

### Huisregels TandzorgPlus

Aandacht voor de patiënt staat bij ons hoog in het vaandel. Zorgvuldigheid, kwaliteit, esthetiek, duidelijke uitleg, rust en kind vriendelijkheid zijn kernwaarden die wij nastreven. In de praktijk zult u te maken krijgen met diverse medewerkers die met u in gesprek gaan en behandelingen zullen verrichten.

### Huisregels en werkwijze

Wij doen ons uiterste best om u naar volle tevredenheid te behandelen en uw bezoek aan onze praktijk zo aangenaam mogelijk te maken. Hiervoor hebben wij ook uw medewerking nodig. Om u meer inzicht te geven in onze werkwijze en om de kwaliteit van onze zorg te kunnen waarborgen, leggen wij u graag onze werkwijze en onze huisregels uit. Ook geven wij u informatie over uw tandartsrekening en uw privacy. Wij vragen u deze pagina aandachtig door te lezen. Door onze tandartspraktijk te bezoeken, aanvaardt u onze huisregels. Dit zijn onze huisregels:

#### Afspraken

- Het is handig om bij een bezoek direct de volgende afspraak in te plannen. U voorkomt daardoor een wachttijd
- Is er geen vervolgspraak, dan bellen wij of sturen u per e-mail een uitnodiging voor uw periodieke controle. Dit geldt ook voor eventuele gezinsleden.
- Een afspraak wordt bevestigd per e-mail
- 2 dagen voor uw gereserveerde afspraak sturen wij een e-mail ter herinnering. Dit geldt ook voor eventuele gezinsleden. U blijft altijd zelf eindverantwoordelijk voor het nakomen van de afspraak.
- Een afspraak kunt u tot **48 uur** van tevoren kosteloos tijdens werktijden telefonisch verplaatsen.

#### Uw gegevens up-to-date

Wanneer er iets verandert in uw adresgegevens, telefoonnummer(s), e-mailadres, verzekeringsgegevens of gezinssituatie horen wij dit graag. U kunt gebruik maken van het wijzigingsformulier bij de receptie of ons een e-mail sturen. U bent altijd zelf verantwoordelijk dat uw gegevens bij eventuele wijziging aan ons worden doorgegeven

#### Gezondheidsvragenlijst

Uw mond is onze zorg. Vooraf is het voor ons van belang dat wij de conditie van uw gebit zo goed mogelijk in kaart brengen. Zo kunnen wij u de beste zorg leveren aan de hand van uw behoeften en verwachtingen. Om deze reden ontvangt u bij binnenkomst een gezondheidsvragenlijst van de baliemedewerkster. Wij verzoeken u vriendelijk om deze vragenlijst naar waarheid in te vullen. Heeft u hulp nodig bij het invullen of nog vragen? Geef dit aan bij de receptie en een medewerker helpt u graag.

#### Wijziging medische gegevens

Voor uw veiligheid en in het belang van de behandeling is van groot belang dat u ons bij ieder bezoek informeert over medische bijzonderheden die u (nog) niet heeft doorgegeven. Zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, allergieën, lichamelijke en geestelijke afwijken onder andere kunnen van invloed op uw gezondheid. Hierdoor is het mogelijk dat dit een risico met zich mee brengt.

Bij elke behandeling zal de behandelaar u vragen naar medische wijzigingen en bijzonderheden. Dit gebeurt ook wanneer u twee behandelingen heeft op een dag. Dit kan vreemd overkomen. Wij doen dit niet alleen vanuit de verplichting om het te vragen, maar ook om de kwaliteit van de behandeling zo goed mogelijk te waarborgen.

### **Pijnklachten of ongelukken**

Neem z.s.m. contact met ons op en indien mogelijk 's ochtends vóór 10.00 uur. we proberen u zoveel mogelijk dezelfde dag te helpen. Belt u later op de dag, dan kunnen wij u dit niet garanderen.

### **Spoedgevallen of ongelukken buiten werktijden**

In het weekend, op nationale feestdagen en buiten onze werktijden kunt u terecht bij: Tandarts bemiddelingsbureau (TBB) TEL **020-3034500** of OVLG tandartsspoedpraktijk **0900-8602**

### **No-showbeleid**

Komt u te laat en resteert er niet voldoende behandeltime, komt u de afspraak niet na of zegt u deze **binnen 48** uur af. Conform de landelijk vastgestelde richtlijn brengen wij dan, ongeacht de reden, de gereserveerde tijd in rekening. Indien u herhaaldelijk te laat komt en/of een afspraak niet nakomt, heeft tandartspraktijk Tandzorgplus het recht u uit te schrijven. Wij zullen u dan verzoeken een andere tandarts te zoeken.

### **Begrotingen**

Bij uitgebreide behandelingen ontvangt u van ons van tevoren een begroting. Alleen indien een patiënt akkoord is gegaan met de verstrekte begroting, wordt een patiënt in onze praktijk behandeld. Leest u de begroting altijd zorgvuldig door!

### **Uw tandartsrekening**

Omdat wij liever met u dan met onze financiële administratie bezig zijn, hebben wij de verwerking van onze nota's overgedragen aan Infomedics. Dit bedrijf is gespecialiseerd in het factureren en innen van nota's.

### **Rekening**

De tandartsrekening is opgebouwd uit de verschillende verrichtingen die tijdens een behandeling hebben plaatsgevonden. Op de rekening staat elke verrichting omschreven met een code. Aan elke code is een tarief gekoppeld dat is vastgesteld door de overheid. Al onze tarieven zijn conform de tariefbeschikking zoals vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).

Onze rekeningen worden gestuurd via onze factoringsservice Infomedics B.V. Infomedics stuurt de rekening door naar u of uw verzekering. Niet alle verzekeringen hebben een contract met Infomedics. Het te betalen deel krijgt u dan als nota van uw verzekering of van Infomedics. Meer informatie betreffende uw nota kunt u vinden in de folder die te verkrijgen is aan de balie of op de website [infomedics.nl](http://infomedics.nl). hier vindt u tevens de betalingsvoorwaarde.

### **Bescherming persoonsgegevens**

Als patiënt gaat u een relatie aan met uw tandarts(praktijk). De overheid heeft een wetgeving ontwikkeld waarin deze relatie wordt geregeld. Enkele belangrijke zaken treft u hier aan.

### **Rechten**

#### Bescherming persoonsgegevens

Als patiënt heeft u recht op bescherming van uw privacy. Bij Tandzorgplus worden alle noodzakelijke gegevens voor de behandeling van een patiënt geregistreerd en bewaard conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Praktijk beschermt uw privacy conform deze wet en gaat zorgvuldig om met uw persoonlijke en medische gegevens.

Tandartsen en andere medewerkers van TandzorgPlus zijn gebonden aan het beroepsgeheim of geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij zonder uw toestemming geen informatie over uw behandeling mogen verstrekken aan personen of instanties die niet bij de behandeling zijn betrokken. Voor uitgebreide informatie hoe wij met uw gegevens omgaan kunt bij onze receptioniste terecht.

Als degene voor u bij de balie wordt geholpen vragen wij u afstand te bewaren in verband met de privacy.

Voor uw en onze veiligheid hebben we in de wachtkamer en bij receptie camerabeveiliging.

### **Recht op informatie**

Als goede zorgverlener is het onze plicht u o.a. te informeren over:

- De aard en het doel van de voorgestelde behandeling of onderzoek;
- Indien van toepassing de gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling en de prognose;
- Eventueel alternatieve behandelingsmogelijkheden;
- En alle gepaard gaande kosten;

Als patiënt beslist u over de behandeling die u ondergaat. Als u de informatie niet goed begrijpt, vraag dan gerust om uitleg.

### **In de praktijk**

Wij stellen het op prijs als u uw kind erop attendeert op de juiste wijze met het speelgoed om te gaan. Ruim gebruikt speelgoed of gelezen tijdschriften op, zo blijft de wachtruimte netjes.

Na het gebruik van het patiënten toilet wilt u dan controleren of u alles netjes achterlaat?

### **Telefoneren**

Gelieve niet te bellen in de wachtruimte en behandelkamers. Dit is storend voor andere wachtenden en de medewerkers.

### **Nemen van foto's**

Het nemen van foto's en het eventueel plaatsen hiervan op sociaal media is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de betreffende behandelaar. Dit in verband met het recht op privacy.

### **Het meenemen van baby's en kinderen**

Baby's en kleine kinderen mogen op controle afspraken meekomen. Voor behandelafspraken niet. Dit brengt overlast met zich mee, waardoor wij ons werk niet goed kunnen verrichten.

### **Het niet nakomen van de huisregels**

Indien de patiënt herhaaldelijk afwijkt van de huisregels, zullen wij hem er schriftelijk op wijzen dat er sancties zullen volgen indien hij nogmaals niet conform de huisregels handelt. Wij maken hier een nauwkeurig dossier van met alle feiten omtrent bezoek- en betaalhistorie.

Indien de patiënt een zodanige historie heeft opgebouwd van betalingsachterstanden en no-show (het niet verschijnen op afspraak) kan de praktijk ervoor kiezen om de behandelovereenkomst met de patiënt te beëindigen. De patiënt stelt eigenlijk de praktijk niet in staat om hem te behandelen.

### **Klachten**

Wanneer u ontevreden bent over de behandeling of de manier waarop u bejegend bent, vragen wij u om dit zo spoedig mogelijk aan ons personeel kenbaar te maken. Wellicht kunnen wij direct iets voor u doen. Bent u van mening dat wij hier geen gehoor aan hebben gegeven, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen.

Vraag naar onze klachtregeling.

### **Tot slot**

Wij willen dat er in deze praktijk respectvol met elkaar om wordt gegaan. Agressief gedrag, verbaal of anderszins, wordt absoluut niet getolereerd en heeft onmiddellijke uitschrijving tot gevolg.