

TOSCANA DIAGNOSTICA S.r.l.

Sistema di Gestione Integrato

**CARTA DEI SERVIZI
PER PAZIENTI E CLIENTI**ISO 9001 · ISO 7101 · ISO 45001 · ISO 14001 · PAS 24000
ISO 30415 · UNI PdR 125 · ISO 37001 · ISO 27001 · ISO 15189 · Mod. 231

Codice	Revisione	Data	Pagine
TD-SGI-MAN006_00	00	10/05/2026	11
Redatto da	Approvato da	Classificazione	Stato
RSGI	AD – Francesco Epifani	Riservato	In vigore

Responsabile del Documento	RSGI	Emissione del Documento
Firma:	Firma:	Firma:
Data: __/__/____	Data: __/__/____	Data: __/__/____

Toscana Diagnostica S.r.l.Viale Belfiore, 55, 50144, Firenze (FI). Direttore Sanitario: prof. Gian Luigi Taddei.
P.IVA e C.F.: 07528130482, REA n. FI-709602 – Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

1. Presentazione

Gentile Paziente, Gentile Cliente,

la presente Carta dei Servizi è il documento con cui Toscana Diagnostica S.r.l. si presenta, illustra la propria offerta, dichiara i propri impegni di qualità nei confronti dei cittadini e definisce i principi e le modalità con cui le prestazioni vengono erogate in tutte le sedi operative.

Redatta in conformità al D.P.C.M. 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"), alla normativa regionale toscana in materia di Autorizzazione Sanitaria e Accreditamento Istituzionale (L.R. 51/2009 e relative deliberazioni attuative) e agli standard internazionali ISO 9001:2015 (Qualità), ISO 7101:2023 (Qualità in sanità, Patient Safety) e ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza), la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza, di partecipazione e di tutela del Cittadino.

Con questo documento Toscana Diagnostica si impegna pubblicamente a rispettare gli standard di qualità dichiarati, ad ascoltare i suggerimenti, i reclami e gli elogi dei propri pazienti, e a migliorare in modo continuo i servizi offerti. La Direzione Aziendale e la Direzione Sanitaria rinnovano il proprio impegno nel garantire prestazioni diagnostiche di eccellenza, in un ambiente sicuro, accogliente e rispettoso della dignità e della riservatezza di ogni persona.

Buona lettura.

La Direzione

2. Identità di Toscana Diagnostica

2.1 Profilo aziendale

Toscana Diagnostica S.r.l. è una struttura sanitaria privata, autorizzata, accreditata e convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale, che opera in Regione Toscana erogando prestazioni di diagnostica e servizi correlati. La sua attività si fonda sul rigore scientifico, sulla competenza dei propri professionisti, sull'utilizzo di tecnologie diagnostiche d'avanguardia e sull'attenzione costante alla persona.

I dati identificativi della società sono: Toscana Diagnostica S.r.l., Viale Belfiore 55, 50144 Firenze (FI); P.IVA e Codice Fiscale 07528130482; iscrizione REA n. FI-709602; Direttore Sanitario prof. Gian Luigi Taddei.

2.2 Missione, Visione e Valori

Toscana Diagnostica è una rete integrata di laboratori di analisi e centri di diagnostica per immagini che coniuga eccellenza scientifica e prossimità umana, tecnologia avanzata e radicamento comunitario, rigore clinico e sensibilità sociale. Toscana Diagnostica non è solo un insieme di strutture: è un sistema vivo, connesso e coerente, capace di offrire l'intero spettro delle prestazioni diagnostiche esistenti, garantendo eccellenza, tempi certi e percorsi chiari per cittadini, medici e imprese. La sua identità è profondamente toscana. Dialoga con il territorio, con le realtà associative, con il tessuto civile e con le istituzioni locali; si innesta in continuità con il Piano Sanitario Regionale, contribuendo a rafforzare l'ecosistema pubblico-privato senza contrapposizioni, ma in logica di complementarità e responsabilità condivisa.

Lavoriamo con i cittadini, con il servizio sanitario regionale, con le imprese per la medicina del lavoro e il welfare aziendale, e il mondo assicurativo con percorsi strutturati di prevenzione e monitoraggio. Il nostro team di lavoro, i professionisti che operano nelle nostre strutture, le relazioni sociali a cui

Toscana Diagnostica S.r.l.

Viale Belfiore, 55, 50144, Firenze (FI). Direttore Sanitario: prof. Gian Luigi Taddei.
P.IVA e C.F.: 07528130482, REA n. FI-709602 – Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

prestiamo il nostro servizio sono la nostra identità. Sono loro la fiducia che i pazienti conoscono, il volto che li accoglie, la competenza che li rassicura, il legame con le comunità.

Operiamo nel rispetto rigoroso dei requisiti regionali di autorizzazione e accreditamento, con un sistema di qualità strutturato, audit periodici e governance clinica trasparente. La compliance per noi è un asset strategico. La nostra missione è offrire diagnosi tempestive, affidabili e accessibili, trasformando la frammentazione in sistema, l'attesa in certezza, la distanza in vicinanza. Siamo un progetto profondamente toscano. Dialoghiamo con il tessuto associativo, con i medici di medicina generale, con le imprese e con le istituzioni locali. Crediamo che la salute non debba essere un privilegio né una corsa a ostacoli, ma un diritto sostenuto da scienza, tecnologia e responsabilità sociale.

È una rete di prossimità: porta la migliore diagnostica vicino a dove le persone vivono e lavorano, riducendo distanze, attese e disuguaglianze di accesso, e trasformando ogni centro in un presidio di cura e fiducia. Allo stesso tempo è un'organizzazione moderna e sostenibile, fondata su processi digitali, governance trasparente e gestione industriale rigorosa, capace di crescere senza perdere anima, di innovare senza smarrire umanità.

Toscana Diagnostica mette la persona al centro in ogni scelta: il paziente, trattato con rispetto, ascolto e dignità; il professionista sanitario, valorizzato come custode di competenze e relazioni; il dipendente, riconosciuto come parte di una comunità professionale che cresce insieme. È un modello di sanità che unisce scienza e cura, efficienza e solidarietà, futuro e tradizione, costruendo una rete diagnostica che accompagna le persone lungo il loro percorso di salute, con affidabilità, vicinanza e visione.

- **Vision:** Diventare la rete diagnostica di riferimento della Toscana, capace di unire eccellenza scientifica, prossimità territoriale e innovazione digitale, costruendo un modello sanitario che anticipa il futuro della prevenzione e della cura.
- **Mission:** Offrire diagnosi tempestive, affidabili e accessibili, integrando laboratori di analisi e diagnostica per immagini in una rete unica, digitale e capillare, al servizio dei cittadini, delle imprese e del sistema sanitario regionale.
- **WHY:** Perché crediamo che una diagnosi tempestiva non sia solo un atto medico, ma un atto di cura, di dignità e di libertà per ogni persona. Nasciamo per trasformare la frammentazione in sistema, l'attesa in certezza, la distanza in prossimità. Crediamo che la salute non debba essere un privilegio né una corsa a ostacoli, ma un diritto sostenuto da scienza, tecnologia e responsabilità sociale. Toscana Diagnostica esiste per costruire una sanità più umana e più intelligente: una rete che unisce, che ascolta, che anticipa, che protegge.
- **Valori:**
 - Eccellenza responsabile: La qualità clinica non è negoziabile: innoviamo senza perdere rigore.
 - Centralità della persona: Ogni esame è una storia, ogni referto è una responsabilità.
 - Prossimità territoriale: Portiamo la migliore diagnostica vicino a dove le persone vivono e lavorano.
 - Innovazione al servizio dell'umano: Tecnologia, dati e digitale al servizio della cura - mai il contrario.
 - Trasparenza e fiducia: Processi chiari, governance solida, relazioni oneste con pazienti, medici e partner.
 - Sostenibilità e impatto: Sanità economicamente solida, socialmente utile e ambientalmente responsabile.

- Collaborazione e rete: Non costruiamo muri; creiamo ponti tra pubblico, privato, imprese e comunità.
- Velocità con accuratezza: Risposte rapide, ma mai frettolose; tempestive, ma sempre rigorose.

2.3 Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario è il responsabile clinico e organizzativo della struttura ai sensi della normativa vigente. Garantisce il rispetto dei requisiti igienico-sanitari, l'appropriatezza clinica delle prestazioni, la qualità professionale degli operatori, la formazione continua, il rispetto del segreto professionale e la corretta tenuta della documentazione sanitaria. L'incarico di Direttore Sanitario è ricoperto dal prof. Gian Luigi Taddei.

2.4 Sistema di Gestione Integrato e certificazioni

Toscana Diagnostica adotta fin dalla fase fondativa un Sistema di Gestione Integrato (SGI) che incorpora nove standard internazionali e nazionali di certificazione. Si tratta di una scelta industriale precisa, coerente con l'ambizione di costruire una piattaforma sanitaria regionale governata, misurabile e pienamente bancabile. Il SGI rappresenta l'architettura organizzativa attraverso cui l'azienda presidia simultaneamente qualità, sicurezza, sostenibilità, integrità e responsabilità sociale, trasformando la compliance da adempimento a leva strategica di creazione di valore.

La decisione di integrare nove sistemi in un'unica architettura gestionale risponde a tre obiettivi convergenti. Il primo è la protezione del valore: ogni standard presidia un'area di rischio specifica, dalla sicurezza del dato clinico alla tutela del personale, dall'integrità nei rapporti con la Pubblica Amministrazione alla gestione ambientale dei laboratori. Il secondo è la credibilità istituzionale: operare con standard certificati e verificabili da organismi terzi rafforza la fiducia di finanziatori, assicurazioni, istituzioni sanitarie e pazienti. Il terzo è l'efficienza operativa: un sistema integrato elimina duplicazioni documentali, unifica audit e revisioni, riduce costi di gestione e accelera il miglioramento continuo su tutta la rete. I nove standard selezionati coprono l'intero perimetro di governo dell'organizzazione e sono stati scelti per la loro rilevanza diretta rispetto al modello industriale di Toscana Diagnostica.

Nel dettaglio:

Norma / Riferimento	Ambito
ISO 9001:2015	Sistema di Gestione della Qualità
ISO 7101:2023	Qualità in sanità — sicurezza del paziente e patient experience
ISO 45001:2018	Salute e sicurezza dei lavoratori
ISO 14001:2015	Sistema di Gestione Ambientale
ISO 27001:2022	Sicurezza delle informazioni
ISO 37001:2016	Sistema di Gestione Anti-Corruzione
PAS 24000:2022	Responsabilità sociale e diritti umani
ISO 30415:2021 + UNI/PdR 125:2022	Diversità, equità e inclusione — Parità di genere
D.Lgs. 231/2001	Modello Organizzativo per la responsabilità amministrativa
Autorizzazione Sanitaria (L.R. Toscana 51/2009)	Esercizio dell'attività di laboratorio
Accreditamento Istituzionale (D.G.R. Regione Toscana)	Idoneità all'erogazione di prestazioni in regime istituzionale

3. Principi fondamentali

In coerenza con il D.P.C.M. 19/05/1995 e con i principi guida del Servizio Sanitario Nazionale, Toscana Diagnostica ispira la propria azione ai seguenti principi fondamentali, ai quali si aggiungono i principi della Qualità in Sanità di matrice ISO 7101:2023.

Principio	Modalità di applicazione in Toscana Diagnostica
Eguaglianza	Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, identità di genere, età, etnia, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche, stato di salute o disabilità.
Imparzialità	Il personale opera secondo criteri di obiettività, giustizia e non discriminazione nei confronti dei pazienti, dei collaboratori e dei portatori di interesse.
Continuità	Il servizio è erogato in modo regolare e continuativo secondo gli orari pubblicati. In caso di interruzione, è garantita la massima tempestività dell'informazione e l'attivazione delle soluzioni alternative.
Diritto di scelta	Il paziente è informato e libero di scegliere la struttura, il laboratorio di riferimento e, ove possibile, gli orari e le modalità di esecuzione delle prestazioni.
Partecipazione	Il paziente è parte attiva del processo di cura. Suggerimenti, segnalazioni, reclami ed elogi sono accolti, valutati e utilizzati per il miglioramento continuo del servizio.
Efficienza ed efficacia	Le prestazioni sono erogate ottimizzando le risorse e mantenendo elevati standard di qualità tecnica, con monitoraggio sistematico di indicatori di processo e di esito.
Centralità della persona (ISO 7101)	Le decisioni cliniche e organizzative sono prese ponendo al centro la persona assistita, la sua sicurezza, le sue preferenze e i suoi diritti.
Etica e integrità	Adesione al Codice Etico aziendale, al Modello 231 e al Sistema Anti-Corruzione. Tutela del whistleblowing ex D.Lgs. 24/2023.
Trasparenza	Pubblicazione di tariffe, tempi di erogazione, indicatori di qualità, modalità di accesso e reclamo. Comunicazione chiara, completa e accessibile.

4. Sedi e Strutture

4.1 Headquarter e Sede Direzionale (Viale Belfiore, 55, Firenze)

La sede di Viale Belfiore 55, 50144 Firenze (FI), ospita la Direzione Generale, la Direzione Sanitaria e le funzioni di staff (Amministrazione, Qualità, Privacy/DPO, Customer Care, Acquisti, Sistemi Informativi, Risorse Umane). Presso la sede di Viale Belfiore è inoltre attivo il front-office per i pazienti, con servizio di accettazione, prelievo ematico, ritiro referti e gestione delle convenzioni.

Servizio	Riferimento operativo
Indirizzo	Viale Belfiore 55, 50144 Firenze (FI)
Orari front-office	Lunedì–Venerdì 7:30–19:00 Sabato 7:30–13:00
Telefono Supporto Clienti	055 776511
E-mail	info@toscanadiagnostica.it
PEC	toscanadiagnostica@pec.it
Sito web e prenotazioni online	www.toscanadiagnostica.it
Trasporto pubblico	Tramvia T1 (fermata Belfiore); autolinee ATAF 2, 17, 22, 23, 35, 56
Parcheggio	Parcheggio Belfiore-Stazione Leopolda (a pagamento) a 200 m
Accessibilità	Ingresso e percorsi senza barriere architettoniche; bagno accessibile; servizio di accoglienza per persone con disabilità sensoriale.

Toscana Diagnostica S.r.l.

Viale Belfiore, 55, 50144, Firenze (FI). Direttore Sanitario: prof. Gian Luigi Taddei.
P.IVA e C.F.: 07528130482, REA n. FI-709602 – Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

4.2 Laboratorio di Analisi (Via di Pratignone, 13/4, Sesto Fiorentino)

Il Laboratorio centrale di analisi cliniche di Toscana Diagnostica ha sede in Via di Pratignone 13/4, 50019 Sesto Fiorentino (FI). Presso la sede di Sesto Fiorentino si svolgono le attività analitiche di laboratorio: chimica clinica, ematologia, coagulazione, microbiologia, sierologia, immunometria, allergologia, biologia molecolare e genetica medica. Il laboratorio è dotato di strumentazione analitica di ultima generazione e di un sistema informativo di laboratorio (LIS) integrato con il portale paziente.

Servizio	Riferimento operativo
Indirizzo	Via di Pratignone 13/4, 50019 Sesto Fiorentino (FI)
Orario operativo laboratorio	Lunedì–Venerdì 7:00–19:00 Sabato 7:00–13:00
Reperibilità per urgenze	Servizio reperibile in caso di prestazioni in urgenza/emergenza secondo le procedure interne (PRO070, PRO071).
Trasporto campioni	Servizio dedicato di trasporto campioni biologici tra la sede di accettazione di Belfiore e il Laboratorio centrale di Pratignone, con tracciabilità conforme al D.M. 03/02/2015 e ADR per UN3373.
Telefono Laboratorio	055 776511
Trasporto pubblico	Linea ATAF/Polo Universitario di Sesto Fiorentino
Parcheggio	Parcheggio interno gratuito
Accessibilità	Struttura accessibile a persone con disabilità motoria; presenza di bagno accessibile e di sale di attesa dedicate.

4.3 Logistica e collegamento tra le sedi

Tra le sedi dei Punti Prelievo di Toscana Diagnostica, delle Strutture Sanitarie regionali che inviano i propri campioni in Service, delle imprese della Regione per l'attività di Medicina del Lavoro e il Laboratorio di Analisi è attivo un sistema di trasporto dei campioni biologici in outsourcing a doppia frequenza giornaliera, con tracciabilità informatica e rispetto della catena del freddo. Il trasporto è effettuato in conformità ai requisiti UN3373 per le sostanze biologiche di Categoria B e alla Circolare del Ministero della Salute n. 3 del 08/05/2003.

5. Servizi e prestazioni offerte

Toscana Diagnostica eroga un'ampia gamma di prestazioni in regime privato (anche assicurato) e in convenzione, secondo i requisiti dell'Accreditamento Istituzionale della Regione Toscana. Il catalogo prestazioni è disponibile in versione cartacea in ogni Struttura Sanitaria aziendale nonché sul sito istituzionale (www.toscanadiagnostica.it) ed è aggiornato periodicamente in base alle evoluzioni cliniche e scientifiche.

6. Modalità di accesso alle prestazioni

6.1 Prenotazione

Le prenotazioni possono essere effettuate con le seguenti modalità:

Canale	Modalità
Telefonica	Supporto Clienti 055 776511, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 7:30 alle ore 19:00, il Sabato dalle ore 7:30 alle ore 13:00.
Online	Portale di prenotazione su www.toscanadiagnostica.it , accessibile 24h/24
APP	Tramite l'APP Toscana Diagnostica, disponibile su Apple Store e Play Store.

Toscana Diagnostica S.r.l.

Viale Belfiore, 55, 50144, Firenze (FI). Direttore Sanitario: prof. Gian Luigi Taddei.
P.IVA e C.F.: 07528130482, REA n. FI-709602 – Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.

Walk-in (senza appuntamento)	Presso le Strutture Sanitarie Aziendali
CUP	Per le prestazioni in regime di accreditamento istituzionale, secondo le modalità del Sistema Sanitario Regionale
Convenzioni assicurative	Tramite il network della Compagnia di appartenenza, con prenotazione diretta o tramite TPA

6.2 Accettazione e check-in

Al momento dell'accettazione, il paziente è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- Documento di identità in corso di validità
- Tessera Sanitaria/Codice Fiscale
- Impegnativa medica o ricetta dematerializzata (NRE), quando prevista
- Eventuale certificato di esenzione (codice esenzione)
- Eventuali esami precedenti correlati, se utili al medico curante

A conclusione dell'accettazione viene rilasciato al paziente il modulo TD-SGI-MOD233 (Foglio di Conferma Prenotazione) con il dettaglio delle prestazioni richieste, l'orario di esecuzione, la sede e le indicazioni di preparazione. Il check-in può inoltre essere effettuato in modalità self-service mediante la lettura del QR code presente sul modulo di conferma.

6.3 Esecuzione delle prestazioni

L'esecuzione delle prestazioni avviene secondo procedure cliniche e qualitative validate. Per le prestazioni che richiedono preparazione (digiuno, astinenza da farmaci, idratazione, restrizioni dietetiche), il paziente riceve in fase di prenotazione le indicazioni specifiche. L'esecuzione del prelievo ematico avviene in conformità all'istruzione di lavoro TD-SGI-IDL011 (Prelievo, Conservazione e Trasporto dei Campioni Biologici). Il personale infermieristico è qualificato e periodicamente formato secondo i requisiti dell'Accreditamento Istituzionale.

6.4 Refertazione e ritiro dei referti

I referti delle prestazioni sono resi disponibili al paziente con le seguenti modalità:

Modalità	Tempistica e dettagli
Portale online	Disponibilità in tempo reale al rilascio del referto, accessibile mediante credenziali personali assegnate al primo accesso (MOD235 — Assegnazione Credenziali).
Ritiro in sede	Presso le Strutture Sanitarie dell'Azienda. Il ritiro avviene con sottoscrizione del modulo TD-SGI-MOD236 (Foglio di Ritiro Referti).
Delega a terzi	Mediante compilazione della sezione di delega del modulo TD-SGI-MOD236, con documento di identità del delegato.

6.5 Pagamenti e fatturazione

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato al momento dell'accettazione o del ritiro. Sono accettati: contanti, carte di credito/debito, bancomat, pagamenti contactless, bonifici e pagamenti elettronici. La fatturazione avviene secondo il format TD-SGI-MOD232 (Fattura B2C) e, per le strutture sanitarie convenzionate, secondo le condizioni contrattuali specifiche. Le prestazioni sanitarie sono detraibili dalla dichiarazione dei redditi nei limiti previsti dalla normativa fiscale vigente.

7. Tempi di erogazione e standard di qualità

Toscana Diagnostica dichiara i propri impegni di qualità in termini di tempi di accesso, tempi di refertazione e indicatori di processo. Tali standard sono oggetto di monitoraggio sistematico e di revisione periodica nell'ambito del Riesame della Direzione (TD-SGI-MOD229).

7.1 Tempi di attesa per la prenotazione

Tipologia di prestazione	Standard di tempo massimo
Prestazione urgente (su indicazione clinica)	Entro la giornata di richiesta
Prelievo ematico di routine	Entro la giornata di richiesta
Test specialistici (allergologia II/III livello, autoimmunità)	Entro la giornata di richiesta
Anatomia Patologica	Entro 48 ore dalla richiesta, salvo eventuali approfondimenti richiesti
Test genetici (NIPT, pannelli onco-genetici)	Entro 10 giorni lavorativi dalla consulenza pre-test
Microbiologia colturale	Disponibile tutti i giorni lavorativi, senza prenotazione
Diagnostica per Immagini	Entro 72 ore dalla richiesta
Medicina Specialistica	Entro 96 ore dalla richiesta

7.2 Tempi di refertazione

Come da schema allegato.

7.3 Indicatori di qualità (KPI)

Toscana Diagnostica si impegna a mantenere i seguenti indicatori di qualità, monitorati con frequenza mensile e oggetto di Riesame della Direzione:

Indicatore	Standard / Target	Frequenza monitoraggio
Percentuale di referti rilasciati nei tempi standard	≥ 98%	Mensile
Errori pre-analitici (campioni rigettati / non conformi)	≤ 0,5%	Mensile
Errori analitici significativi rilevati nei controlli interni	0 (zero) eventi maggiori per turno	Quotidiana
Performance VEQ (Valutazione Esterna di Qualità)	Score ≥ 90/100	Per ciclo VEQ
Tempo medio di attesa al front-office	≤ 15 minuti	Mensile
Tempo di risposta a reclami / suggerimenti	≤ 30 giorni solari	Per evento
Customer Satisfaction (CSI)	≥ 4,3 / 5,0	Semestrale
Net Promoter Score (NPS)	≥ 50	Semestrale
Eventi avversi / Near Miss (Patient Safety)	Trend in riduzione anno su anno	Mensile (MOD209, ICPS)
Disponibilità del portale paziente	≥ 99,5%	Mensile

8. Diritti e doveri del Paziente

8.1 Diritti del Paziente

In coerenza con la Carta Europea dei Diritti del Malato (2002), con la Legge 219/2017 sul consenso informato e con la ISO 7101:2023, ogni paziente che si rivolge a Toscana Diagnostica ha diritto a:

- Essere accolto con rispetto, cortesia e attenzione alla propria dignità e identità personale.

- Ricevere informazioni chiare, complete e comprensibili sulle prestazioni, sui costi, sui tempi e sugli esiti attesi.
- Esprimere un consenso informato consapevole prima dell'esecuzione di prestazioni che lo richiedano (test genetici, indagini medico-legali, ecc.).
- Avere garantita la riservatezza e la protezione dei propri dati personali e sanitari.
- Conoscere il nome, la qualifica e le competenze del personale che lo assiste.
- Ottenere copia del referto e della documentazione sanitaria che lo riguarda, nei tempi e nelle modalità previste.
- Manifestare reclami, suggerimenti, encomi e ricevere una risposta documentata.
- Essere ascoltato e coinvolto attivamente nelle decisioni che riguardano la propria salute.
- Essere informato in caso di eventi avversi che lo coinvolgono, secondo i principi dell'Open Disclosure (TD-SGI-PRO093).

8.2 Doveri del Paziente

La cooperazione del Paziente è essenziale per la qualità e la sicurezza del servizio. Pertanto, ogni paziente è invitato a:

- Fornire al personale di accettazione informazioni anagrafiche, sanitarie e di contatto corrette e complete.
- Rispettare gli orari di appuntamento e dare tempestiva comunicazione di eventuali variazioni o disdette (entro 24 ore dalla prenotazione).
- Seguire le indicazioni di preparazione fornite dal Supporto Clienti o disponibili sul sito.
- Rispettare il personale e gli altri pazienti, mantenendo comportamenti civili e rispettosi della convivenza in struttura.
- Comunicare al personale eventuali condizioni cliniche o assunzioni di farmaci rilevanti per il prelievo.
- Custodire con attenzione i propri documenti, le credenziali di accesso al portale e i referti.

9. Tutela della privacy e dei dati personali

Toscana Diagnostica tratta i dati personali e sanitari dei propri pazienti nel rigoroso rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche, e dell'Autorizzazione Generale del Garante Privacy in materia di dati genetici. Il Titolare del trattamento è Toscana Diagnostica S.r.l. La struttura ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) ai sensi dell'art. 37 del GDPR e ha implementato un Sistema di Gestione delle Informazioni Personali (PIMS) certificato ISO 27001:2022 + estensione ISO 27701 (TD-SGI-MAN003).

Le informative di dettaglio sul trattamento dei dati sono disponibili:

- TD-SGI-INF055 — Informativa per i Pazienti e i Soggetti Delegati
- TD-SGI-INF056 — Informativa specifica per Test Genetici
- TD-SGI-INF070 — Privacy e Cookie Policy del sito web

Il paziente può esercitare i propri diritti previsti dagli articoli 15–22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) mediante il modulo TD-SGI-MOD076. Per qualsiasi questione relativa al trattamento dei dati, il paziente può contattare il DPO all'indirizzo dpo@toscanadiagnostica.it.

10. Ascolto, partecipazione e tutela del cittadino

10.1 Customer Care (URP)

Il Customer Care di Toscana Diagnostica, che svolge le funzioni proprie dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è il punto di riferimento dei pazienti per informazioni, segnalazioni e suggerimenti. È accessibile mediante il numero del Supporto Clienti, la modulistica disponibile in accettazione, il sito web e l'indirizzo info@toscanadiagnostica.it.

10.2 Reclami, suggerimenti, elogi

Ogni paziente può presentare reclami, suggerimenti o elogi mediante le modalità seguenti:

- Compilazione del modulo TD-SGI-MOD050 (Registro Reclami, Suggerimenti e Azioni Correttive) disponibile in accettazione e sul sito.
- Invio di una e-mail all'indirizzo info@toscanadiagnostica.it.
- Comunicazione telefonica al Supporto Clienti 055 776511.
- Lettera raccomandata indirizzata al Direttore Sanitario, presso la sede di Viale Belfiore 55, Firenze.

10.3 Tempi e modalità di risposta

Toscana Diagnostica si impegna a fornire una risposta scritta e documentata a ogni reclamo entro 30 giorni solari dalla ricezione. Per le segnalazioni urgenti o di particolare gravità (eventi avversi, eventi sentinella), si attivano i tempi e le modalità della procedura di Open Disclosure (TD-SGI-PRO093). L'esito del reclamo, ove appropriato, è trasmesso anche all'Organismo di Vigilanza (OdV) ai sensi del Modello 231 e al DPO ove riferito a profili privacy.

10.4 Indagini di soddisfazione (Customer Satisfaction)

Con periodicità semestrale viene effettuata un'indagine di Customer Satisfaction (TD-SGI-MOD210) somministrata a un campione rappresentativo di pazienti, sia in modalità cartacea presso le sedi sia in modalità digitale tramite e-mail. L'indagine misura accessibilità, accoglienza, professionalità del personale, tempi, comfort delle sedi e percezione complessiva del servizio. I risultati alimentano il Riesame della Direzione e il Piano di Miglioramento annuale.

11. Sicurezza, qualità e miglioramento continuo

La qualità clinica, la sicurezza del paziente e la sicurezza degli operatori sono pilastri irrinunciabili del SGI di Toscana Diagnostica. Le politiche, le procedure e i registri operativi che presidiano questi ambiti sono integrati in un Sistema di Gestione Integrato (SGI) che garantisce:

- Sicurezza del paziente: applicazione dei principi ISO 7101:2023 e gestione degli Indicatori Composti di Patient Safety (ICPS, TD-SGI-MOD209) con cultura Just Culture (TD-SGI-PRO111).
- Sicurezza degli operatori: applicazione del D.Lgs. 81/2008 e dello standard ISO 45001:2018, con sorveglianza sanitaria, formazione periodica e dispositivi di protezione adeguati.
- Qualità clinica: partecipazione regolare ai programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) e ai controlli interni di qualità (CIQ), con tracciabilità ISO 15189 dei processi del laboratorio.
- Sostenibilità ambientale: gestione dei rifiuti sanitari pericolosi conforme al D.Lgs. 152/2006, riduzione progressiva dei consumi energetici e idrici, target Net-Zero al 2040 (TD-SGI-PLN015).
- Anti-corruzione e integrità: adesione al Modello 231 e certificazione ISO 37001:2016. Canale Whistleblowing ex D.Lgs. 24/2023 disponibile su www.toscanadiagnostica.it/whistleblowing.

- AI Governance: presidio sull'utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale clinica conforme all'AI Act UE 2024/1689 (TD-SGI-PRO085).

12. Accessibilità e inclusione

Toscana Diagnostica è impegnata a garantire l'accessibilità delle proprie strutture e dei propri servizi a tutte le persone, indipendentemente dalle condizioni fisiche, sensoriali o socio-culturali, in coerenza con gli impegni assunti nell'ambito della Politica di Diversità, Equità e Inclusione (TD-SGI-PLN002) e della certificazione UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere.

- Barriere architettoniche: ingressi a livello stradale o con rampe; bagni accessibili; corridoi adeguati al passaggio di carrozzine; ascensori conformi alle norme di accessibilità.
- Disabilità sensoriale: personale formato all'accoglienza di persone con disabilità visive o uditive; cartellonistica leggibile; portale paziente con livello WCAG 2.1 AA.
- Mediazione culturale e linguistica: materiale informativo disponibile in italiano e in inglese; servizio telefonico di mediazione culturale attivabile su richiesta.
- Tutela dei minori: spazi dedicati e procedure specifiche per il prelievo pediatrico; presenza obbligatoria di un genitore o tutore.
- Tutela delle persone fragili o non autosufficienti: percorsi dedicati e priorità di accesso su segnalazione del medico curante.

13. Tariffe, convenzioni e trasparenza economica

Il tariffario delle prestazioni erogate in regime privato è esposto al pubblico presso le sedi dell'Azienda. Le tariffe sono aggiornate annualmente e tengono conto dell'evoluzione dei costi di materiali, reagenti, personale e tecnologia. Le prestazioni erogate in regime di Accreditamento Istituzionale (SSR) seguono il Nomenclatore Tariffario regionale.

Toscana Diagnostica ha attivato convenzioni con compagnie assicurative, fondi sanitari integrativi, casse mutue, aziende e ordini professionali. L'elenco aggiornato delle convenzioni attive è pubblicato su www.toscanadiagnostica.it/convenzioni. I criteri di selezione, gestione e revisione delle convenzioni sono disciplinati dalla procedura TD-SGI-PRO017 sui Fornitori e Partner Critici.

14. Aggiornamenti, diffusione e validità

La presente Carta dei Servizi è oggetto di revisione almeno annuale, e ogni qualvolta intervengano modifiche sostanziali ai servizi, alle sedi, agli orari o agli standard di qualità. La revisione è approvata dalla Direzione Generale, in coordinamento con la Direzione Sanitaria e il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI). La Carta dei Servizi è disponibile:

- In formato cartaceo presso le accettazioni delle sedi di Viale Belfiore e di Via di Pratignone.
- In formato digitale (PDF) sul sito www.toscanadiagnostica.it/carta-dei-servizi.

La presente versione (rev. 00) è valida a decorrere dal 10 maggio 2026 e rimane in vigore fino alla pubblicazione della revisione successiva.

Storico revisioni

Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto	Approvato
00	10/05/2026	Prima emissione. Carta dei Servizi conforme a D.P.C.M. 19/05/1995, L.R. Toscana 51/2009 e ISO 7101:2023.	RSGI	Direzione Generale

Toscana Diagnostica S.r.l.

Viale Belfiore, 55, 50144, Firenze (FI). Direttore Sanitario: prof. Gian Luigi Taddei.
P.IVA e C.F.: 07528130482, REA n. FI-709602 – Capitale Sociale: € 10.000,00 i.v.