

## Huisregels Tandartspraktijk Holthuizen

### Patiënt worden

Wij verwelkomen graag nieuwe patiënten. Nadat u in overleg met ons uw tandheelkundig dossier heeft overhandigd, kunnen wij u inschrijven en een eerste controle afspraak met u inplannen.

Neem altijd een geldige zorgverzekeringspas en een geldig identiteitsbewijs mee.

Veranderingen in persoonsgegevens of zorgverzekeraar dient u zo spoedig mogelijk aan de praktijk door te geven.

Momenteel hanteren wij wegens drukte een wachtlijst.

Er vindt 2x per jaar een periodieke controle plaats, tenzij anders met u afgesproken.

### Uw medische gegevens

Voor het veilig verlopen van uw behandeling is het van groot belang dat uw medische gegevens bekend zijn. Bij het eerste bezoek of als er belangrijke veranderingen aangaande uw gezondheid zijn, wordt met u een vragenlijst doorgenomen om deze gegevens vast te leggen. Indien er naderhand wijzigingen zijn in uw medische gegevens of medicatie, wordt u met klem verzocht dit tijdig te melden.

Bent u zwanger of onder behandeling van een arts, slikt u medicijnen of hebt u een hart- of vaatziekte? Meld dit altijd aan uw tandarts. Het is belangrijk dat we goed op de hoogte zijn van uw gezondheidssituatie i.v.m. behandeling.

### Afspraken

U wordt vriendelijk verzocht uw huidige telefoonnummer en e-mailadres aan ons door te geven zodat de praktijk u op de hoogte kan stellen indien noodzakelijk. Afspraken voor de volgende periodieke controle of voor behandeling bij een van de zorgverleners kunnen direct na de periodieke controle worden gemaakt aan de balie. Indien u onverhoopt een afspraak moet annuleren, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk door te geven, doch uiterlijk 24 uur van tevoren om kosten te voorkomen.

Voor uw afspraak reserveren we een behandelkamer en tijd van een of meerdere behandelaars.

Bij afzeggen binnen 24 uur van tevoren of bij niet verschijnen op uw afspraak, zijn we helaas genoodzaakt om de gereserveerde tijd en/of de afgesproken behandeling in rekening te brengen.

### Tandheelkundig dossier

Wij bewaren uw tandheelkundig dossier zorgvuldig, volgens de wettelijke bepalingen.

Uw tandheelkundig dossier is uw eigendom. Mocht u uw dossier willen inzien, kunt u zich tot onze medewerkers richten.

Indien u verzoekt uw dossier naar u te verzenden bij uitschrijven, vragen wij u van tevoren hiervoor een Toestemmingsformulier te ondertekenen.

### Behandeling

We doen onze uiterste best om uw bezoek zo ontspannen mogelijk te laten verlopen.

Uw tandarts of behandelaar beantwoordt al uw vragen, geeft waar nodig advies en vertelt u precies wat u kunt verwachten.

De medewerkers in de praktijk dragen een naambordje waarop hun specialisatie vermeld staat.

Als een behandeling meer dan 250,- euro kost, krijgt u automatisch een begroting.

Behandelingen worden zorgvuldig uitgevoerd conform de in de beroepsgroep gebruikelijke standaarden.

Mocht u een geadviseerde behandeling niet willen laten uitvoeren, bent u zelf verantwoordelijk voor de nadelige gevolgen die anders voorkomen hadden kunnen worden.

We voldoen aan alle wettelijke eisen en richtlijnen, zoals de richtlijnen van de Werkgroep Infectie Preventie. Tevens zijn wij ISO-gecertificeerd.

### Wachttijden

U wordt vriendelijk verzocht op tijd voor de behandeling aanwezig te zijn. Uiteraard streven wij ernaar om de wachttijden voor behandelingen zo kort mogelijk te houden. Toch kunnen wij niet altijd voorkomen dat er een behandeling door omstandigheden of spoedgevallen wat kan uitlopen.

### Facturatie/betaling

U ontvangt de nota via Infomedics, het factoring bedrijf waar we mee samenwerken. Indien u verzekerd bent bij CZ, declareren wij rechtstreeks naar CZ, tenzij wij met de patiënt een andere betalingsafspraken hebben. Vriendelijk verzoeken wij u voor betaling zorg te dragen binnen de gestelde betalingstermijn.

Patiënten die bij ons eenmalig komen bijvoorbeeld tijdens de dienst, worden gevraagd direct contant af te rekenen; u krijgt de nota dan ook direct mee zodat u deze zelf kan indienen bij uw zorgverzekering. Vanaf 16 jaar ontvangt de patiënt zijn eigen rekening.

### Pijnklachten / Waarneming en spoed

Voor patiënten die bellen met een pijnklacht, proberen wij altijd op dezelfde dag nog een afspraak te maken en eventueel nog diezelfde dag te kunnen behandelen, afhankelijk van de ernst van de pijnklacht.

Tijdens vakanties en wanneer de praktijk gesloten is, kunt u terecht bij de waarnemend tandarts. Op ons antwoordapparaat hoort u bij wie u terecht kunt. Wij vermelden onze waarneming tevens op onze website.

De dienstdoende tandarts van de waarneemkring kunt u terugvinden op

[www.tandartsenkringdekempem.nl](http://www.tandartsenkringdekempem.nl)

### Beëindiging behandelovereenkomst

Tandartspraktijk Holthuizen kan op grond van gewichtige redenen de behandelovereenkomst opzeggen. Het niet houden aan de huisregels van Tandartspraktijk Holthuizen kan een gewichtige reden zijn.

### Kwaliteit

In onze praktijk staat de aandacht voor uw gebit voorop. Daarom besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van onze praktijk en ons team. Ons tandheelkundig team staat ingeschreven in het kwaliteitsregister. Dit is het KRT voor de tandartsen, het KRM voor de mondhygiënisten en het KRPA voor de preventieassistenten. Tevens beschikt de praktijk over een ISO 9001 kwaliteitsmanagementcertificering. Op die manier kunnen we blijven verbeteren en de kwaliteit zo goed als mogelijk waarborgen.

### Klachten of verbeterpunten

Wij doen er alles aan om u de beste tandheelkundige zorg te bieden en hebben daarover graag goed contact met u. Mocht het een keer voorkomen dat u vindt dat wij u onjuist of onzorgvuldig informeerden of behandelden, dan vragen wij u dit eerst persoonlijk met ons te bespreken. Voor ons is het belangrijk te weten dat u een probleem hebt of niet helemaal tevreden bent. Wij willen u graag uitleggen waarom we iets op een bepaalde manier hebben gedaan en meestal lost dit onduidelijkheden op. We vertrouwen erop dat we gezamenlijk een passende oplossing vinden.

### Klachtenregeling

Indien we gezamenlijk niet tot een voor u bevredigende oplossing komen, dan kunt u terecht bij de KNMT-klachtenregeling of KOM-klachtenregeling waarbij wij zijn aangesloten. Deze regeling voldoet aan de eisen die de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aan iedere zorgaanbieder stelt. Aan de klachtenregeling zijn geen kosten verbonden.

### Parkeren

Voor de praktijk zijn eigen parkeerplaatsen beschikbaar, bestemd voor bezoekers van de praktijk, tijdens een behandelingsafspraken.

Langs de weg kunt u parkeren op de daarvoor voorziene openbare parkeerplaatsen.

### Algemeen

In de praktijk is nuttigen van etenswaren en roken niet toegestaan.

Personen onder invloed van alcohol en/of drugs, zullen ontzegd worden van toegang tot de praktijk. Een uitzondering kan hierop voorkomen indien iemand zich met een acuut probleem meldt tijdens dienst.

Dieren hebben geen toegang tot de praktijk; hulphonden vormen hierop een uitzondering.

In geval van brand of ongeval dient u de aanwijzingen van de medewerkers direct op te volgen.

### Algemene omgangsvormen

Verbaal of lichamelijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag zijn niet toegestaan. Wapens en andere gevaarlijke voorwerpen zijn vanzelfsprekend verboden.

Wij verwachten van patiënten en overige bezoekers dat ze respectvol met elkaar en met het personeel omgaan.

### Beeld- en geluidsopnamen

Het maken van beeld- en geluidsopnamen die bedoeld zijn voor openbaarmaking, mag alleen met uitdrukkelijke toestemming plaatsvinden van de directie en betrokkenen.

### Aansprakelijkheid

Tandartspraktijk Holthuizen is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Parkeren, zowel op open als op eigen parkeerplaatsen, is voor eigen risico.