



Sede Operativa

Via Enrico De Nicola, 49 - 67051 Avezzano (AQ)

CARTA DEI SERVIZI

Tabella delle revisioni

REV	VERIFICATO	DATA	APPROVATO	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
00		08/01/2018		08/01/2018	
01		28/07/2023		28/07/2023	Cambio Direttore Sanitario
02		01/01/2024		01/01/2024	Cambio Direttore Sanitario
03		22/05/2024		22/05/2024	Cambio Direttore Sanitario

Sommario

Che cos'è La Carta dei Servizi?	3
La Carta Servizi di Five Zone Fitness Center SSD A.r.l.	4
Breve storia del Centro	5
ORGANIGRAMMA SINTETICO	8
MODALITA' DI ACCESSO	9
PRESTAZIONI FORNITE	9
TUTELA DELLA PRIVACY - Regolamento Europeo 679/16	10
La Carta Europea dei Diritti del Malato	16
STANDARD DEL SERVIZIO	18

Gentile Utente,

Ho il piacere di presentarle la "Carta dei Servizi del Centro di Fisiokinetoterapia" di Five Zone Fitness Center SSD A.r.l.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire ai nostri utenti un'assistenza qualificata attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano all'interno della nostra struttura.

Questo strumento, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti grazie anche alla sua gentile e preziosa collaborazione.

Nel ringraziarla per la sua disponibilità, consideri il nostro personale a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore

Che cos'è La Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è uno strumento che assolve a diverse funzioni:

- a. Informare gli utenti sulle caratteristiche dei servizi e delle prestazioni che vengono erogati dall'organizzazione:

Attraverso essa, il Cittadino viene a conoscenza dei contenuti delle prestazioni e dei servizi offerti e ottiene tutte le informazioni necessarie per accedervi in maniera semplice, consapevole ed appropriata.

- b. Consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità del Servizio offerto:

Rappresenta impegno che l'organizzazione assume nei confronti dell'utente poiché vengono esplicitati, in maniera chiara e dettagliata, gli standard di qualità e quantità dei servizi erogati.

c. Individuare gli obiettivi di miglioramento:

Qualora, l'utente rilevi delle discordanze tra ciò che La Struttura si impegna ad erogare e quanto effettivamente viene erogato, invitato a segnalarle e l'organizzazione si impegna ad esaminare e verificare le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami a fine di mettere in atto le misure correttive necessarie. In tale ottica, la Carta dei Servizi è un vero e proprio strumento di tutela del diritto alla salute.

d. Controllare il raggiungimento di questi obiettivi:

All'utente e alla Associazioni che lo rappresentano viene chiesto di partecipare al processo di miglioramento della qualità al servizio, favorendo, facilitando e stimolando la comunicazione da e verso la struttura.

Per il personale della struttura, che partecipa alla stesura e alle successive revisioni, La Carta dei Servizi è un riferimento costante, al pari delle procedure interne, perché la propria attività quotidiana sia improntata alla massima soddisfazione dell'Utente e all'efficienza complessiva.

Con le linee guida n. 2/95, il Ministero della Sanità ha reso obbligatoria l'adozione della Carta Servizi al fine di tutelare i diritti del Cittadino nel segno della trasparenza nell'accesso e nel godimento del Servizio ed ha sottolineato la centralità della persona nei luoghi di cura.

La Carta Servizi di Five Zone Fitness Center SSD A.r.l.

Il presente documento è stato elaborato dal gruppo di lavoro formato da:

- Carmine Corazza: Legale Rappresentante
- Gianni Di Gregorio: Responsabile dell'area riabilitativa
- Lorenzo De Cesare: Socio Unico e fondatore del centro
- Dr. Giulio Del Gusto: Coordinatore Medico

ed e La revisione zero della prima Edizione della Carta Servizi del Centro.

Essa va letta e interpretata in chiave dinamica in quanto a soggetta a continui momenti di verifica, perfezionamento e integrazione a seguito delle modifiche che intervengono nel Sistema Sanitario e nell'organizzazione interna, anche per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento e La fissazione di nuovi.

La Carta dei Servizi è stata redatta tenendo in considerazione le opinioni e i giudizi sulla qualità del servizio espressi nel tempo dall'utenza

e dai cittadini, attraverso le modalità e gli strumenti di partecipazione e coinvolgimento predisposti. Al suo interno sono presentate le prestazioni

e i servizi erogati, le modalità di accesso, le risorse utilizzate, le condizioni in cui si esercitano le attività, le figure professionali e le responsabilità, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità.

Dopo l'emissione della carta dei servizi, si potranno verificare modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: sarà cura degli operatori del Centro informare tempestivamente gli utenti di eventuali discrepanze nel periodo che intercorre tra l'intervento di tali modifiche e la prossima revisione e ristampa della Carta dei Servizi. Nel caso in cui si desideri ricevere ulteriori chiarimenti ed ogni altra informazione, è possibile contattare il Centro utilizzando i numeri telefonici oppure inviando una mail agli indirizzi indicati in copertina.

Breve storia del Centro

La Five Zone nasce come La Pineta nell'ottobre del 1996 da un progetto portato avanti da ex atleti di diverse discipline sportive che si fanno promotori di costituire l'omonima associazione sportiva con l'intento di avere uno spazio finalizzato alla preparazione fisica quale presupposto allo svolgimento di pratiche agonistiche. Subito dopo la costituzione dell'associazione furono individuati i locali di circa 700 mq per lo svolgimento dell'attività per i quali l'associazione si è fatta cura dei lavori di completamento e adattamento che hanno dato vita all'impianto palestra. La vicinanza allo Stadio del Pini e la collaborazione avviata con diverse associazioni sportive del

territorio hanno fatto sì che nei locali dell'associazione Sportiva si siano allenati e si allenino atleti praticanti attività diverse (atletica, Rugby, Calcio, MTB, sci alpinismo). Dopo i primi anni di attività, i cui servizi erano rivolti fondamentalmente ai praticanti attività sportive agonistiche, l'Associazione si è specializzata anche nella promozione, divulgazione e pratica del fitness e del wellness con l'esercizio delle diverse discipline del settore. Per far ciò si è reso necessario un rinnovo dei locali in modo da renderli più confacenti alle mutate esigenze, ossia continuare ad avere spazi idonei per l'allenamento e preparazione fisica per atleti agonistici praticanti in vari settori e nel contempo consentire la fruizione dei locali anche per tutta una certa serie di utenti che pur in generale si rivolgono alle palestre per la semplice pratica sportiva finalizzata allo star bene, si pensi a tutte le discipline generalmente racchiuse nella dizione fitness (spin bike, TRX, crossfit, cardiofitness, jumping, just pump ecc). Sempre in questa ottica, ed al fine di aumentare l'utenza sia in qualità, ossia persone che avessero disparate esigenze legate all'attività fisica in generale, che quantitativa, ossia aumentare il numero dei praticanti nelle singole discipline, nel 2014 ha completato il rinnovo dei locali di cui sopra ed ha ottenuto anche le autorizzazioni regionali per l'esercizio dell'attività di Fisiokinesiterapia. Oggi la Five Zone Fitness Center ha realizzato un nuovo impianto sportivo con lo scopo del miglioramento continuo che è sempre stato parte integrante dello spirito imprenditoriale con cui è nata e, oltre ad essere un moderno centro fitness, è anche un centro riconosciuto dalla Regione Abruzzo per l'esercizio della fisioterapia. Questo ultimo settore è stato fortemente implementato e nei prossimi anni darà un grosso slancio a tutta l'attività della SSD sia direttamente connessa alla FKT che alle attività del fitness e del wellness viste le sinergie che si creano da queste attività complementari.

MISSION



La Mission del Centro FIVE ZONE FITNESS CENTER è offrire ai cittadini servizi sanitari di Fisiokinesiterapia di elevata qualità e specializzazione con grande attenzione ad ogni singolo utente e al suo trauma.

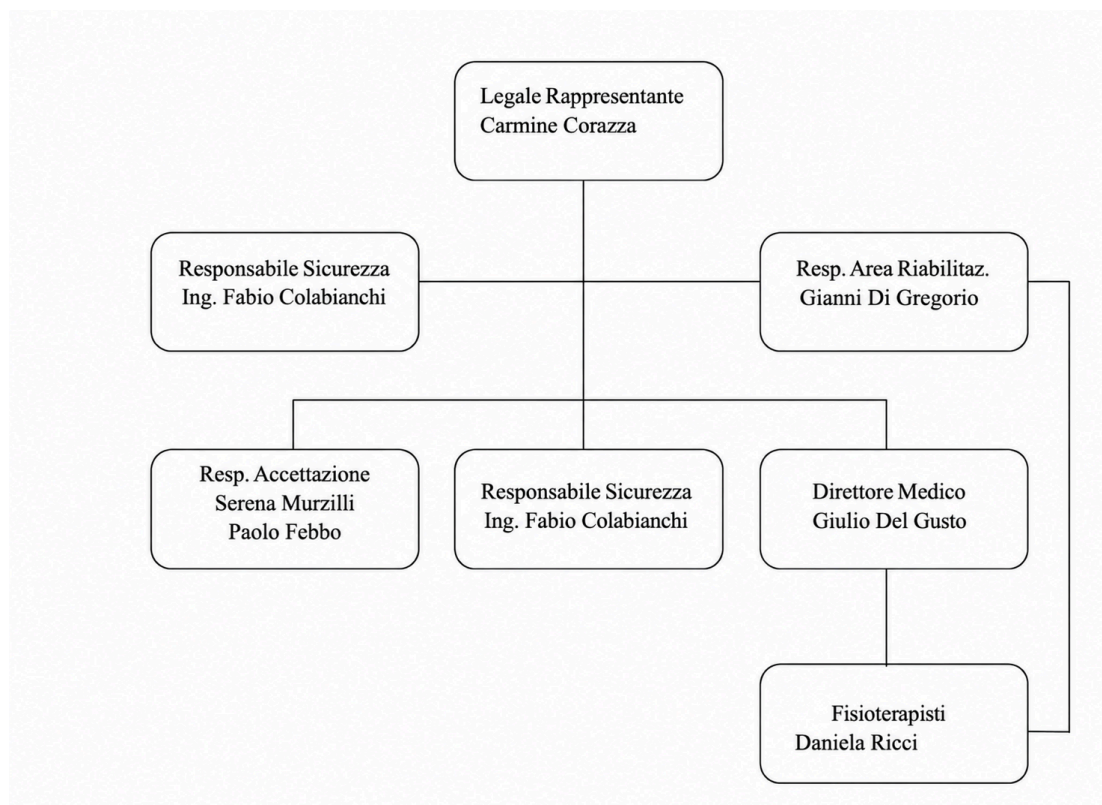
L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo di:

- efficacia dei trattamenti delle traumatologie;
- efficacia dei progetti e dei programmi riabilitativi;
- umanizzazione dell'assistenza;
- efficienza della gestione;
- sviluppo professionale degli operatori.



ORGANIGRAMMA SINTETICO

Per assicurare che quanto promesso sia effettivamente mantenuto il Centro ha deciso di riorganizzare ed inquadrare tutte le figure operanti al proprio interno in modo che chiunque sappia quali sono i propri compiti e le proprie responsabilità.



MODALITA' DI ACCESSO

L'orario di apertura del centro al pubblico è il seguente:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 9 ;00 - 19;00

Il Sabato: 9;00 - 13;00

Le visite e i consulti fisioterapici e fisiatrici vengono fissati su appuntamento rivolgendosi alla segreteria del centro.

Le terapie vengono effettuate la mattina e il pomeriggio in ambulatorio sulla base di quanto deciso con i professionisti stessi, previo appuntamento preso dalla segreteria del centro che organizza sulla base delle esigenze dell'utenza.

Le prestazioni sono tutte erogate previa prenotazione per la quale ci si può rivolgere di persona presso il desk accettazione, al num. 379 1994037

o

attraverso indirizzo email: fivezonefitnessmail.com

PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate dal centro FIVE ZONE FITNESS CENTER SSD A.r.l. sono le seguenti:

- Consulto fisioterapico
- Visita Fisioterapica
- Rinforzo muscolare pre-intervento chirurgico
- Riabilitazione articolare (post-trauma, infiammazioni acute, infiammazioni croniche)
- Pompage (articolare e muscolare)
- Riabilitazione posturale di gruppo (max 6 persone)
- Riabilitazione posturale individuate
- Massoterapia distrettuale, linfodrenaggio
- Taping Kinesiologico

-
- Massoterapia decontratturante
 - Massaggio sportivo (total body)
 - Massaggio rilassante
 - Bendaggio funzionale
 - Terapia antinfiammatoria localizzata (Human Tecar, HT)
 - Trattamenti estetici
 - Trattamenti estetici localizzati
 - Core Stability Program
 - Trattamento Osteopatico
 - Terapia a domicilio

TUTELA DELLA PRIVACY - Regolamento Europeo 679/16

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il Regolamento Europeo 679 del 2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto della protezione dei dati.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento

1. In caso di raccolta presso l'interessato di dati che lo riguardano, il titolare del trattamento fornisce all'interessato, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, le seguenti informazioni:

- a) L'identità e i dati di contatto del titolare del trattamento e, ove applicabile, del suo rappresentante;
- b) I dati di contatto del responsabile della protezione dei dati, ove applicabile;
- c) Le finalità del trattamento cui sono destinati i dati personali nonché la base giuridica del trattamento;
- d) Qualora il trattamento si basi sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), i legittimi interessi perseguiti dal titolare del trattamento o da terzi;

- e) Gli eventuali destinatari o le eventuali categorie di destinatari dei dati personali;
- f) Ove applicabile, l'intenzione del titolare del trattamento di trasferire dati personali a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale e l'esistenza o l'assenza di una decisione di adeguatezza della Commissione o, nel caso del trasferimento di cui all'articolo 46 o 47, o all'articolo 49, secondo comma, il riferimento alle garanzie appropriate o opportune e i mezzi per ottenere una copia di tali dati o il luogo dove sono stati resi disponibili.

2. In aggiunta alle informazioni di cui al paragrafo 1, nel momento in cui i dati personali sono ottenuti, il titolare del trattamento fornisce all'interessato le seguenti ulteriori informazioni necessarie per garantire un trattamento corretto e trasparente:

- a. Il periodo di conservazione dei dati personali oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- b. L'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento, l'accesso ai dati personali e la rettifica, la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento oltre al diritto alla portabilità dei dati;
- c. Qualora il trattamento sia basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), oppure sull'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), l'esistenza del diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;
- d. il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- e. se la comunicazione di dati personali è un obbligo legale o contrattuale oppure un requisito necessario per la conclusione di un contratto, e se l'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali nonché le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati;
- f. l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la

profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

3. Qualora il titolare del trattamento intende trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento fornisce all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente di cui al paragrafo 2.
4. I paragrafi 1, 2 e 3 non si applicano se e nella misura in cui l'interessato dispone già delle informazioni.

Articolo 15: Diritto di accesso dell'interessato

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;
- le categorie di dati personali in questione;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni

disponibili sulla loro origine;

- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

2. Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 4 e relative al trasferimento.

3. Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.

4. Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Articolo 16: Diritto di rettifica

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Articolo 17: Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del

trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

- i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti altrimenti trattati;
- L'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- L'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
- i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

2. Il titolare del trattamento, se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato, ai sensi del paragrafo 1, a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

3. I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:

- per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse

oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui a investito il titolare del trattamento;

- per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3;
- a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Articolo 18: Diritto di limitazione di trattamento

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- benché il titolare del trattamento non ne abbia più il bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- l'interessato sia opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

2. Se il trattamento è limitato a norma del paragrafo 1, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico

rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

3. L'interessato che ha ottenuto la limitazione del trattamento a norma del paragrafo 1 6 informato dal titolare del trattamento prima che detta limitazione sia revocata.

La Carta Europea dei Diritti del Malato

La Carta dei Servizi del Centro riporta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato, che ogni azienda sanitaria, pubblica o privata, della Regione Abruzzo deve adottare. Essi mirano a garantire un alto livello di protezione della salute attraverso un'alta qualità delle prestazioni sanitarie.

1. **Diritto alla Prevenzione:** ogni utente ha diritto ad un sistema di prevenzione della malattia e di danni ulteriori; il Centro persegue questi obiettivi utilizzando protocolli riabilitativi costantemente aggiornati.
2. **Diritto all'Accesso:** ogni utente ha uguale diritto all'accesso alle prestazioni ed alla medesima qualità delle stesse, indipendentemente dalla sua condizione economica, tipo di malattia, provenienza ecc.
3. **Diritto all'Informazione:** ogni utente ha diritto ad ottenere in maniera accurata, attendibile, trasparente e comprensibile tutte le informazioni che lo riguardano e che riguardano l'accesso alle prestazioni ed il contenuto dei servizi.
4. **Diritto al Consenso Informato:** ogni individuo ha il diritto ad ottenere tutte le informazioni sulla patologia che lo riguarda e sul percorso riabilitativo che verrà intrapreso.
5. **Diritto alla Libera Scelta:** ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. **Diritto alla Privacy e confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla

confidenzialità delle informazioni di carattere personale, sul suo stato di salute e sugli interventi riabilitativi, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione delle visite specialistiche e l'erogazione dei trattamenti riabilitativi. Il Centro considera privati tutti i dati e le informazioni relative agli utenti e come tali li protegge adeguatamente.

7. **Diritto al Rispetto del Tempo del paziente:** ogni individuo ha diritto a ricevere necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato e questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto degli standard di qualità:** ogni individuo ha diritto ad accedere a servizi sanitari di alta qualità e le strutture sanitarie devono praticare livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane.
9. **Diritto alla Sicurezza dei trattamenti sanitari:** ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari e dalla male pratiche ed ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. **Diritto all'Innovazione:** ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative organizzative e riabilitative secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie.
11. **Diritto a evitare:** le sofferenze e il dolore non necessari: ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenze possibile in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha diritto a programmi riabilitativi quanto più adatti possibile alle sue personali esigenze, flessibili e orientati all'individuo.
13. **Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta ritenga di aver sofferto un danno.
14. **Diritto al risarcimento:** ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia

sofferto un danno fisico o morale o psicologico causato da una prestazione.

STANDARD DEL SERVIZIO

Per l'erogazione dei servizi il Centro garantisce la piena accessibilità alla struttura anche per diversamente abili a mezzo della fruizione di accessi idonei, apposito ambulatorio di dimensioni adeguate privo di barriere architettoniche e presenza di personale qualificato.

Attualmente le visite si svolgono per appuntamento, pertanto non si è mai verificata la necessità di quantificare l'attesa; le eventuali liste di attesa saranno gestite con apposita procedura e conformemente alla normativa vigente.

Durante l'attesa l'utente può soggiornare in locali areati, confortevoli e luminosi, dotati di tavoli e di posti a sedere e può usufruire di apposito erogatore di bevande. Il Centro è dotato di ampi servizi igienici fruibili anche da disabili, opportunamente dislocati.