

Praktijkreglement Tandartsenpraktijk Acacialaan

d.d. juni 2015

Tandartsenpraktijk Acacialaan 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, onze huishoudelijke regels en de onderstaande beschreven algemene voorwaarden.

Huishoudelijke regels

Huishoudelijke regels binnen de praktijk

1. Kinderen tot 10 jaar dienen bij elk praktijkbezoek te worden begeleid door minimaal één ouder of wettelijke voogd;
2. Huisdieren zijn binnen de praktijk niet toegestaan;
3. Eten en drinken in de wachtkamer en behandelkamers is niet toegestaan;
4. Patiënten kunnen gebruik maken van de aanwezige patiëntentoiletten, deze dienen door elke gebruiker schoon te worden achtergelaten;
5. Patiënten kunnen gebruik maken van de aanwezige garderobe in de wachtkamer, echter de praktijk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, verlies of diefstal van eigendommen achtergelaten in de garderobe en/of wachtkamer.

Afspraken

Een afspraak maken

1. Behandeling vindt alleen plaats op afspraak. Een afspraak kunt u telefonisch maken of aan de balie. Voor contactgegevens verwijzen wij u naar onze website: www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl
2. Bij binnenkomst dient u zich te melden voor uw afspraak bij de balie. Op deze manier maakt u uw aanwezigheid kenbaar;
3. Zorg ervoor dat u voldoende tijd binnen uw dagplanning reserveert voor uw afspraak;
4. U dient altijd uw afsprakenkaartje en uw verzekeringsbewijs mee te brengen;
5. Uw recente adresgegevens, verzekering- en telefoongegevens dienen bij ons bekend te zijn, wijzigingen dient u direct door te geven;
6. De herinnering voor een half jaarlijkse controle is een service vanuit de praktijk. U bent zelf verantwoordelijk voor het maken van uw afspraken, zo ook voor de halfjaarlijkse controle;
7. Het is in uw eigen belang om deze halfjaarlijkse 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 altijd beroepen op het falen in opmerkzaamheid van de tandarts. Ook is uw verzekeraar eerder bereid om vervolgbehandelingen te vergoeden als er duidelijk blijkt uit uw dossier dat u uw gebitssituatie regelmatig door een tandarts heeft laten controleren;
8. Binnen onze tandartspraktijk staat ons volledige team van tandartsen en medewerkers geheel tot uw beschikking. Elk van onze tandartsen heeft een eigen manier van omgang/werkwijze, u kiest zelf bij welk van onze tandartsen u zichzelf het meest op uw gemak voelt. Heeft u voorkeur voor een bepaalde tandarts dan dient u deze keuze zelf kenbaar te maken bij het maken van uw afspraak;
9. In geval van onvoorziene afwezigheid van de tandarts van uw keuze, kan het echter voorkomen dat uw afspraak wordt opgevangen door een collega tandarts. Het is helaas niet altijd mogelijk dit vooraf aan u door te geven.

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, 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 niet tijdig wordt geannuleerd dan worden de kosten voor dat de besproken tijd, conform de AWBZ tarieven, in rekening gebracht;
5. Het herhaaldelijk niet nakomen van uw afspraken zonder afzeggen kan als gevolg hebben dat wij u als patiënt zullen uitschrijven;
6. Voor contactgegevens verwijzen wij u naar onze website: www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl
7. De SMS-dienst is een service vanuit de praktijk. Op deze service kan geen aanspraak worden gemaakt, u bent zelf verantwoordelijk voor het nakomen van uw afspraak.

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.

Privacy bescherming

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. Wij verwerken alleen die persoonsgegevens die ter zake dienend zijn;
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 etc.) kan er u gevraagd worden een gezondheidsvragenlijst (anamnese) 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 zich te kunnen legitimeren op verzoek om vast te kunnen stellen dat BSN en persoon bij elkaar horen;
3. Onze patiënten zijn verplicht om op verzoek een geldig verzekeringsbewijs te overleggen om vast te kunnen stellen dat een persoon naar behoren aan de verzekeringsverplichting voldoet.

Behandeling

Algemeen

1. Behandeling vindt uitsluitend plaats op afspraak en op indicatie van de tandarts of mondhygiëniste;
2. 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 melden. 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;
3. 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;
4. Afhankelijk van uw situatie en eigen wensen kan ten alle tijden een behandelplan worden opgesteld met een geschatte kostenbegroting. Als u prijs stelt op een schriftelijke kostenbegroting, wordt deze door ons verstrekt. Bij behandelingen welke meer dan 150,- euro bedragen zullen wij altijd een schriftelijke begroting voor u opstellen. De verzekering kan aan de hand van de behandelcodes uw eigen bijdrage berekenen;
5. 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.

Garantiebepaling

1. Het aanvragen van een second opinion (binnen of) buiten de praktijk is uw recht, houdt u er echter rekening mee dat interventie door een tandarts buiten onze praktijk onherroepelijk leidt tot het vervallen van de garantie aan een werkstuk in uw mond (o.a. te verstaan kronen, brugwerk, protheses etc.).

Pijnklachten afhandeling

Binnen praktijken

1. Heeft u een acute hevige pijnklacht dan kunt u voor een spoedafpraak bellen met de praktijk, wij houden iedere werkdag tijd gereserveerd voor pijnklachten;
2. De pijnklachtentijd is beperkt, als u een tijdstip voor een afspraak krijgt binnen de pijnklachtentijd dan kan hier vaak niet over onderhandeld worden.

Pijnklachten buiten praktijken

1. Indien de praktijk gesloten is kunt u bellen met de spoeddienst, zij kunnen u doorverwijzen naar de dienstdoende spoeddienst tandarts. Voor meer informatie over de spoeddienst verwijzen wij u naar onze website:

www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl

Betalingen

De rekening

1. De tandartsrekening is opgebouwd uit de verschillende prestaties (behandelingen, producten en/of diensten) die tijdens een behandeling hebben plaatsgevonden. Op de rekening staat elke prestatie omschreven met een code. Aan elke code is een tarief gekoppeld. Met ingang van januari 2012 heeft de overheid de tarieven van tandartsen, orthodontisten, mondhygiënisten en tandprotheticici vrij gelaten. U kunt deze tarieflijst vinden in de mappen in de praktijk en op de website van de praktijk: www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl
2. De tarieven kunnen afwijken van hun standaardtarief als gevolg van bijzondere omstandigheden. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om een uitzonderlijk tijdrovende behandeling, bij behandeling van patiënten met extreme angst of een handicap of wanneer zij uitzonderlijk hoge kosten moeten maken. Er wordt dan gesproken over afwijken op basis van zorgzwaarte (Z). De tandarts zal dit in dit geval altijd van te voren aangeven.

Tevens kan van het standaardtarief worden afgeweken op basis van andere redenen (A). Hiervan is sprake als u zelf aangeeft op een andere manier behandeld te willen worden. De extra kosten zullen conform de AWBZ tarieven, in rekening worden gebracht, dit houdt in dat per extra benodigde tijdseenheid een bedrag wordt verrekend;

3. Wanneer bij een prestatiecode 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;
4. U zult vooraf een begroting krijgen van ons wanneer een behandeling duurder is dan € 150,-. 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;
5. Tijdens de behandeling kan het voorkomen dat de tandarts genoodzaakt is af te wijken van de van tevoren afgesproken begroting. De tandarts zal dit ten allen tijden tijdens de behandeling aangeven en met u overleggen.
6. U kunt een speciale patiënten handleiding vinden over de verschillende prestaties op onze website: www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl
7. De geldende betalingsvoorwaarden kunt u downloaden vanaf onze website: www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl
8. Onze praktijkmedewerkers zijn altijd bereid vragen van u over (verschillen in) tarieven en de rekening te beantwoorden en een mondelinge toelichting te geven op de prestaties in een behandelingsplan met een begroting of die op de nota staan.

Betalen

1. U kunt uw nota ook thuis ontvangen. Versturen en verwerking van uw factuur wordt voor ons verzorgd via InfoMedics, dit bedrijf is gespecialiseerd in debiteurenadministratie voor medische beroepsbeoefenaren en instellingen in de gezondheidszorg;
2. De folder "Betalingsvoorwaarden" van InfoMedics is verkrijgbaar aan de balie in onze praktijk of u kunt de digitale versie downloaden via de website: www.tandartsenpraktijkacacialaan.nl

Klachtenafhandeling

Klachten of opmerkingen? Doe uw mond open bij de tandarts!

1. Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig bent geïnformeerd of behandeld dan is het belangrijk dat u iets met die onvrede doet. Vraag om een verhelderend gesprek met uw tandarts of onze praktijkmanager. Meestal lost dit al veel onduidelijkheden op. U kunt aangeven wat u onduidelijk vindt. En de tandarts kan nog eens uitleggen waarom hij of zij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Bovendien is het voor de tandarts belangrijk te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing. Wij verzoeken u in alle gevallen van onvrede contact met ons op te nemen. Dit kan via het e-mail formulier of telefonisch via **075 - 62 11 345**;
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.