

Praktijkreglement Tandartspraktijk Stammen

d.d. 22 november 2013

Tandartspraktijk Stammen gaat uit van het volgende:

Door het maken van een afspraak geeft u aan op de hoogte te zijn en akkoord te gaan met het praktijk reglement.

Huishoudelijke regels

1. Huisdieren zijn binnen de praktijk niet toegestaan;
2. Eten en drinken in de behandelkamers is niet toegestaan;
3. Patiënten kunnen gebruik maken van het aanwezige patiëntentoilet, deze dient door elke gebruiker schoon te worden achtergelaten;
4. Patiënten kunnen gebruik maken van de aanwezige garderobe in de wachtkamer en hal echter de praktijk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, verlies of diefstal van eigendommen.

Een afspraak maken

1. Behandeling vindt alleen plaats op afspraak. Een afspraak kunt u direct na de behandeling maken aan de balie. Het maken van afspraken kan ook telefonisch van maandag tot en met donderdag tussen 9:00 en 12:00. Voor contactgegevens verwijzen wij u naar onze website: tandartsheteren.nl;
2. Bij binnenkomst kunt u zich melden voor uw afspraak, bij de balie. Indien er op dat moment niemand bij de balie aanwezig is, kunt u alvast plaatsnemen in de wachtkamer;
3. Zorg ervoor dat u voldoende tijd binnen uw dagplanning reserveert voor uw afspraak;
4. U dient altijd uw afsprakenkaartje mee te brengen;
5. Uw recente adresgegevens, verzekering- en telefoongegevens dienen bij ons bekend te zijn, wijzigingen dient u direct door te geven. De mogelijkheid bestaat om de wijziging via onze praktijkwebsite door te geven: tandartsheteren.nl;
6. U bent zelf verantwoordelijk voor het maken van uw afspraken, zo ook voor de controleafspraak;
7. Het is in uw eigen belang om deze controles na te komen, op deze manier kunnen veranderingen en mogelijke problemen in uw mond(hygiëne) tijdig ontdekt worden. Als u afwijkt van deze regelmaat, kunt u zich bij problemen niet beroepen op het falen in opmerksaamheid van de tandarts. Als u een gehele gebitsprothese heeft dan komt u één maal per twee jaar op controle. Heeft u implantaten, dan moeten die elk half jaar gecontroleerd worden;
8. Indien wij u langer dan anderhalf jaar niet voor controle zien, sturen wij u twee brieven met het verzoek contact met ons op te nemen. Vernemen wij daarop niets van u, dan zullen wij u als patiënt uitschrijven;

Een afspraak nakomen/annuleren

1. Natuurlijk verwachten wij dat u op tijd op uw afspraak verschijnt;
2. Vanzelfsprekend verwacht u ook van ons dat wij ons aan de gemaakte afspraak houden en dat de tandarts ruim de tijd voor u neemt. Zorg er daarom voor dat u voldoende tijd binnen uw dagplanning reserveert voor uw afspraak. Soms is uitloop onvermijdelijk;
3. Indien u onverhoopt uw afspraak niet kunt nakomen dan dient u tijdig contact op te nemen met de praktijk om uw afspraak te annuleren of verzetten;
4. Als een afspraak niet wordt nagekomen of binnen twee werkdagen wordt geannuleerd dan worden de kosten voor de gereserveerde tijd in rekening gebracht, de zogenaamde code C90. De tijd die aan de patiënt in rekening wordt gebracht, zal een naar redelijkheid vast te stellen percentage (0-100) van het bedrag van de voorgenomen behandeling betreffen;
5. Het herhaaldelijk niet nakomen van uw afspraken kan als gevolg hebben dat wij u als patiënt zullen uitschrijven;
6. Voor contactgegevens verwijzen wij u naar onze website: tandartsheteren.nl.

Uitloop wachttijden

1. Wij streven er altijd naar de wachttijd zo kort mogelijk te houden. Toch kan het voorkomen dat u langer moet wachten doordat bijvoorbeeld sommige patiënten meer tijd vragen dan was voorzien of omdat er spoedeisende patiënten tussendoor komen. Hiervoor vragen wij uw begrip;
2. Bij uitlooptijden langer dan één uur proberen wij u tijdig op de hoogte te brengen of wij bieden u, indien u reeds aanwezig bent, een andere afspraak aan;
3. Ondanks eventuele uitloop nemen wij de tijd voor iedereen. Het is belangrijk dat iedereen zich zoveel mogelijk op zijn gemak voelt binnen de praktijk. Mede daarom nemen wij altijd de tijd voor iedereen, ook voor u en ook al loopt het spreekuur hierdoor uit.

Uw persoonlijke gegevens

1. De door u, via onze praktijk verstrekte of via de website ingevoerde persoonsgegevens worden met de grootste zorgvuldigheid behandeld en beveiligd;
2. De door u verstrekte gegevens zullen door ons nooit ter beschikking gesteld worden aan derden;
3. Elke vorm van verwerking van uw gegevens gebeurt in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
4. Naast de algemene gegevens (identiteitsgegevens, BSN nummer etc.) wordt u gevraagd een gezondheidsvragenlijst in te vullen. Hierin vragen wij u naar uw huidige gezondheidstoestand en uw medische voorgeschiedenis. Deze vragen zijn van belang voor uw behandeling en zullen uiterst vertrouwelijk worden behandeld.

BurgerServiceNummer (BSN)

1. Zorgaanbieders (waaronder uw tandarts) zijn sinds 1 juni 2009 verplicht het BSN te gebruiken bij het uitwisselen van gegevens over patiënten of cliënten. Dit betekent dat uw BSN bekend moet zijn binnen onze praktijk;
2. Onze patiënten zijn verplicht zicht te kunnen legitimeren op verzoek om vast te kunnen stellen dat BSN en persoon bij elkaar horen.

Behandeling

1. Behandeling vindt uitsluitend plaats op afspraak en op indicatie van de tandarts of mondhygiënist;
2. Zet uw telefoon uit zodra u de behandelkamer binnengaat;

3. Breng de tandarts onmiddellijk op de hoogte van elke verandering binnen uw algehele gezondheid. Een eventuele zwangerschap, ziekten, allergieën of afwijkingen dient u terstond te vermelden. Als u medicijnen gebruikt is het van belang dat u kunt aangeven wat voor medicijnen en in welke doseringen u deze gebruikt. Veranderingen binnen uw algehele gezondheid kunnen van invloed zijn op uw behandeling;
4. Tijdens het periodiek mondonderzoek is er in principe geen tijd voor behandeling. Er zal daarom zo nodig een vervolgspraak worden gemaakt;
5. Heeft u voorafgaande aan een behandeling verdovingen toegediend gekregen dan dient u rekening te houden met een verminderde reactiesnelheid. Ook dient u voorzichtig te zijn met het eten en drinken, dit in verband met het bijten op de verdoofde lip of verbranding door hete dranken of voedsel;
6. Afhankelijk van uw situatie en eigen wensen kan ten aller tijden een behandelplan worden opgesteld met een geschatte kostenbegroting. Bij behandelingen welke meer dan 250,- euro bedragen zullen wij een schriftelijke begroting voor u opstellen. De verzekering kan aan de hand van de behandelcodes uw eigen bijdrage berekenen;
7. Mocht u er voor kiezen om het advies van uw tandarts naast u neer te leggen dan kunt u naderhand, bij problemen binnen het gesignaleerde gebied, de tandarts achteraf niet verantwoordelijk stellen.

Kinderen

1. Kinderen die voor behandeling komen vragen wij alleen naar de behandelkamer te komen. Uw kinderen loslaten is moeilijk, maar wij weten dat dit het contact met uw kinderen ten goede komt. Als er volwassen beslissingen genomen moeten worden, vragen wij u er uiteraard bij te komen;
2. Indien u zelf behandeld wordt, vragen wij u oppas te regelen.

Spoedklachten binnen praktijkuren

1. Heeft u een acute hevige pijnklacht dan kunt u voor een spoedafspraak bellen met de praktijk, wij houden iedere werkdag tijd gereserveerd voor pijnklachten. Het is raadzaam zo vroeg mogelijk in de morgen te bellen. Indien u later dan 10:00 's ochtends belt, kan het zijn dat u die dag geen afspraak krijgt. Na 12:00 en op vrijdag krijgt u een bericht op ons antwoordapparaat te horen. Luister dit bericht in zijn geheel af voor verdere instructies ;
2. De pijnklachtentijd is beperkt, als u een tijdstip voor een afspraak krijgt binnen de pijnklachtentijd dan kan hier niet over onderhandeld worden.

Spoedklachten buiten praktijkuren

1. Indien de praktijk gesloten is kunt u bellen met de tandartsenspoedgevallendienst regio Overbetuwe (0481-712461), u wordt doorverbonden met dienstdoende tandarts. Voor meer informatie over de spoeddienst verwijzen wij u naar onze website: tandartsheteren.nl.

De rekening

1. 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 Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). U kunt deze verrichtingen vinden op onze website: tandartsheteren.nl;
2. Wanneer bij een verrichting code een * staat aangegeven, kunnen materiaal- en techniekkosten afzonderlijk in rekening worden gebracht. Het kan gaan om bijvoorbeeld de kosten van een implantaat of de techniekkosten van het maken van een kroon of een kunstgebit. Voor deze kosten zult u vooraf worden geïnformeerd en indien u dat wenst, kunnen wij u een kopie van de rekening van deze kosten verstrekken;
3. U zult vooraf een begroting van ons krijgen wanneer een behandeling duurer is dan € 250,-. Wanneer u na het ontvangen en bekijken van deze begroting een (vervolg) afspraak maakt, gaan wij ervan uit dat u akkoord gaat met de begroting;
4. Tijdens de behandeling kan het voorkomen dat de tandarts genoodzaakt is af te wijken van de van te voren afgesproken begroting. De tandarts zal dit tijdens de behandeling aangeven en met u overleggen.

Betalen

1. Indien mogelijk dienen we uw nota direct in bij uw verzekering . U bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van deze aanvullende tandartsverzekering. Sommige zorgverzekeraars vergoeden diverse behandelingen slechts gedeeltelijk of niet. Hiervan ontvangt u van de verzekering een nota;
2. U kunt uw nota ook thuis ontvangen. Let op: u blijft er zelf verantwoordelijk voor dat uw rekening wordt betaald. Dit kan per bankoverschrijving of directe betaling (pin of contant). Wij accepteren geen briefgeld van 100 euro of meer;
3. Voor vragen over uw rekening kunt u contact opnemen met onze praktijk;
4. De geldende NMT betalingsvoorwaarden bevinden zich op de achterkant van uw nota. U kunt deze ook downloaden vanaf onze website: tandartsheteren.nl. Op verzoek kunt u deze betalingsvoorwaarden toegestuurd krijgen;
5. U dient uw rekening binnen 30 dagen te voldoen. Indien uw betaling drie maal te laat is ontvangen of indien een rekening naar het incassobureau is gegaan , dient u in het vervolg uw rekening direct na de behandeling volledig te voldoen. Indien u een rekening niet betaalt, leidt dit er toe dat u kunt worden uitgeschreven als patiënt. Ook onvolledige betaling wordt gezien als wanbetaling.

Algemeen gedrag

1. Hoewel we goed begrijpen dat een bezoek aan de tandarts stressvol kan zijn en dat u mogelijk in pijn verkeert, wordt u verzocht zo beleefd mogelijk te blijven. De meeste van onze patiënten zijn vriendelijk en hebben goede manieren. Echter, we willen u op de hoogte brengen van het feit dat van alle gesprekken notities worden gemaakt;
2. Bij herhaald onredelijk gedrag zult u een waarschuwing krijgen of kan dit resulteren in uitschrijving uit ons regulier bestand. Bij bedreigingen en/of geweld tegen ons of andere patiënten wordt u uit de praktijk gezet en zal er aangifte worden gedaan bij Justitie.

Klachtenafhandeling

1. Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig bent geïnformeerd of behandeld dan stellen wij het zeer op prijs als u eerst met ons in contact treedt en ons op de hoogte brengt van wat er aan de hand is, het liefst per brief. We zijn erin geïnteresseerd u te helpen het probleem op te lossen en ook om onszelf te corrigeren indien nodig. Gelieve uw geschreven klachten te adresseren aan dhr. A. Stammen, tandarts.
2. Als we er onverhoopt samen niet uitkomen kunt u een stapje verder gaan en telefonisch advies en informatie inwinnen bij het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Natuurlijk zullen wij er alles aan doen om het niet zo ver te laten komen.