VB VILLA BIANCA

Casa di Cura



CARTA DEI SERVIZI

Documento per il paziente

LA VOSTRA SALUTE, LA NOSTRA PRIORITÀ.

La Casa di Cura Villa Bianca

La Clinica 1

La Mission *2*

Principi fondamentali *2*

Il personale *4*

Le Attività Sanitarie

Unità Operativa di Cardiologia e Medicina Generale 5

Unità Operativa di Chirurgia 7

Servizio di Chirurgia Ortopedica *8*

Centro di Terapia del Dolore *9*

Servizio di Chirurgia Oculistica *11*

Servizio di Chirurgia Vascolare *11*

Servizio di Chirurgia Dermatologica *11*

Servizio di Chirurgia Urologica *11*

Servizio di Chirurgia Generale *12*

Servizio di Anestesia e Rianimazione *12*

Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini 13

Radiologia *14*

Ecografia *14*

Risonanza Magnetica *15*

TAC (Tomografia Computerizzata) *16*

Prestazioni Ambulatoriali 17

Giornate dedicate alle visite specialistiche *18*

Giornate dedicate agli esami strumentali *18*

Esami e interventi chirurgici in regime ambulatoriale *19*

Modalità d'accesso alle prestazioni ambulatoriali *20*

Ritiro dei referti *20*

Ticket, corrispettivi ed esenzioni *21*

Il ricovero presso la Casa di Cura 22

Modalità d'accesso ai ricoveri 22
La permanenza presso la struttura 23
Comfort della struttura e servizi offerti 23
Comportamento da rispettare 27
Effetti personali 28
Dimissioni 28
Copia della Cartella Clinica 28
Corrispettivi ed esenzioni 28
Convenzioni 29

Il Sistema Qualità

La Qualità della Casa di Cura 30
Questionario di Gradimento 30
Reclamo 31
Formazione del Personale 31
Linee guida e sistemi informativi scritti 32
Sicurezza nella struttura 32
Indicatori 33

L'Accessibilità alla Struttura

Collocazione geografica 34
Punti informazione e numeri utili 34

Esiti Questionari – anno 2025 37

LA VOSTRA SALUTE, LA NOSTRA PRIORITÀ.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura Villa Bianca illustra le prestazioni offerte dalla struttura ospedaliera, che dal 1957 eroga servizi sanitari con il massimo impegno e la più accurata attenzione alle esigenze del paziente.

Attraverso la Carta dei Servizi e il Questionario di Gradimento vogliamo dotare l'utente di uno strumento di partecipazione e contributo alle attività che il nostro personale e la nostra organizzazione svolgono quotidianamente.

Siamo attenti al miglioramento generale dei servizi che eroghiamo: mediante la raccolta di suggerimenti e osservazioni valutiamo continuamente la soddisfazione degli utenti, per essere un domani più che mai sempre più vicini alle necessità dei nostri pazienti.

La Direzione

LA CLINICA

Dal 1957 nel cuore di Trento



La Casa di Cura Villa Bianca è una struttura ospedaliera con orientamento polispecialistico accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

Venne fondata nel 1957 dall'idea di tre medici di offrire un servizio personalizzato al paziente, che tenesse conto delle sue peculiari esigenze in un dialogo medico-paziente nuovo e innovativo. Scelsero di costruire la struttura nel cuore della città per rafforzare l'ideale che avevano di vicinanza al cittadino e accessibilità alla struttura ad ogni livello.

Oggi l'attività della Casa di Cura è impostata su valori e linee guida efficaci e concrete: garantire al paziente un'accoglienza superiore e le cure dei medici più qualificati.

La collocazione geografica, gli elevati standard qualitativi di diagnosi e cura e il notevole comfort alberghiero costituiscono il valore dell'organizzazione, accessibile a tutti i cittadini.

LA MISSION

La Casa di Cura Villa Bianca effettua attività di diagnosi e cura sia in regime di ricovero ordinario che *Day Surgery* (degenza post-intervento chirurgico, caratterizzata per essere limitata alle sole ore del giorno e permettere al paziente il ritorno a casa entro la serata); effettua prestazioni di chirurgia ambulatoriale, prestazioni diagnostiche e ambulatoriali polispecialistiche.
Lo scopo dell'organizzazione è l'erogazione di standard qualitativi superiori ponendo i bisogni psicologici del paziente al centro, garantendone l'ascolto e la piena soddisfazione per tipologia di trattamento e attenzione personale.
L'assistenza qualificata e personalizzata viene garantita in un processo continuo: la qualità viene costantemente monitorata attraverso la formazione al personale e il riscontro ottenuto con l'ascolto del paziente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

In relazione alla missione aziendale, la struttura si è dotata di linee guida nella gestione quotidiana, di seguito elencate.

- **Appropriatezza della cura**: erogata secondo i reali bisogni della salute del paziente.
- **Qualità:** l'attività diagnostica e terapeutica è effettuata da personale medico qualificato e con dotazioni tecnologiche avanzate. Il controllo qualità verifica con continuità il rispetto degli standard qualitativi previsti normativamente.
- **Efficacia ed Efficienza:** il raggiungimento degli obiettivi di diagnosi e cura è effettuato attraverso un utilizzo ottimale delle risorse al fine di conseguire un aumento del livello di qualità delle prestazioni rese.

- **Diritto di Scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi erogati dalla Casa di Cura Villa Bianca su libera scelta, nei limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali; è esclusa ogni costrizione morale o materiale.
- **Diritto all'informazione:** l'utente può accedere alle informazioni sanitarie mediante il sito internet e il materiale informativo. Il Personale sanitario e amministrativo è sempre a diposizione per fornire informazioni.
- **Partecipazione:** la clinica garantisce ai propri pazienti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità e di sporgere reclami, proporre suggerimenti e osservazioni anche attraverso il Questionario di Gradimento. Il modulo viene consegnato ai degenti ed è disponibile nelle sale d'attesa; viene raccolto nell'apposita cassetta posta nell'ingresso della struttura. Tutti i questionari vengono esaminati e ogni segnalazione viene tenuta in considerazione per il miglioramento del servizio svolto.
- **Consenso Informato:** prima di accedere alle prestazioni sanitarie invasive al paziente viene consegnato il consenso informato; viene descritta al paziente la situazione clinica riscontrata, l'intervento medico ritenuto necessario, le tecniche e i materiali eventualmente impiegati, i benefici attesi, i rischi presenti e le eventuali complicazioni. Il paziente sottoscrive tale documento se desidera accettare il trattamento.
- **Continuità:** l'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio.
- **Privacy:** ogni operatore della struttura è formato per garantire la riservatezza dei dati degli ospiti secondo le normative vigenti.
- **Uguaglianza e Imparzialità:** la Casa di Cura eroga prestazioni uniformi, senza operare alcuna discriminazione; il personale curante tiene conto unicamente delle differenti esigenze dei pazienti e delle diverse situazioni patologiche e condizioni mediche al fine di garantire le più efficaci procedure cliniche.

IL PERSONALE

L'organigramma della Casa di Cura prevede la presenza delle figure professionali necessarie per garantire la più alta qualità nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e il maggiore comfort nella permanenza del paziente presso la struttura.

L'Organigramma, esposto in struttura, prevede la compresenza di:

- PERSONALE MEDICO composto da figure altamente qualificate sia professionisti interni che consulenti esterni
- PERSONALE SANITARIO INFERMIERISTICO E TECNICO formato dal team infermieristico, dagli operatori socio-sanitari, dai tecnici e dagli ausiliari
- PERSONALE AMMINISTRATIVO, il quale cura le fasi di accettazione e dimissione, è centro di supporto informativo al paziente e consegna i documenti sanitari

Nella clinica operano 125 persone tra personale medico e di servizio, che lavorano ogni giorno per offrire al paziente un'accoglienza familiare e una moltitudine di trattamenti, sia in ambito operativo/chirurgico che diagnostico.

La Casa di Cura è strutturata per aree, per ciascuna delle quali è individuata una figura responsabile.

L'intera attività della clinica è diretta e controllata dalla Direzione Amministrativa e dalla Direzione Sanitaria, che cooperano attivamente.

UNITÀ OPERATIVA DI CARDIOLOGIA E MEDICINA GENERALE



L'Unità Operativa di Cardiologia e Medicina Generale tratta le patologie di competenza internistica con particolare attenzione alle malattie cardiovascolari e alle aritmie.

Il servizio si articola nel:

- Settore di Fisiopatologia Cardio-Respiratoria e Vascolare
- Centro per la Diagnosi e Terapia delle Aritmie

Entrambe le sezioni si occupano di patologie cardiovascolari quali cardiopatia ischemica, miocardiopatie, scompenso cardiaco, ipertensione arteriosa, arteriopatie, vasculopatie periferiche e patologie pneumologiche.

L'unità si avvale di metodiche e procedure non invasive, quali:

♦ Ecocardiogramma color doppler	♦ Ecografia dei vasi arteriosi e venosi
♦ Elettrocardiogramma (ECG)	♦ Holter cardiaco e Holter pressorio
	♦ Test ergometrico (elettrocardiogramma da sforzo)

La sezione di Medicina Generale si occupa dei ricoveri programmati e di diagnosi e trattamento delle patologie internistiche in collaborazione con gli specialistici dell'area medica, nello specifico Pneumologia, Neurologia e Cardiologia. Il reparto è specializzato nel trattamento di patologie reumatologiche, malattie del metabolismo ed endocrinologiche, malattie angiologiche, ed inoltre integra la cardiologia non invasiva e tratta i postumi di piccoli ictus cerebrali (TIA) e neurovascolari in genere.

Tra le prestazioni offerte si annoverano la diagnosi e la terapia di tutte le patologie specialistiche citate.

La competenza specialistica plurisettoriale del reparto consente un livello di trattamento ottimale di patologie complesse e non complesse, considerata anche la frequente insorgenza combinata di patologie cardiache e polmonari (come insufficienza cardiaca e bronchiti croniche ostruttive) o di patologie cardiache e vascolari con fattori di rischio (come arteriopatia obliterante periferica, cardiopatia coronarica, ipertensione arteriosa, diabete mellito).

Infine viene trattato un alto numero di pazienti con patologie internistiche-generiche.

UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA



L'Unità Operativa di Chirurgia comprende le seguenti specialità:

- CHIRURGIA ORTOPEDICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- TERAPIA DEL DOLORE
- CHIRURGIA DERMATOLOGICA
- CHIRURGIA OCULISTICA
- CHIRURGIA UROLOGICA
- CHIRURGIA GENERALE

I pazienti ricoverati ricevono informazioni sul proprio stato di salute durante la visita medica che viene effettuata all'ingresso in Casa di Cura e ogni giorno durante il giro visita effettuato dal medico responsabile a loro assegnato.

Servizio di Chirurgia Ortopedica

Vengono effettuati interventi di:

Chirurgia protesica per anca e ginocchio

- Interventi con inserimento protesi per il recupero della mobilità

Chirurgia artroscopica del ginocchio, spalla, caviglia con metodiche miniinvasive

♦ Patologia meniscale cartilaginea ligamentosa	♦ Debridment articolari
♦ Corpi mobili articolari	♦ Spalle dolorose da conflitto subaracromiale
♦ Spalle instabili per patologie del cercine e capsulari	♦ Rotture della cuffia dei rotatori
♦ Sostituzione di articolazioni maggiori	

Chirurgia della mano

♦ Trattamento della Sindrome del tunnel carpale	♦ Dita a scatto
♦ Rimozione di Cisti	♦ Tendinite di De Quervain
♦ Rizoartosi	♦ Malattia di Dupuytren
♦ Rimozione di Tumori benigni e Neoplasie della mano, del polso e del gomito	♦ Microchirurgia ricostruttiva
♦ Artroscopia della mano, del polso e del gomito	

Chirurgia del piede

♦ Correzione di piede piatto e alluce valgo	♦ Correzione delle patologie dell'articolazione metatarso-falangea
♦ Osteotomie del calcagno	♦ Artrodesi dell'articolazione mediotarsica e sottoastragalica

Chirurgia della colonna cervicale e lombare

- Trattamento di ernie discali
- Instabilità con metodiche tradizionali e miniinvasive.

Centro di Terapia del Dolore

Il Centro di Terapia del Dolore, riconosciuto quale Spoke di riferimento a livello provinciale nella rete di terapia diagnosi e cura, si occupa del trattamento e della prevenzione di tutte le sindromi dolorose acute e croniche, al fine di migliorare lo stato funzionale e la qualità di vita dei pazienti, riducendo al minimo il ricorso al sistema sanitario e consentendo un miglioramento sensibile della qualità della vita del paziente.

L'approccio proposto, incentrato sul paziente nella sua totalità e non solo sul sintomo, si sviluppa in:

- Informazione sulle tematiche relative al dolore cronico
- Assessment clinico e presa in carico del paziente (diagnosi e predisposizione con il paziente di un piano di trattamento, applicazione e revisione del trattamento)
- Sostegno e supporto psicologico del paziente e della sua famiglia
- Valutazione degli esiti dell'intervento

La sezione esegue interventi micro-invasivi ad alta tecnologia per la terapia del dolore cronico causato dalle seguenti patologie:

♦ Dolore neoplastico	♦ Ernie lombari e cervicali
♦ Neuropatie dolorose	♦ Sindromi complesse regionali del dolore quali distrofie rifesse simpatiche e casualgia
♦ Dolore lombare delle anche e degli arti inferiori	♦ Dolore neuropatico

♦ Nevralgia post herpetica	♦ Nevralgia trigeminale
♦ Fibromialgia e sindrome fibromialgica	♦ Artrite e patologie periartritiche
♦ Algodistrofie	♦ FBSS (Sindrome da fallimento chi spinale - Filed Back Surgery Syndrome)
♦ Dolore vascolare	♦ Dolore muscolo scheletrico acuto
♦ Herpes Zoster	♦ Dolore nelle malattie dermatologiche
♦ Dolore post-operatorio	♦ Dolore post-traumatico
♦ Patologie dolore cardiaco e aortico	♦ Nevralgie Glosso faringeo laringea, grande occipitale, del ganglio sfenopalatino, cervico brachiale
♦ Dolore talamico	♦ Sindromi dolorose miofasciali neuropatiche
♦ Patologie della colonna (crolli vertebrali: osteoporotici, traumatici, neoplastici)	♦ Algie del pavimento pelvico e perineale
♦ Disordini e artropatie dell'articolazione temporomandibolare	♦ Nevralgie craniche

Il Centro opera in forma sinergica ed integrata con il centro HUB dell'**Ospedale S. Chiara di Trento** e con gli altri ambulatori specialistici di terapia del dolore secondo protocolli condivisi.
Inoltre, il Centro collabora con la rete di terapia e diagnosi del dolore della Regione Lombardia: con l'HUB dell'**Ospedale Niguarda di Milano** ha attiva la condivisione di percorsi diagnostici e terapeutici.

Servizio di Chirurgia Oculistica

Si eseguono interventi chirurgici riguardanti in particolare il segmento anteriore dell'occhio:

- Chirurgia della cataratta
- Asportazione dello pterigio

Per quanto riguarda la chirurgia della cataratta su richiesta vengono impiantate lentine intraoculari (IOL) multifocali e toriche al fine di permettere al paziente una visione sia da vicino che da lontano senza l'utilizzo di occhiali.

Servizio di Chirurgia Vascolare

Si svolge l'intervento di legatura e stripping di vene.

Servizio di Chirurgia Dermatologica

Si eseguono:

- Asportazioni di neoformazioni cutanee
- Crioterapia
- Diatermocoagulazione (verruche, cheratosi seborroiche…)
- Biopsie

Servizio di Chirurgia Urologica

In regime di in Day Surgery si svolgono i seguenti interventi chirurgici:

- Fimosi
- Circoncisioni terapeutiche

Servizio di Chirurgia Generale

In regime di Day Surgery si svolgono i seguenti interventi chirurgici:

- Chirurgia erniaria
- Chirurgia addominale minore
- Chirurgia cute e sottocute

Servizio di Anestesia e Rianimazione

Il servizio effettua l'attività anestesiologica nelle seguenti aree:

- Unità Operativa di Chirurgia

  Il servizio di Anestesia e Rianimazione si occupa della gestione anestesiologica di tutti i pazienti che si sottopongono ad un intervento chirurgico.

  Il tipo di anestesia (generale, locoregionale o plessica) viene decisa dal medico insieme al paziente durante la visita anestesiologica preoperatoria, in base al suo stato di salute e in rapporto all'entità dell'intervento chirurgico.

  L'anestesista-rianimatore segue tutto il decorso operatorio del paziente fino al risveglio e dà le indicazioni ai medici di reparto relativamente alla gestione del dolore post-operatorio. Sono inoltre utilizzati vari farmaci per il controllo del dolore, a seconda del tipo di chirurgia e della gravità dell'intervento.

- Centro di Terapia del Dolore

  Il servizio di Anestesia e Rianimazione affianca e coadiuva l'ambulatorio di Terapia Antalgica del Centro di Terapia del Dolore. Vengono utilizzate diverse tecniche analgesiche per la cura dei pazienti affetti da sindromi dolorose acute e croniche.

SERVIZIO DI RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



La diagnostica per immagini permette di diagnosticare traumi e patologie mediante la formazione di immagini dell'intero corpo o di sue determinate parti. Attraverso tale strumento, i medici possono sia diagnosticare che monitorare il paziente dopo un intervento chirurgico o durante un trattamento.

Il Servizio di Diagnostica per Immagini è articolato in quattro Sezioni.

- RADIOLOGIA
- ECOGRAFIA
- RISONANZA MAGNETICA
- TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TAC)

Il servizio diagnostico è accreditato con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e applica le stesse condizioni tariffarie, gli stessi ticket e le stesse esenzioni dell'Ente pubblico. È possibile per il cittadino accedere anche in regime privato: le tariffe sono disponibili presso gli sportelli.

Radiologia

La Sezione di Radiologia, attiva dal lunedì al venerdì, esegue tutti gli esami di radiologia tradizionale.

♦ Radiologia dello scheletro	♦ Radiologia del torace
♦ Radiologia dell'addome	♦ Radiologia della colonna
♦ Radiologia del cranio	♦ Radiologia delle articolazioni

Mediamente la refertazione degli esami avviene entro massimo 72 ore.

Ecografia

La Sezione di Ecografia esegue esami ecografici in convenzione con il SSN e anche in regime di solvenza.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

Si effettuano:

♦ Ecografia addome completo	♦ Ecografia polmonare
♦ Ecografia addome superiore	♦ Ecografia addome inferiore
♦ Ecografia alle anche	♦ Ecografia articolare
♦ Ecografia capo e collo	♦ Ecografia cardiaca
♦ Ecografia cute e tessuto sottocutaneo	♦ Ecografia arti superiori e inferiori
♦ Ecografia testicoli	♦ Ecografia pene
♦ Ecografia mammella	♦ Ecografia grossi vasi addominali
♦ Ecografia osteoarticolare	♦ Ecografia muscolo tendinea
♦ Ecografia parti molli	♦ Ecografia reni e vie urinarie
♦ Ecografia prostata	♦ Ecografia transvaginale
♦ Ecografia transrettale	

Mediamente la refertazione degli esami è immediata.

Risonanza Magnetica

La risonanza magnetica è una tecnica diagnostica basata sull'applicazione di un campo magnetico di elevata intensità e costituisce la più moderna tecnologia esistente per esami diagnostici al cervello, alla colonna vertebrale, agli organi addominali e toracici ed alle articolazioni.

Rispetto ad altre metodiche di visualizzazione per il paziente non è per nulla invasiva e non comporta radiazioni ionizzanti.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

Si effettuano:

♦ Risonanza Magnetica cuore	♦ Risonanza Magnetica collo (con e senza mezzo di contrasto)
♦ Risonanza Magnetica cervello e tronco encefalico (con e senza me contrasto)	♦ Risonanza Magnetica massiccio facciale
♦ Risonanza Magnetica torace (con e senza mezzo di contrasto)	♦ Risonanza Magnetica colonna (con e senza mezzo di contrasto)
♦ Risonanza Magnetica mammella	♦ Risonanza Magnetica addome inferiore (con e senza mezzo di contrasto)
♦ Risonanza Magnetica addome superiore (con e senza mezzo di contrasto)	♦ Risonanza Magnetica muscolo-scheletrica (con e senza mezzo di contrasto)

Mediamente la refertazione degli esami avviene entro massimo 72 ore.

La prenotazione avviene, previa prescrizione medica, per gli assistiti del Servizio Sanitario chiamando il numero verde del CUP (Centro Unico di Prenotazione) oppure prenotando direttamente ai nostri sportelli anche in regime di solvenza.

TAC (Tomografia Computerizzata)

La Sezione TAC è attiva lunedì e mercoledì.

Si effettuano i seguenti esami diagnostici con e senza mezzo di contrasto:

♦ TAC cranio ed encefalo	♦ TAC massiccio facciale e seni paranasali
♦ TAC orecchio	♦ TAC articolare spalla, gomito, piede, caviglia, polso, mano e ginocchio
♦ TAC rachide cervicale	♦ TAC rachide dorsale
♦ TAC rachide lombosacrale	♦ TAC bacino ed articolazioni sacro-iliache
♦ TAC articolazioni coxofemorali	♦ TAC torace
♦ TAC torace con studio ad alta risoluzione per il polmone	♦ TAC addome e pelvi
♦ TAC spalla	

Mediamente la refertazione degli esami avviene entro massimo 72 ore.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI



L'ambulatorio polispecialistico della Casa di Cura è articolato nelle seguenti specialità.

AGOPUNTURA	GASTROENTEROLOGIA	ONCOLOGIA
ALLERGOLOGIA	GINECOLOGIA *	OTORINOLARINGOIATRIA
ANGIOLOGIA *	NEFROLOGIA	ORTOPEDIA *
CARDIOLOGIA *	NEUROLOGIA	PNEUMOLOGIA *
CHIRURGIA GENERALE	NEUROCHIRURGIA *	PSICOLOGIA
DERMATOLOGIA	NUTRIZIONE	TERAPIA DEL DOLORE *
ENDOCRINOLOGIA	OCULISTICA *	UROLOGIA

* *Gli ambulatori contrassegnati sono accreditati con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari: si applicano le stesse condizioni tariffarie, gli stessi ticket e le stesse esenzioni dell'Ente pubblico. È possibile per il cittadino accedere a tali ambulatori anche in regime privato: le tariffe sono disponibili presso gli sportelli.*

Agli ambulatori non contrassegnati si accede esclusivamente in regime privato.

La Casa di Cura effettua le proprie prestazioni dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 08:00 alle 13:00.

GIORNATE DEDICATE ALLE VISITE SPECIALISTICHE

- Visita ortopedica — tutti i giorni dal lunedì al venerdì
- Visita cardiologica — tutti i giorni dal lunedì al venerdì; gli holter si applicano anche sabato e domenica
- Terapia del dolore — martedì e giovedì
- Visita dermatologica — dal martedì al giovedì
- Visita neurologica — martedì, mercoledì e venerdì
- Visita angiologica — dal lunedì al venerdì
- Visita ginecologica — martedì, mercoledì e venerdì
- Visita oculistica — lunedì, martedì, giovedì e venerdì
- Visita pneumologica — martedì e venerdì
- Visita otorinolaringoiatra — martedì e giovedì
- Visita urologica — mercoledì e giovedì
- Visita nefrologica — mercoledì
- Visita oncologica — giovedì
- Visita endocrinologica — giovedì
- Visita neurochirurgica — giovedì e venerdì
- Visita di chirurgia generale — martedì
- Visita agopuntura — mercoledì e giovedì
- Visita nutrizionista — lunedì e giovedì
- Visita gastroenterologica — mercoledì e venerdì
- Visita allergologica — giovedì e venerdì

GIORNATE DEDICATE AGLI ESAMI STRUMENTALI

- ECOGRAFIE e RADIOLOGIA — tutti i giorni dal lunedì al venerdì
- RISONANZA MAGNETICA — tutti i giorni dal lunedì al venerdì
- TAC — lunedì, mercoledì e giovedì

- RISONANZA MAGNETICA CARDIACA lunedì e mercoledì

ESAMI E INTERVENTI CHIRURGICI IN REGIME AMBULATORIALE

(senza ricovero e senza la necessità di osservazione post-operatoria)

Cardiologia

- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogrammi color Doppler
- Holter cardiaci (Monitoraggio cardiaco delle 24 ore)
- Holter pressori (Monitoraggio pressorio delle 24 ore MAP)
- Ecostress e test da sforzo al cicloergometro
- Doppler vascolare (venoso e arterioso)

Angiologia

- EcocolorDoppler agli arti inferiori, superiori e addominali
- EcocolorDoppler vascolare transcranico
- Scleroterapia
- EcocolorDoppler dei vasi epiaortici (TSA)

Dermatologia

Si eseguono interventi di chirurgia ambulatoriale:

- Asportazioni di neoformazioni cutanee
- Crioterapia
- Diatermocoagulazione (verruche, cheratosi seborroiche…)
- Biopsie

Otorinolaringoiatria

- Lavaggi auricolari
- Esami audiometrici ed impedenziometrici

Neurologia

- Elettromiografia

MODALITA' D'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Si accede ai servizi ambulatoriali polispecialistici con richiesta del medico di base, di un medico specialista oppure su iniziativa del cliente (solo per le prestazioni in regime privato).

La prenotazione, in regime di accreditamento o a pagamento, si effettua sia per appuntamento telefonico che direttamente presso l'ufficio Prenotazione Ambulatori (tel. 0461 916000).

Per le prestazioni convenzionate è inoltre disponibile il Centro Unico Prenotazioni (C.U.P. tel. 848 816 816) gestito dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari che è collegato anche con la Casa di Cura.

Al momento dell'ingresso dovranno essere forniti i seguenti documenti:

- **Documento di riconoscimento (in corso di validità)**
- **Tessera Sanitaria**
- **Impegnativa del medico curante**
- **Eventuale documentazione specialistica precedente**

Prima di accedere all'ambulatorio è obbligatorio munirsi di numero progressivo di chiamata da ritirarsi presso la colonna digitale nell'ingresso della struttura, e successivamente presentarsi al personale di segreteria agli sportelli per le pratiche amministrative.

Nel caso in cui i pazienti non possano rispettare l'appuntamento fissato, sono tenuti a comunicarlo almeno 48 ore prima della data dell'appuntamento.

RITIRO DEI REFERTI

La documentazione sanitaria può essere ritirata dal paziente presso il centralino (piano rialzato) dalle ore 07:15 alle 20:00.

È possibile delegare un altro soggetto al ritiro del referto, a condizione che presenti la seguente documentazione:

- **Documento di identità valido**
- **Apposito modello di delega**
- **Fotocopia del documento di identità del delegante**

TICKET, CORRISPETTIVI ED ESENZIONI

Per le prestazioni convenzionate con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari si applicano le stesse condizioni tariffarie, gli stessi ticket e le stesse esenzioni dell'Ente pubblico.

Il ticket è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria, dovuta da parte del cittadino per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale. I criteri di partecipazione sono stabiliti dalla normativa nazionale e provinciale: le direttive provinciali attuali prevedono che tutti i cittadini siano chiamati a corrispondere la quota di partecipazione alla spesa sanitaria, tranne per determinati casi di diritto all'esenzione: status (patologia o stato fisico) o reddito. Le esenzioni del pagamento del ticket vengono applicate solo se indicate sull'impegnativa dal Medico di Medicina Generale.

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato con contanti, pago-bancomat, carte di credito.

Per le prestazioni specialistiche in regime privato (non a carico del Servizio Sanitario Nazionale o Provinciale) le tariffe sono regolate dalla struttura e disponibili presso gli sportelli.

L'Ufficio Prenotazioni è aperto da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

È possibile effettuare prenotazioni per le visite telefonicamente, recandosi presso l'Ufficio o attraverso il sito internet alla pagina Prenotazioni Online.

IL RICOVERO PRESSO LA CASA DI CURA



La Casa di Cura Villa Bianca eroga prestazioni e servizi sanitari nelle seguenti modalità:

- **Ricovero ordinario**: per patologie acute e interventi chirurgici che necessitano di osservazioni e assistenza medico infermieristica per più giorni.
- **Ricovero chirurgico diurno (Day Surgery)**: ricovero limitato alle sole ore del giorno, in seguito a interventi chirurgici o procedure diagnostiche e/o terapeutiche.
- **Ricovero di chirurgia ambulatoriale**: relativo a piccoli interventi chirurgici eseguiti in forma ambulatoriale.

MODALITA' D'ACCESSO AI RICOVERI

Si accede ai ricoveri con richiesta del medico di base, di un medico specialista oppure su iniziativa del cliente (solo per i ricoveri in regime privato).

La prenotazione, in regime di accreditamento o a pagamento, si effettua sia per appuntamento telefonico che direttamente presso l'ufficio Prenotazione Ricoveri (**tel. 0461 916000**).
Al momento dell'ingresso per il ricovero dovranno essere forniti i seguenti documenti:

- **Documento di riconoscimento (in corso di validità)**
- **Tessera Sanitaria**
- **Impegnativa del medico curante (nel caso di ricoveri prescritti dal medico di base e/o dal medico specialista)**
- **Eventuale documentazione sanitaria relativa a ricoveri o accertamenti precedenti (antecedente di circa 2 anni)**
- **Elenco dei farmaci assunti abitualmente**

LA PERMANENZA PRESSO LA STRUTTURA

Il personale ha il compito di fornire tutte le informazioni utili all'ospite, quali:

- Quali sono le differenti figure professionali
- A quali figure di riferimento rivolgersi in caso di necessità
- Quali sono gli spazi utili per i degenti
- Quali sono gli orari quotidiani quali pasti, giro visite, accoglienza dei parenti

COMFORT DELLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

Ai pazienti vengono erogati i seguenti servizi, con un'attenzione particolare al comfort per garantire una piacevole permanenza presso la Casa di Cura.

- Servizi amministrativi
- Vitto e alloggio
- Servizio di pulizia
- Assistenza medica

- Assistenza infermieristica
- Servizio socio-assistenziale
- Servizio religioso

ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE

Il personale addetto al servizio di accoglienza e informazione fornisce le indicazioni necessarie al fine di indirizzare correttamente l'ospite.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Gli Uffici Amministrativi si occupano di gestire gli aspetti tecnici e organizzativi della Casa di Cura; custodiscono la documentazione anagrafica, amministrativa e sanitaria dei pazienti.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutto il personale della clinica opera quotidianamente nell'osservanza delle norme vigenti in tema di riservatezza dei dati personali delle persone accolte e dei famigliari.

SERVIZI ALBERGHIERI

L'architettura degli interni è studiata per garantire al paziente un ambiente familiare e all'operatore lo spazio necessario per lo svolgimento delle sue attività; ogni spazio è stato costruito nel rispetto della normativa vigente.

Le camere di degenza sono singole o doppie corredate da un tavolo con sedie, telefono, collegamento internet, televisione LCD, aria condizionata, sistema di chiamata viva voce (interfono) e sistema di chiamata di emergenza.

Ogni camera dispone di bagno privato, di dimensione e attrezzatura tale da garantire un utilizzo sicuro anche ai pazienti con ridotta capacità motoria.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La distribuzione dei pasti avviene in camera mediante l'ausilio di carrelli termici, che assicurano la protezione degli alimenti e il mantenimento della temperatura.

Il menù è personalizzabile, compatibilmente con le prescrizioni cliniche, in base alle proprie convinzioni etiche e religiose.

Ogni giorno viene proposto un menù differente con 3 diverse scelte per primi e secondi, contorni e frutta, per offrire una varietà culinaria ai gusti dei pazienti.

Qualora il servizio di ristorazione non fosse gradito, la cucina è sempre disponibile a suggerimenti e osservazioni tese al miglioramento del servizio, che è parte integrante del Sistema Qualità della struttura e viene tenuto monitorato anche attraverso il Questionario di Gradimento.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- Colazione: 8:00
- Pranzo: 12:00
- Cena: 18:00

Su richiesta, i famigliari in visita possono pranzare o cenare con il degente, previa richiesta alla coordinatrice di reparto.

SERVIZIO IGIENICO

La pulizia di tutti gli ambienti della Casa di Cura è garantita quotidianamente da idoneo personale, due volte al giorno.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Al fine di offrire un servizio infermieristico adeguato, il coordinatore infermieristico ha la cura di valutare in continuazione le esigenze sanitarie degli ospiti.

Gli infermieri professionali sono presenti in struttura 24/24h e sono un punto di riferimento per i pazienti in caso di ogni necessità, procedono alla rilevazione di bisogni e collaborano con i medici di turno.
Quotidianamente gli infermieri procedono a preparare e somministrare le terapie prescritte, collaborano con il personale medico e il personale socio-sanitario al piano di cura per le attività di loro competenza.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il servizio socio-assistenziale, strutturato da apposito coordinatore, supporta l'ospite nello svolgimento delle attività quotidiane in tutti i casi di disagio e difficoltà motoria o cognitiva.
Tale servizio garantisce la pulizia e l'ordine della persona, nel massimo rispetto del paziente, che viene anche stimolato e incoraggiato per favorirne l'autonomia residua e la relazione interpersonale.

VISITE DI PARENTI E CONOSCENTI

L'accesso ai reparti è consentito ai visitatori durante le ore diurne (**dal lunedì al sabato 17:00 – 19:30 | la domenica 14:00 – 16:00**).
In determinati casi clinici, la Direzione Sanitaria può autorizzare la permanenza in struttura anche in orario notturno per i parenti dei degenti.
Il colloquio con il medico curante per il reparto di cardiologia avviene tutti i giorni dopo le ore 11 al termine del giro visita; per il reparto di chirurgia tutti i giorni dalle 17 alle 18.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose è assicurata la libertà di culto nella struttura.

Per i pazienti di fede cattolica, al piano interrato è ubicata la Cappella.

I pazienti di altre religioni possono rivolgersi alla Coordinatrice infermieristica per ricevere informazioni in merito.

SERVIZIO DI DIFFERENZA ALBERGHIERA

Il ricovero ordinario avviene in stanze a due letti con bagno (*Camera Standard*).

Villa Bianca offre, in subordine rispetto al ricovero ordinario, la possibilità per il paziente di optare per una differenza alberghiera che aggiunge ulteriori servizi alla sua permanenza presso la struttura:

- Camera Comfort: l'ospite occupa una stanza a due letti con bagno che condivide con altro degente.
- Camera Superior: stanza più confortevole a due letti con bagno, con la possibilità di averla a uso singolo o in compagnia di un proprio parente o persona di fiducia.

Le camere *Comfort* e *Superior* sono dotate di: televisore HD in stanza; connessione *wi-fi*; giornale quotidiano locale recapitato in stanza; telefono in stanza; dotazione di beauty case per il soggiorno; pasti personalizzati consumabili dagli accompagnatori.

Il ricovero in camera *Comfort* e *Superior* comporta una quota di partecipazione alla spesa a carico del paziente: le tariffe sono disponibili presso l'Accettazione Cassa Ricoveri.

COMPORTAMENTO DA RISPETTARE

Gli ospiti sono pregati di contribuire all'accoglienza della Casa di Cura tenendo un comportamento rispettoso degli spazi e delle altre persone; all'interno della struttura è vietato fumare ed è vietato far accedere animali senza autorizzazione della Direzione.

EFFETTI PERSONALI

La Casa di Cura declina qualsiasi responsabilità in caso di smarrimento o furto di oggetti personali; è consigliato ai pazienti di non tenere oggetti di valore o denaro in camera né di lasciarli incustoditi.
Ogni camera è dotata di armadietti provvisti di chiave per la protezione dei propri effetti.

DIMISSIONI

Il mattino stesso della dimissione viene consegnata dal medico di reparto la lettera di dimissione, indirizzata al medico curante e contenente indicazioni e informazioni sul ricovero e sulla terapia post dimissione, salvo il caso di eventuali esami strumentali in corso.

COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Il paziente può richiedere all'ufficio Cassa Ricoveri un duplicato della Cartella Clinica, previo pagamento di un contributo spese.
A seconda delle sue preferenze, potrà essere spedita o consegnata di persona entro 30 giorni dalla data di richiesta.

CORRISPETTIVI ED ESENZIONI

In fase di prenotazione, il paziente può scegliere se optare per il ricovero in regime convenzionato con SSN, in regime privato, e per la eventuale differenza alberghiera.
Tutti gli eventuali pagamenti possono venire effettuati con contanti, pago-bancomat, carte di credito.

❖ RICOVERO IN REGIME DI ACCREDITAMENTO (IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE)

Il ricoverato fruisce gratuitamente di tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche offerte dalla struttura.

Il ricovero in convenzione avviene in stanze a due letti con bagno (*Camera Standard*).

Il paziente può optare per il ricovero in camera *Comfort* o *Superior* pagando solamente il costo aggiuntivo della differenza alberghiera.

❖ RICOVERO IN REGIME PRIVATO

La prestazione viene fatturata direttamente al cliente ovvero a enti, assicurazioni o mutue presso le quali il paziente è assicurato o convenzionato.

Anche in tale regime al paziente è possibile optare per il trattamento in camera *Comfort* o *Superior*.

CONVENZIONI

La Casa di Cura Villa Bianca ha stipulato diverse convenzioni con enti che gestiscono polizze salute, per l'accesso in regime privato alle prestazioni sanitarie. Tutte le informazioni sono disponibili presso l'Accettazione Ambulatori e l'Accettazione Ricoveri.

L'Ufficio Prenotazioni è aperto da lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

È possibile effettuare prenotazioni per visite o per ricoveri telefonicamente o presso l'Ufficio.

Nel rispetto del tempo dell'utente Villa Bianca garantisce percorsi facilitati per l'esecuzione delle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche strettamente collegate al ricovero.

LA QUALITA' DELLA CASA DI CURA

Presso la Casa di Cura il controllo sulla qualità del servizio reso è una delle attività svolte quotidianamente e con continuità, al fine di garantire al paziente il miglior trattamento sia per cura specialistica che per accoglienza in struttura.

Il Sistema Qualità è finalizzato al miglioramento continuo dei servizi e si avvale di differenti strumenti per il monitoraggio del livello del servizio reso:

- Analisi degli esiti del Questionario di Gradimento
- Analisi dei reclami (U.R.P.)
- Riunioni periodiche col personale
- Formazione del personale
- Utilizzo di Linee Guida e sistemi informativi scritti
- Sicurezza nella struttura
- Monitoraggio efficacie delle cure
- Guide Ministeriali
- Comitato gestione del Rischio Clinico

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalla verifica continua dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio e dall'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

La partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è facilitata da un Questionario di Gradimento, che consente di esprimere il livello di soddisfazione del servizio ricevuto proponendo anche suggerimenti. Il modulo viene consegnato ai degenti ed è disponibile nelle sale d'attesa; viene raccolto nell'apposita cassetta posta nell'ingresso della struttura. Il questionario viene inoltre inviato in formato digitale alla mail fornita dal paziente.

Tutti i questionari vengono esaminati e ogni segnalazione viene tenuta in considerazione per il miglioramento del servizio svolto.

RECLAMO

Il paziente ha diritto di segnalare reclami su eventuali disservizi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) collocato presso l'Accettazione Cassa Ricoveri.

L'U.R.P. si occupa della gestione dei reclami e fornisce informazioni relativamente ai comportamenti del personale e ai servizi e le procedure presenti nella Casa di Cura.

Nel caso sia richiesta, l'U.R.P. provvederà a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione, negli altri casi avvierà un'indagine con i responsabili delle Unità Operative e/o Servizi interessati e fornirà una risposta entro 10 giorni dalla segnalazione.

L'obiettivo della Casa di Cura è sviluppare un processo di miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi: a tal fine, le segnalazioni dei pazienti sono uno strumento utile per definire gli interventi di miglioramento e attuare procedure tese a una qualità sempre superiore.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale è al centro del controllo qualità dell'intera struttura: le figure professionali operanti in struttura sono incentivate alla partecipazione a convegni e corsi di aggiornamento tenuti internamente al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

LINEE GUIDA E SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI

A supporto del personale vengono redatti strumenti di informazione scritti tenuti periodicamente aggiornati: protocolli, procedure e linee guida, piani di lavoro. Lo scopo di tali documenti è creare uno standard di accoglienza e cura, controllabile e valutabile nel tempo.

SICUREZZA NELLA STRUTTURA

Una particolare attenzione è rivolta alla sicurezza delle persone che risiedono nella struttura: il personale è formato specificatamente rispetto a tale tematica per riuscire a garantire la massima tranquillità; la Casa di Cura è strutturalmente adempiente a ogni aspetto normativamente prescritto in tema di sicurezza.

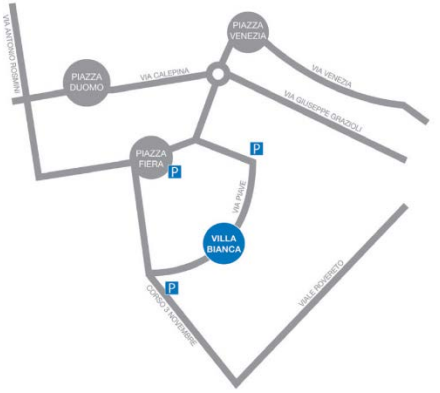
INDICATORI

Villa Bianca assicura i seguenti standard di qualità specifici:

Documentazione sui servizi	All'ingresso è in distribuzione la Carta dei Servizi		
Informazioni sulla sicurezza	In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza		
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con nome e mansione		
Documento per il medico curante	Alla dimissione viene consegnata ad ogni cliente una lettera firmata dal medico di reparto, indirizzata al medico curante, contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione		
Standard di qualità	Nelle sale di attesa e nelle camere di degenza è a disposizione un questionario per valutare la soddisfazione dell'utente. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) analizza tutti i reclami e procede con indagini interne.		
Orari distribuzione pasti	8:00	12:00	18:00
Orario ricevimento visite	lunedì - sabato 17:00 – 19:30 domenica 14:00 – 16:00		
Pulizia camere di degenza	2 volte al giorno e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità		
Pulizia dei servizi igienici	2 volte al giorno e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità		

COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La Casa di Cura si trova a Trento in via Piave 78, facilmente accessibile da ogni parte della città. Nelle vicinanze ci sono posti auto a pagamento e a disco orario; il parcheggio interrato a pagamento di Piazza Fiera dista 5 minuti a piedi. Via Piave è servita con le linee autobus 7 e A.
Le linee 3, 8 e 13 fermano nell'adiacente Corso Tre Novembre.



PUNTI INFORMAZIONE E NUMERI UTILI

Centralino *tel. 0461 916000*

Piano rialzato dal lunedì al venerdì 7:15-20:00; sabato 8:00-20:00 e domenica 10:00 – 16:00

Informazioni su:

- numeri telefonici degli interni
- numero di camera dei ricoverati
- ubicazione servizi interni
- ritiro referti
- alberghi, ristoranti, taxi, autobus

Accettazione e Cassa Ambulatori *tel. 0461 916000*

Piano rialzato da lunedì a venerdì 07:30-20:00

Accettazione e Cassa Ricoveri *tel. 0461 916000*

Quarto piano da lunedì a venerdì 07:30-12:00 15:00-18:00

Prenotazione Ambulatori *tel. 0461 916000*

Piano rialzato da lunedì a venerdì 07:30-18:00

È possibile effettuare la prenotazione telefonicamente (fascia oraria 09:00 – 17:00) o direttamente presso lo sportello (fascia oraria 07:30 – 18:00) aperto dal lunedì al venerdì.

È altresì possibile inviare una mail a prenotazioni@villabiancatrento.it oppure prenotare attraverso il sito web con il modulo di prenotazione on line alla pagina:
http://www.villabiancatrento.it/it/73/prenotazione-online.



Si forniscono inoltre le seguenti:

Informazioni su:

- prenotazioni visite
- specialistiche ambulatoriali
- disponibilità medici interni e consulenti esterni
- emissione fatture e incasso

Per le informazioni di tipo sanitario occorre rivolgersi ai medici, i cui orari di ricevimento vengono forniti dal personale di reparto e dell'accettazione. Le informazioni di tipo sanitario non vengono fornite per telefono in ottemperanza alla legge sulla privacy.

Prenotazione Ricoveri *tel. 0461 916000*

Piano rialzato da lunedì a venerdì 09:00-12:00 15:00-18:00

Informazioni su:

- modalità del ricovero
- preventivi per il ricovero
- modalità di rimborso e pagamento
- disponibilità medici interni e consulenti esterni
- emissione fatture e incasso
- rilascio cartelle cliniche

Similmente alla prenotazione ambulatoriale, è possibile prenotare via mail a prenotazioni@villabiancatrento.it oppure prenotare attraverso il sito web con il modulo di prenotazione alla pagina http://www.villabiancatrento.it/it/73/prenotazione-online.



Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) *tel. 0461 916000*

Piano rialzato da lunedì a venerdì 09:00-12:00 15:00-18:00

L'Ufficio è situato presso l'Accettazione Cassa Ricoveri.

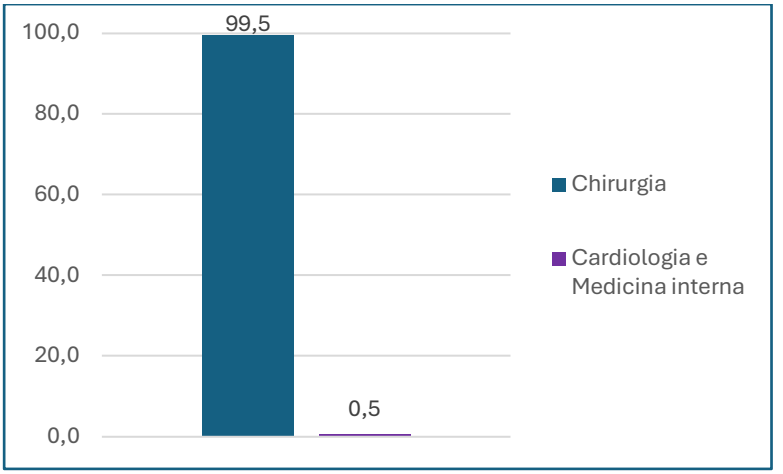
È contattabile attraverso il numero 0461 916000, alla mail urp@villabiancatrento.it e via fax al 0461 916874.

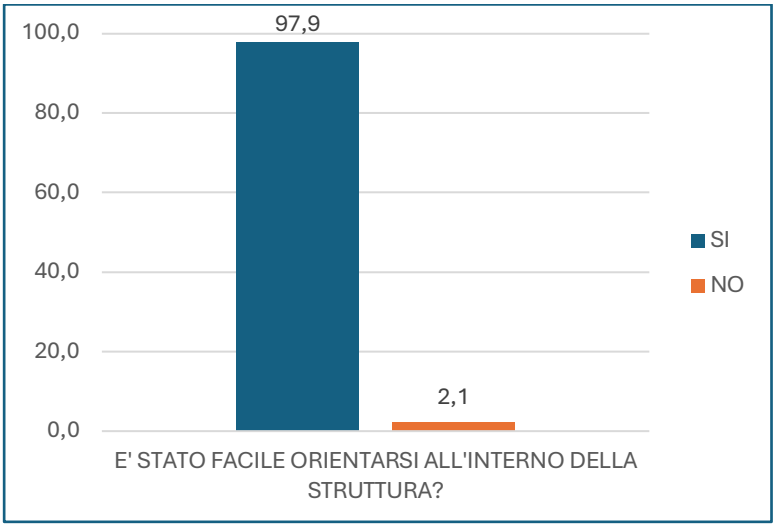
È sempre possibile inviare una lettera semplice alla Direzione Sanitaria.

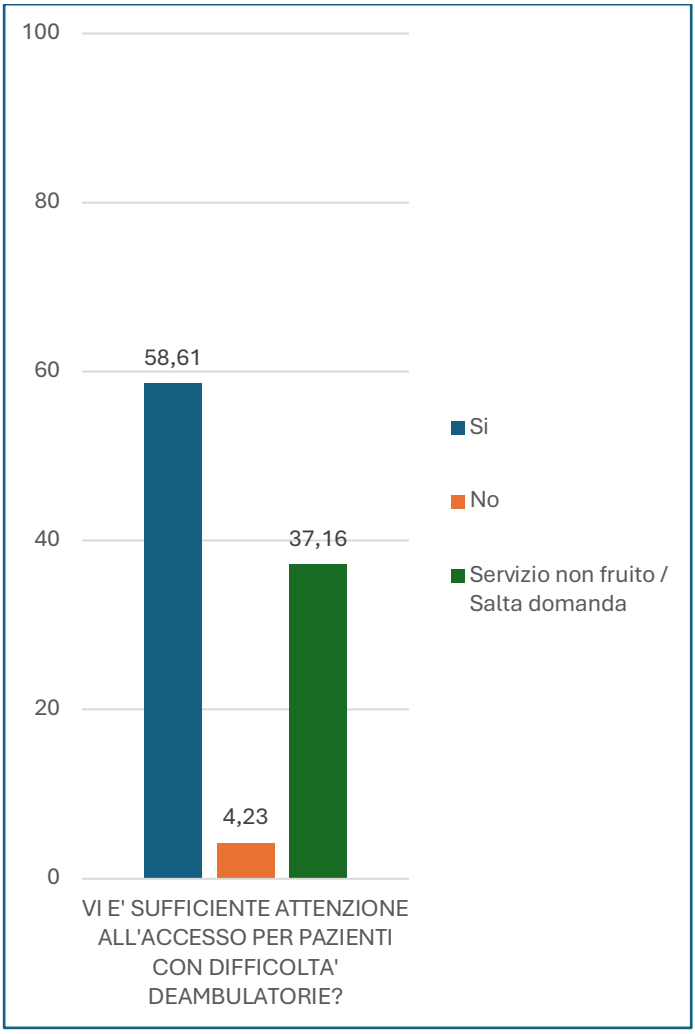
ESITI QUESTIONARI – ANNO 2025

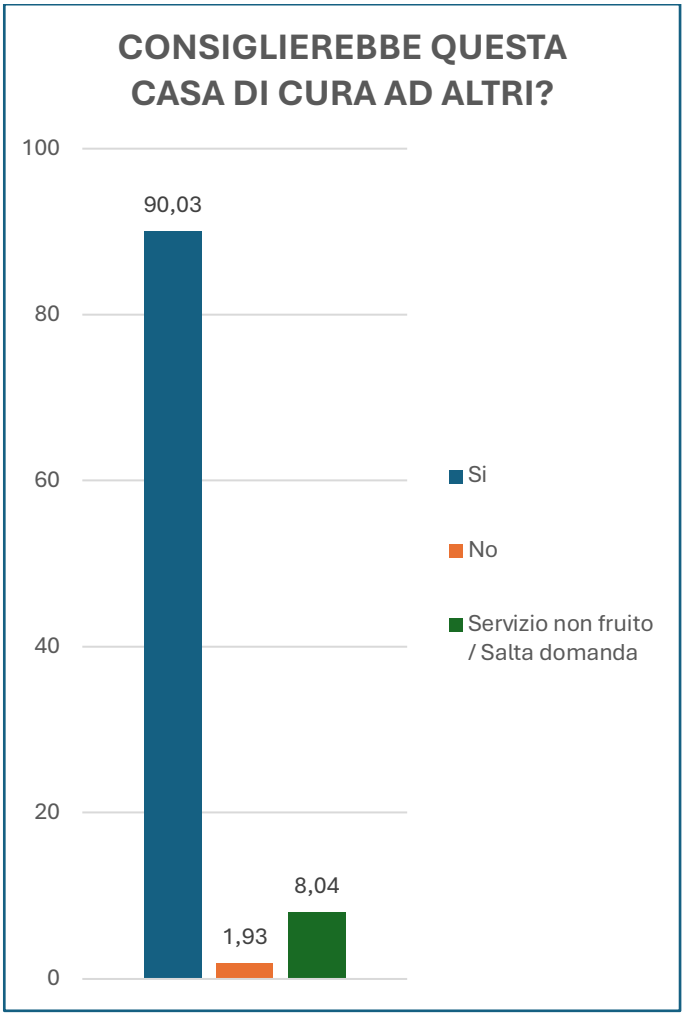
ANALISI DI SODDISFAZIONE NEI REPARTI DI DEGENZA

CHE TIPO DI PRESTAZIONE HA PRENOTATO?






100
80
60
40
20
0
58,61
4,23
37,16
Si
No
Servizio non fruito / Salta domanda
VI E' SUFFICIENTE ATTENZIONE ALL'ACCESSO PER PAZIENTI CON DIFFICOLTA' DEAMBULATORIE?



La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata.

Casa di Cura Villa Bianca S.p.A.

Ultima revisione: Ottobre 2026



Via Piave, 78 - 38122 Trento
info@villabiancatrento.it

Come raggiungerci

Autobus: 3, 7, 8, 13, A
Auto: Autostrada A22,
uscita Trento Sud

Info e prenotazioni
0461 916000

AUTORIZZATI
E ACCREDITATI DALLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI TRENTO