita

- **Registrazione e Creazione del Profilo:** per poter accedere ad una televisita sarà necessario aver sottoscritto un abbonamento e quindi il paziente sarà registrato sulla piattaforma ed avrà una sua utenza e password.
- **Prenotazione della Televisita in abbonamento:** la televisita può essere prenotata direttamente dal personale della Centrale d'Ascolto su indicazione del medico della Per Te oppure richiesta dal paziente contattando la Centrale d'Ascolto dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00.
- **Erogazione della Televisita in abbonamento:** dopo la prenotazione della televisita il paziente riceverà un link via e-mail che permetterà di accedere alla sala virtuale della televisita all'orario stabilito. Si consiglia di collegarsi alcuni minuti prima dell'appuntamento per testare la connessione audio e video. A seguito dell'erogazione della televisita il medico redigerà un referto che sarà sempre consultabile nel Dossier Sanitario del paziente. Una volta erogata la televisita sarà sottratta dal numero totale di televisite incluso nell'abbonamento.
- **Verifica dell'Identità:** per garantire la sicurezza e la privacy delle informazioni sanitarie verrà chiesta una verifica dell'identità. Questa prevede l'inserimento di un codice personale acquisito in fase di sottoscrizione dell'abbonamento prima di accedere alla televisita.
- **Assistenza Tecnica:** In caso di difficoltà tecniche durante l'accesso o durante la televisita stessa il nostro supporto tecnico sarà disponibile per assistere l'Utente. Sulla schermata della Televisita sarà possibile richiedere assistenza.

È auspicabile che nel caso siano utili documenti clinici a supporto del medico questi vengano caricati dall'Utente preventivamente nell'area riservata sul portale.

Iter successivo alla televisita

- **Valutazione Medica e Raccomandazioni:** il medico ascolta il paziente, valuta i dati raccolti dagli infermieri e, se necessario, esegue una sua valutazione clinica. Sulla base di questa, può prescrivere trattamenti, fornire raccomandazioni per la gestione dei sintomi a casa o decidere per ulteriori indagini diagnostiche; queste possono includere esami del sangue, radiografie o altri test specifici che aiuteranno a formulare una diagnosi o a monitorare, progressivamente, le condizioni cliniche del paziente.
- **Programmazione degli Esami e Follow-up:** se si rendono indispensabili esami aggiuntivi il medico informa il paziente ed eventualmente programma il necessario, comunicando al paziente su come e quando verranno eseguite. Inoltre, il medico o l'infermiere possono stabilire un piano di follow-up per rivisitare i risultati degli esami eseguiti e ottimizzare il piano di trattamento.
- **Supporto Continuativo:** durante tutto il processo il personale sanitario può fornire supporto continuativo tramite follow-up telefonici o telematici, garantendo che il paziente riceva le cure adeguate e sia informato sul suo percorso di cura.
- **Follow-up Digitale:** i follow-up possono essere programmati tramite videochiamate durante le quali il medico valuta l'evoluzione clinica del paziente, determinando eventuali aggiustamenti terapeutici. Questo metodo è particolarmente utile per pazienti con difficoltà di mobilità o residenti in aree remote.
- **Gestione delle Terapie:** la formulazione di terapie mediche è un processo complesso e cruciale che varia a seconda della modalità di assistenza sanitaria erogata. In ogni caso, la formulazione di terapie mediche richiede un approccio personalizzato e basato sulle specifiche necessità del paziente, nonché un'efficace comunicazione tra tutti i membri del team di cura e il paziente stesso. **La terapia viene presa in carico dai medici in accordo con il paziente, assicurando che ogni decisione terapeutica sia presa con il suo pieno consenso e partecipazione attiva. Inoltre, se necessario, vi è una comunicazione coordinata tra i medici di Per Te e i medici di medicina generale dei pazienti per garantire un approccio integrato e condiviso alla gestione della salute.** Questa collaborazione è essenziale per formulare un piano di cura che sia completo e che copra tutti gli aspetti della salute del paziente, con un monitoraggio costante e una variabilità specifica che si adatti, nel tempo, alle

modificazioni cliniche del paziente. Le terapie formulate sono scrupolosamente registrate sul Dossier Sanitario Per Te. Questo permette una documentazione completa e sistematica di ogni intervento terapeutico assicurando la tracciabilità e la coerenza del percorso di cura. Nel caso di somministrazioni di terapie a domicilio il personale assistenziale utilizza supporti digitali per registrare l'avvenuta somministrazione direttamente sul Dossier Sanitario del paziente. Questo processo di registrazione digitale non solo garantisce l'accuratezza delle informazioni ma facilita anche la comunicazione e il coordinamento continuo tra i vari livelli di assistenza sanitaria, migliorando l'efficacia del trattamento e la sicurezza del paziente.

- **Definizione del Piano Terapeutico Iniziale:** quando un paziente viene preso in carico il primo passo è una valutazione completa, che include anamnesi, esami fisici e, se necessario, test diagnostici. Questi dati sono utilizzati per formulare un piano terapeutico iniziale che può comprendere farmaci, terapie fisiche, consigli alimentari o psicologici, a seconda delle esigenze individuate.
- **Monitoraggio e Aggiustamenti:** il trattamento non si ferma alla prescrizione iniziale ma segue un periodo di monitoraggio dove la risposta del paziente alla terapia viene valutata regolarmente. Questo permette di fare eventuali aggiustamenti alla terapia, ottimizzando gli esiti e minimizzando gli effetti collaterali.
- **Refertazione e Utilizzo dati:** terminata la tele visita, il medico redigerà un referto firmato digitalmente che verrà caricato nell'area riservata del paziente ad esclusivo accesso di quest'ultimo. I dati clinici e biologici raccolti, necessari ai fini dell'obiettivo da raggiungere, entreranno a far parte del dossier del paziente; questi saranno utilizzati a scopo di documentazione o di assistenza sanitaria da parte di tutto il personale sanitario coinvolto nel percorso di cura del paziente e per ogni altro aspetto organizzativo ed amministrativo, ma nei soli limiti richiesti in ragione della finalità di raccolta e trattamento.

3) Dossier Sanitario Elettronico

Il Dossier Sanitario Per Te è un cloud complesso che raccoglie e conserva tutte le informazioni sanitarie del paziente seguito dal personale sanitario di Per Te. Questo include i referti dei teleconsulti, il diario clinico degli interventi eseguiti dal personale assistenziale a domicilio e le rilevazioni dei parametri vitali del paziente.

Questi documenti vengono elaborati sia dal personale sanitario di Per Te sia da consulenti specialistici coinvolti nel percorso di cura.

- **Conservazione e Accessibilità:** le informazioni del dossier sono trattate in conformità alle normative vigenti in tema di garanzia della sicurezza e della privacy ed il dossier viene conservato per tutta la durata prevista dalla legge in termini di assistenza sanitaria. Gli utenti hanno il diritto di accedere ai referti dei teleconsulti che sono firmati digitalmente.
- **Termine del Servizio:** al termine del servizio l'Utente, nel caso in cui decida di non rinnovare il suo abbonamento, ha la possibilità di richiedere una "relazione clinica di fine servizio". Questo documento, redatto da un medico di Per Te, sintetizza i punti salienti del percorso di cura seguito, offrendo un riepilogo delle cure ricevute.
- **Fascicolo Sanitario Personale:** gli utenti possono caricare nel loro Fascicolo Sanitario Personale documenti esterni che fanno parte della loro storia clinica. Questi includono referti di laboratorio, diagnostica per immagini, ecografie, lettere di dimissione e cartelle cliniche in formato PDF. Questi documenti, caricati volontariamente, aiutano i medici di Per Te a formulare diagnosi accurate e a definire i percorsi di cura più appropriati. Questa sezione viene arricchita anche dai referti generati dalle prestazioni prenotate attraverso la rete di ambulatori convenzionati con Per Te e sono caricati volontariamente dagli utenti. Gli utenti hanno la possibilità di cancellare questi documenti in qualsiasi momento. Inoltre, in caso di cessazione del rapporto contrattuale con Per Te, tutti i documenti personali vengono automaticamente eliminati dal sistema entro 90 giorni dalla fine del rapporto.

4) Monitoraggio a distanza

L'abbonamento che prevede il telemonitoraggio della salute attraverso un dispositivo indossabile offre un metodo innovativo e sicuro per mantenere sotto controllo il benessere quotidiano degli utenti. I dati rilevati dal dispositivo vengono registrati sul Dossier Sanitario dell'Utente.

I parametri rilevati sono:

- frequenza cardiaca (HR)
- variabilità pressione (BPV)
- saturazione globale (SPO2)
- temperatura corporea (T)
- livelli di idratazione corporea (BH)

Il dispositivo rispetta i seguenti standard di certificazione:

- Dispositivo: ROHS, FCC, IP67
- Dispositivo: anallergico sterilizzabile
- Certificazione medica CE MED classe IIA nr. 0068/QPZ-DM/375-2021
- Software sanitario medico (SaMD): ISO /EN IEC 62304

Il dispositivo inoltre rispetta le seguenti caratteristiche tecniche:

- comunicazione BLE5, NFC
- durata batteria 5 gg (con uso medio)
- memorizzazione autonoma delle misure rilevate (30 gg con uso medio)
- trasferimento automatico dei dati ai dispositivi autorizzati
- app per smartphone IOS e ANDROID

Iter di attivazione di un monitoraggio

- **Acquisto dell'Abbonamento:** l'Utente visita il sito web www.xtesalute.it e sceglie l'opzione di abbonamento con monitoraggio. Completa il processo di registrazione e di acquisto finalizzando il pagamento. Una volta confermato il pagamento il dispositivo da polso, viene spedito all'indirizzo fornito.
- **Ricezione e Configurazione del Dispositivo:** il dispositivo da polso, in comodato d'uso (*), viene ricevuto all'indirizzo specificato durante l'acquisto. L'Utente segue le istruzioni disponibili sul sito www.xtesalut.it per indossare correttamente il dispositivo accertandosi che sia comodo e funzionale.
- **Download e Configurazione dell'App:** l'Utente scarica la app mobile di monitoraggio dal sito web www.xtesalute.it e la installa sul suo smartphone. Questa app mobile è essenziale per la trasmissione dei dati alla Centrale di Ascolto. Seguendo le istruzioni fornite sul sito l'Utente configura la app mobile e la sincronizza con il dispositivo da polso.
- **Definizione delle Soglie di Monitoraggio:** tramite l'accesso alla piattaforma clinica i medici definiscono delle soglie di monitoraggio personalizzate per ciascun parametro vitale monitorato. Queste soglie sono impostate in base alle condizioni di salute e alle esigenze specifiche dell'Utente.
- **Monitoraggio Continuo e Gestione degli Alert:** una volta definite le soglie i dati iniziano ad essere raccolti dalla piattaforma. In caso di superamento delle soglie il sistema manda degli alert alla Centrale di Ascolto. In questo caso un infermiere triagista della Centrale di Ascolto contatta l'Utente per verificare il suo stato di salute. Viene eseguita una prima valutazione e, se necessario, viene coinvolto il medico di riferimento per ulteriori interventi.

() Il dispositivo viene fornito dalla Per Te in comodato d'uso gratuito all'Utente. Ogni dispositivo è riconducibile all'Utente al quale è stato consegnato con il relativo numero di identificazione. È pertanto vietato trasferire a terzi o mettere a disposizione di terzi il bene. In ogni caso i Comodatari (Utenti) saranno ritenuti responsabili di eventuali danneggiamenti dello stesso. I comodatari si impegnano a conservare con la massima cura il bene concesso in comodato d'uso, nonché a restituirlo in buone condizioni, salvo il normale deperimento dovuto ad un corretto uso. Chi procura un danno volontariamente o per negligenza al dispositivo digitale dovrà pagare tutte le spese di riparazione e ripristino. Se*

alla consegna il dispositivo non è integro e non è in funzione, la Per Te potrà trattenere l'importo di euro 200,00 a titolo di cauzione.

Si richiede all'Utente di prestare massima attenzione su quanto di seguito indicato:

- a) L'UTENTE esonera Per Te da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato funzionamento – totale e/o parziale – della App mobile e/o della Piattaforma VSW a causa di mancata e/o parziale copertura del servizio Internet attraverso il quale il servizio funziona in modo adeguato.
- b) L'UTENTE, altresì, esonera Per Te da qualsivoglia responsabilità derivante dall'utilizzo improprio – comunque inteso – degli strumenti di connessione internet e della connessione stessa, dichiarandosi espressamente a conoscenza anche delle vigenti norme penali a tal proposito previste dal Legislatore.
- c) Il dispositivo ha carattere di utilizzo strettamente personale, pertanto, L'UTENTE sarà direttamente responsabile per gli utilizzi impropri di terzi.
- d) L'UTENTE sarà direttamente responsabile per la comunicazione fuorviante di dati personali alterati.
- e) L'UTENTE sarà responsabile del mantenimento all'ultima versione disponibile, incluse le patch di correzione periodica, per i sistemi operativi dei dispositivi di comunicazione; in mancanza di tale requisito Per Te non risponderà per qualsiasi eventuale disservizio.
- f) L'UTENTE potrà avvalersi di appositi servizi opzionali messi a disposizione da Per Te per lo svolgimento di tutte le operazioni di aggiornamento periodico.
- g) L'UTENTE prende atto che, in caso di divergenza tra il dato rilevato dallo strumento di misurazione e quello rilevato da personale sanitario, sarà da considerare attendibile quest'ultimo e che in ogni caso il servizio non può in alcun modo sostituirsi all'esame obiettivo del medico curante.
- h) La responsabilità di Per Te sussisterà unicamente nei casi di dolo o colpa grave imputabile direttamente a Per Te stessa ed esclusivamente in relazione al servizio prestato da Per Te.
- i) L'UTENTE prende atto che Per Te non avrà alcuna responsabilità nei suoi confronti per tutti i periodi in cui egli non utilizzi i dispositivi in dotazione o questi non siano correttamente posizionati.
- j) L'UTENTE esonera sin d'ora Per Te per le rilevazioni provenienti da dispositivi non correttamente mantenuti, danneggiati o non calibrati periodicamente.
- k) L'UTENTE prende atto che Per Te non avrà alcuna responsabilità nei suoi confronti, ovvero delle persone da lui autorizzate alla consultazione, per gli eventuali danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo subiti da entrambi per ritardi, interruzioni o sospensioni del servizio ed in generale per la mancata esecuzione da parte di Per Te di qualunque obbligo da essa assunta, in dipendenza di circostanze da questa indipendenti e, comunque, al di fuori del proprio ragionevole controllo.
- l) L'UTENTE riconosce e accetta che non sussisterà alcuna responsabilità di Per Te nei suoi confronti per inadempimenti, ritardi, non tempestività del servizio dovuti a forza maggiore o a caso fortuito o ad eventi, comunque, al di fuori del proprio controllo. Per Te non sarà, altresì, responsabile nei confronti dell'Utente, ovvero di terzi, per eventuali disservizi e/o danni di qualsiasi genere e titolo, al di fuori della propria sfera di competenza e, in particolare, derivanti dal mancato rispetto ovvero mancata conoscenza, da parte dell'Utente, delle specifiche tecnico procedurali del servizio. Inoltre, Per Te non sarà responsabile nei confronti dell'Utente e/o di terzi per ogni e qualsiasi prestazione a carattere medico fornita attraverso il servizio per la quale saranno direttamente responsabili i professionisti sanitari che abbiano fornito tale prestazione.

5) Assistenza Domiciliare nei territori autorizzati all'esercizio o convenzionati

La Per Te è una struttura sanitaria autorizzata dalla Regione Lazio per l'Assistenza Domiciliare Integrata in forma privata. Sarà possibile accedere al servizio ADI in base alle esigenze definite dal medico curante dell'Utente o dopo avere condiviso con i medici della Per Te le eventuali necessità a supporto o completamento del percorso di cura. Gli accessi domiciliari, riservati agli Utenti già abbonati, non sono inclusi nell'abbonamento. L'Utente può flaggare l'accesso domiciliare che desidera prenotandolo tramite il sito web Per Te sul quale sono specificati i prezzi. Prima della conferma il prezzo sarà indicato. I metodi di pagamento accettati includono carte di credito, e altri sistemi di pagamento online.

- **Presa in carico domiciliare:** sulla base delle informazioni raccolte in fase iniziale di prenotazione il medico si prepara per la visita domiciliare, pianificando di indagare ulteriormente le esigenze del paziente. Durante la visita il medico completa l'anamnesi, esegue un esame obiettivo, valuta le condizioni generali del paziente e redige un Piano di Assistenza Individuale. Nel caso in cui il paziente sia già stato valutato da un altro gruppo multidisciplinare e sia stato redatto un PAI, quest'ultimo verrà preso come documento di riferimento. Questo piano dettaglia le azioni proposte per la cura del paziente, inclusi eventuali trattamenti, modifiche dello stile di vita ed interventi di supporto necessari per migliorare le condizioni di salute e di benessere del paziente. Il piano è personalizzato per rispondere specificamente alle esigenze del paziente, garantendo che tutte le raccomandazioni siano pertinenti e praticabili nel contesto domiciliare.
- **Valutazione a Domicilio e Personalizzazione della Cura:** nell'assistenza domiciliare la terapia viene formulata anche tenendo conto della valutazione diretta nell'ambiente di vita del paziente; questo consente di considerare fattori come il supporto familiare, l'accessibilità a servizi locali e le condizioni abitative che possono influenzare la scelta e l'efficacia delle terapie.
- **Implementazione e Supervisione:** le terapie prescritte, che possono includere la somministrazione di farmaci, terapie fisiche o modifiche ambientali, sono attuate sotto la supervisione di personale qualificato che visita il paziente a casa. Questo personale può anche educare il paziente e i familiari su come gestire la terapia in modo sicuro ed efficace.

La presa in carico sanitaria è un processo meticoloso che garantisce che ogni paziente riceva un approccio personalizzato e basato sulle proprie esigenze specifiche.

6) Prenotazione e accesso al Network Sanitario Convenzionato

Per Te offre un servizio di prenotazione presso altre Strutture Convenzionate. Le convenzioni attive sono consultabili sul sito Per Te.

Qualora l'Utente necessiti di una prestazione medica specialistica o di un esame diagnostico potrà usufruire del servizio di prenotazione della Centrale di Ascolto sulla rete sanitaria.

La Centrale di Ascolto può diventare il vostro punto di riferimento nella ricerca delle strutture sanitarie e/o delle specifiche prestazioni sanitarie necessarie al monitoraggio della propria salute. In questo caso sarà necessario avere la prescrizione medica della prestazione richiesta. Tale prescrizione potrà essere effettuata dai medici della Per Te o, in alternativa, da un medico di fiducia. In questo caso, per fruire del servizio di prenotazione, sarà necessario caricare il documento di richiesta direttamente nell'area personale. Dopo aver selezionato il centro convenzionato e lo specialista/esame in base alle specifiche esigenze sanitarie e alla disponibilità dell'Utente la Centrale d'Ascolto provvederà nel più breve tempo possibile a fissare un appuntamento.

In alternativa, ai fini dell'accesso alle prestazioni sanitarie, l'Utente può contattare direttamente le strutture sanitarie al fine di effettuare la prenotazione delle prestazioni da eseguire.

Una volta effettuata la prenotazione, che dovrà in ogni caso avvenire secondo le tempistiche indicate dalla singola struttura del Network Sanitario prescelta dall'Utente o indicata dalla Centrale di Ascolto, l'Utente dovrà recarsi presso la struttura dove si è effettuata la prenotazione ed esibire:

- il proprio documento di identità unitamente al codice fiscale/tessera sanitaria
- qualsiasi altro elemento o documento indicati dalla struttura in fase di conferma della prenotazione

Qualora l'Utente intenda modificare o cancellare l'appuntamento fissato, dovrà:

- in caso di prenotazione effettuata dalla Per Te contattare la Centrale di Ascolto
- in caso di prenotazione effettuata direttamente presso la struttura contattare la struttura

La comunicazione dovrà avvenire con congruo anticipo e si potrà concordare, con le modalità e tempistiche indicate dalla struttura, un nuovo appuntamento.

Il pagamento della prestazione sanitaria compete all'Utente e dovrà avvenire, con tempistiche e modalità indicate dalla struttura sanitaria del Network Sanitario, con la tariffa di volta in volta applicabile presso la struttura e da verificare a cura dell'Utente prima della prenotazione e anticipatamente alla fruizione della prestazione richiesta.

In merito a quanto sopra si precisa che:

- I servizi sanitari offerti dal network sanitario con Per Te non sono erogati dalla Per Te che di conseguenza non è in alcun modo responsabile della prestazione sanitaria erogata da tali strutture e/ professionisti operanti in regime privatistico né delle informazioni che figurano sulle pagine di dette strutture. L'utilizzo del servizio di prenotazione non diminuisce, modifica o attenua, né direttamente né indirettamente, la responsabilità e gli obblighi delle strutture sanitarie e dei professionisti che esercitano la propria attività in totale indipendenza, secondo i rispettivi obblighi deontologici, legali e regolamentari e sotto la propria esclusiva responsabilità.
- Per Te declina ogni responsabilità in caso di annullamento o indisponibilità da parte della struttura dopo la programmazione di un appuntamento da parte dell'Utente attraverso il servizio di prenotazione Per Te.
- L'Utente si impegna a fornire tutti i dati necessari per favorire un utilizzo efficace del servizio di prenotazione.
- L'Utente riconosce ed accetta che programmare un appuntamento attraverso il servizio di prenotazioni Per Te significa che assumere un impegno preciso e che l'eventuale annullamento o impossibilità di presentarsi ad un appuntamento programmato deve essere comunicato per tempo alla Centrale d'Ascolto.