

## Lodewijkveste Tandartsen huisregels

Onze huisregels zijn van belang voor u als patiënt, zodat de werkzaamheden in onze praktijk goed kunnen verlopen, wat de kwaliteit ten goede komt. Bovendien schept het een helder inzicht voor u als patiënt.

De patiënt wordt vriendelijk verzocht om 5 minuten voor de afgesproken tijd aanwezig te zijn en dient zichzelf en familieleden aan te melden bij de aanmeld zuil.

Aangezien wij een zorgverlenende sector zijn, kunnen behandelingen wel eens iets langer duren dan gepland.

Wij zullen de gereserveerde tijd die voor u gepland staat altijd benutten.

Helaas kan het hierdoor wel eens voorkomen dat u even moet wachten als er uitloop ontstaat. De uitlooptijd valt op geen enkele manier op Lodewijkveste Tandartsen te verhalen.

De patiënt is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van veranderingen in de verzekeringsgegevens en adresgegevens (inclusief email-adres en mobiel-nummer) de patiënt kan dit voor de behandeling of controle doorgeven via ons contactformulier of bij onze balie.

De patiënt dient te allen tijde veranderingen in de gezondheid of medicatie-gebruik te melden aan Lodewijkveste Tandartsen. Het is zeer belangrijk om dit door te geven om complicaties tijdens uw behandeling te voorkomen.

Lodewijkveste Tandartsen is wettelijk verplicht om patiënten zich te laten identificeren. De patiënt dient daarom altijd een geldig identificatie-bewijs en een bewijs van inschrijving bij een zorgverzekeraar te kunnen tonen.

Lodewijkveste Tandartsen wil goede zorg verlenen, daarom dient de patiënt tenminste eenmaal per jaar op controle te verschijnen. Indien een patiënt na herhaaldelijk verzoek weigert om een controle-afpraak te maken, zal dit leiden tot uitschrijving bij Lodewijkveste Tandartsen.

Bij inschrijving als nieuwe patiënt wordt u eerst op een wachtlijst geplaatst. U wordt eerst verzocht uw tandheelkundige gegevens van uw vorige tandarts aan ons (bij voorkeur digitaal) te laten opsturen. Na ontvangst van deze gegevens, zullen wij uw intake afspraak inplannen.

Elke nieuwe patiënt ondergaat altijd eerst een intake onderzoek (reguliere controle + eventuele bite-wing foto's en/of overzichtsfoto) waarbij een gezondheidsvragenlijst en een tandheelkundige vragenlijst vooraf ingevuld zal moeten zijn. De röntgenfoto's worden uiteraard alleen vervaardigd indien hiervoor een geldige medische indicatie is.

De behandeling wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde tandarts, tenzij deze verhinderd is door bijvoorbeeld vakantie, ziekte of afwezigheid.

Bepaalde behandelingen kunnen door de tandarts gedelegeerd worden aan de (preventie)assistente of de mondhygiëniste.

Betreft pijnklachten/spoedgevallen :

- wanneer u 's morgens vóór 10.00 uur belt proberen wij u dezelfde dag te helpen.
- u dient zich dan wel te conformeren aan het aan u aangeboden tijdstip van behandeling en behandelaar.
- Belt u later op de dag dan kan het zijn dat we u niet meer op dezelfde dag kunnen helpen daar we vaste tijden hebben voor de spoed/pijnklachten.

Wij kunnen bij pijnklachten geen rekening houden met uw voorkeuren betreft uw werk/ school.

Wij gaan ervan uit dat alle patiënten voor hun bezoek aan de tandarts of mondhygiëniste hun mond uitgebreid hebben gereinigd. Was u niet in de gelegenheid voor het bezoek aan onze praktijk uw tanden te poetsen? Vraag dan aan de balieassistente een tandenborstel, tandpasta is ook altijd aanwezig. Zo wordt ons werk een stuk aangenamer en plezieriger!

Wanneer het niet mogelijk is voor u in de Nederlandse taal te communiceren dan vragen wij u een tolk mee te nemen.

Lodewijkveste Tandartsen zal de patiënt per email oproepen voor de periodieke controle. Aan deze oproep service kan echter geen enkel recht ontleend worden en er kan niet worden geclaimd dat de patiënt niet is opgeroepen. De patiënt blijft te allen tijden zelf verantwoordelijk om tijdig een afspraak te maken voor de periodieke controle.

Indien een afspraak telefonisch is gemaakt, gaat Lodewijkveste Tandartsen ervan uit dat het geplande tijdstip in onze agenda de juiste is. De patiënt dient er zelf voor te zorgen om de juiste dag en tijdstip op te schrijven. De patiënt kan geen enkel recht ontleen aan de zelf genoteerde dag en tijd.

De patiënt ontvangt een week voor zijn afspraak een herinnerings-email. Lodewijkveste Tandartsen heeft hiervoor een juist email-adres nodig. Lodewijkveste Tandartsen zal het email-adres nimmer voor reclame-doeleinden of spam gebruiken. Daarnaast zal daags voor de behandeling een sms gestuurd worden indien er een geldig mobiel nummer bekend is bij ons. De herinnerings-email en sms zijn een extra service van Lodewijkveste Tandartsen. Hieraan kan echter geen enkel recht ontleend worden en er kan niet worden geclaimd dat deze niet is ontvangen. De patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken.

Afspraken kunnen uiterlijk 48 uur van tevoren afgezegd worden. Dit kan telefonisch, via ons contactformulier op de website of via de webagenda.

Indien de afspraak om welke reden dan ook later dan de 48 uur wordt afgezegd, dan wordt de gereserveerde tijd door Lodewijkveste Tandartsen bij de patiënt in rekening gebracht. De kosten zijn € 25,00 per 10 minuten. Lodewijkveste Tandartsen is tevens gerechtigd om de volledige geschatte kosten van de behandeling in rekening te brengen.

Indien er te vaak afspraken niet nagekomen worden, zonder deze (tijdig) af te zeggen, dan kan dit leiden tot uitschrijving bij Lodewijkveste Tandartsen.

Agressie en geweld in welke vorm dan ook wordt nimmer geaccepteerd en zal leiden tot onmiddellijke uitschrijving en mogelijke juridische consequenties.

De patiënt mag nimmer zonder toestemming de behandelruimtes en privéruimtes betreden.

De rekeningen van Lodewijkveste Tandartsen worden door Famed verzorgd: de rekening wordt indien mogelijk door Famed rechtstreeks gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Het vergoede deel wordt dan door de verzekering aan Famed uitbetaald. Het niet-vergoede deel zal door Famed bij de patiënt in rekening gebracht worden.

Indien Famed voor Lodewijkveste Tandartsen de rekening verzorgt, dan gelden de betalingsvoorwaarden van de Famed. Deze staan vermeld op de achterzijde van de rekening van de Famed.

Indien de patiënt niet wenst dat de rekening door Famed rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd wordt dan biedt Lodewijkveste Tandartsen als enige optie dat de patiënt de kosten van de behandeling direct na behandeling via PIN voldoet bij de balie. U krijgt hiervan een factuur met betalingsbewijs voor uw zorgverzekering mee. Indien de patiënt bij Lodewijkveste Tandartsen de behandeling met PIN heeft voldaan, dan gelden de betalingsvoorwaarden van ANT. Deze staan op de website vermeld.

Indien u niet aanvullend verzekerd bent voor de tandarts, dan verzoeken wij de rekening direct na behandeling met PIN te voldoen. Na uw pin-betaling krijgt u een factuur met betalingsbewijs mee.

Voor behandelingen die duurder zijn dan € 250,00 wordt door Lodewijkveste Tandartsen vooraf een begroting gemaakt. Begrotingen worden gemaakt met de dan geldende tarieven. Tariefswijzigingen worden doorberekend. De patiënt dient zichzelf op de hoogte te stellen van tariefswijzigingen.

Indien de patiënt de begrote behandeling bij Lodewijkveste Tandartsen laat doen, dan stemt de patiënt in met de begroting.

Bij behandelingen boven een bedrag van 500 euro kan Lodewijkveste Tandartsen de patiënt vragen om een aanbetaling.

Lodewijkveste Tandartsen accepteert in principe geen contante betaling i.v.m. de veiligheid van onze medewerkers.

Lodewijkveste Tandartsen is gerechtigd om bij patiënten de kosten van de behandeling uitsluitend via PIN-betaling te laten voldoen.

Lodewijkveste Tandartsen doet zijn uiterste best om goede zorg te verlenen. Daar tegenover verwachten wij van de patiënt een correcte betaling volgens de wettelijke betalingstermijn. Mocht onverhoopt de rekening niet tijdig betaald worden, dan wordt deze overgedragen aan de deurwaarder. Op dat moment is Lodewijkveste Tandartsen gerechtigd om behandelingen uit te stellen totdat de rekeningen betaald zijn. Tevens is Lodewijkveste Tandartsen gerechtigd om voortaan te eisen dat u de rekening direct per pin voldaan wordt. De mogelijkheid om op rekening behandeld te worden wordt dan ingetrokken.

Het is verboden te roken in het gehele pand, inclusief de toiletten en voor de ingang van de praktijk. Uitgetrapte sigaretten op onze stoep staan niet zo netjes...

Het is verboden te eten en drinken (inclusief kauwgom) binnen het pand. Het meenemen van huisdieren is eveneens niet toegestaan.

De gsm dient te allen tijde uitgeschakeld te zijn i.v.m. gevoelige medische apparatuur en omdat het hinderlijk is voor uw mede-patiënten en uw behandelaar(s). Dit geldt ook voor de wachtruimte.

Lodewijkveste Tandartsen zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, zoals verwacht wordt van een goed vakman en conform de gedrags- en beroepsregels. De tandarts heeft bij de Nederlandse wet een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

Lodewijkveste Tandartsen heeft een geheimhoudingsplicht en zal zich hier ook aan houden, tenzij Lodewijkveste Tandartsen op grond van de wet hiervan verplicht moet afwijken.

Bij Lodewijkveste Tandartsen zijn ook medewerker-tandartsen (ZZP-ers) werkzaam, die voor hun eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid werkzaam zijn.

Lodewijkveste Tandartsen is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen.

Wij doen er alles aan om u de beste tandheekkundige zorg te bieden en hebben daarover graag goed contact met u. Daar kunt u van op aan. Mocht het een keer voorkomen dat u vindt dat wij u onjuist of onzorgvuldig geïnformeerd of behandeld hebben, dan vragen wij u dit eerst persoonlijk met ons te bespreken. Voor ons is het belangrijk te weten dat u een probleem heeft 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 er op dat we gezamenlijk een oplossing vinden. Indien we gezamenlijk niet tot een voor u bevredigende oplossing komen, dan kunt u terecht bij de ANT- klachtenregeling waarbij wij zijn aangesloten.

Deze huisregels en voorwaarden kunnen gewijzigd worden. De patiënt is er zelf verantwoordelijk voor om zich hiervan op de hoogte te stellen. Lodewijkveste Tandartsen adviseert hiervoor regelmatig onze website te bezoeken.

Deze voorwaarden en huisregels gaan in op 1-1-2019 en daarmee komen oude voorwaarden en huisregels te vervallen.