

### **Afspraken**

Behandelingen vinden altijd plaats volgens afspraak en zonder (open)sprekuren (uitgezonderd de weekenddienst). Zonder afspraak langskomen met de bedoeling direct behandeld te worden kan dus niet. Afspraken kunnen alleen telefonisch, per e-mail of aan de balie worden gemaakt en geannuleerd.

### **Te laat komen voor een afspraak**

Als je te laat komt op een afspraak kan het zo zijn dat de behandeling niet helemaal volgens de planning wordt voltooid. Ook kan het zijn dat we de behandeling moeten annuleren, omdat we tijd tekort komen voor een correcte behandeling. Zorg daarom altijd dat je op tijd bent!

### **Het niet nakomen van een afspraak**

Het kan natuurlijk zo zijn dat je ineens niet meer kan op het moment van je afspraak. Laat dit ons dan minstens 24 uur van te voren weten, door te bellen. Zo hebben wij genoeg tijd om onze tijd nuttig anders in te vullen. Vergeet je om te bellen? Dan moeten we helaas de gereserveerde tijd in rekening brengen. Als je vaker een afspraak niet nakomt of te laat afzegt, hebben wij het recht om je uit te schrijven als patiënt van onze praktijk.

### **Pijnklachten/spoedgevallen**

Als je 's ochtends voor 10.00 uur belt met een pijnklacht of spoedgeval proberen wij je dezelfde dag nog te helpen. Bel je later op de dag, dan kunnen we dit niet garanderen. Voor het behandelen van pijnklachten hebben we vaste tijden in onze agenda gereserveerd. We kunnen dus niet altijd rekening houden met jouw voorkeur door werk- of schooltijden.

### **Dienst/waarneming**

Als de praktijk dicht is, staat het antwoordapparaat op de dienstdoende tandarts. Het is dus belangrijk dat je dit bericht helemaal af luistert.

### **Behandelingen**

Wij besteden veel aandacht aan preventie. Wanneer nodig verwijzen we je door naar de mondhygiënist of maken we röntgenfoto's. Aan het begin en het einde van de dag zullen alleen kortdurende behandelingen (bijvoorbeeld halfjaarlijkse controle) worden gepland. Langdurige behandelingen (zoals vullen van gaatjes, kronen, wortelkanaalbehandelingen, etc.) worden nooit op deze tijdstippen afgesproken.

### **Betalingen**

Wij declareren je tandartskosten alleen rechtstreeks bij je zorgverzekering via FaMed als je een aanvullende tandartsverzekering hebt. Heb je een basisverzekering? Dan ontvang je per behandeling een eenmalige machtiging. Ook kan je direct betalen met pin.

Vanwege de vrije tarieven en mogelijke onduidelijkheid met de verzekeraars over wat zij vergoeden, geldt dat we bij bedragen onder de 150 euro liever hebben dat je pinst. Een andere optie is het geven van een eenmalige machtiging. Dit houdt het voor jou en ons zo overzichtelijk mogelijk.

Op alle behandelingen zijn de NMT-Betalingsvoorwaarden tandheelkundige zorg van toepassing, deze zijn gebracht bij de griffier van de rechtbank in Utrecht onder nummer 150/2007. Deze betalingsvoorwaarden worden je op verzoek kosteloos toegezonden. Betalingen tijdens de week- of weekenddienst geschieden alleen contant of met de PIN.

### **Uw gegevens up-to-date houden**

Je bent altijd zelf verantwoordelijk dat je gegevens bij eventuele wijziging aan ons worden doorgegeven (bijvoorbeeld een verandering van zorgverzekeraar, adres of telefoonnummer).

### **Begrotingen**

Bij uitgebreide behandelingen ontvang je van tevoren een begroting van ons. Alleen als jij hiermee akkoord gaat, gaan we je behandelen. Lees de begroting daarom altijd goed door.

### **Uw eigendommen**

Je bent zelf verantwoordelijk voor je eigendommen. Mondzorg Berkel is niet aansprakelijk voor schade, diefstal of verlies van uw eigendommen. We adviseren je om je spullen niet onbeheerd achter te laten.

### **Roken**

Roken in de praktijk of op de oprit/toegang van de praktijk is verboden.

### **Garantie**

Mondzorg Berkel biedt geen garantie op tandartsbehandelingen, we zijn overtuigd van de kwaliteit van het door ons geleverde werk. In individuele gevallen kunnen we wel coulance bieden. Ben je dus niet tevreden over een behandeling, neem dat contact met ons op. Dan gaan we samen naar de situatie kijken. Een coulanceregeling is per definitie uitgesloten als er controle-afspraken niet zijn nageleefd en/of wanneer je onze onderhoudsadviezen niet hebt nageleefd. Schade of verlies zijn te wijten aan externe invloeden, dat ligt buiten ons en dus buiten een eventuele coulanceregeling.

### **Meningsverschil of klacht**

Ben je minder tevreden over de behandeling die je hebt gehad of de manier waarop je geholpen bent, dan horen wij dit graag zo snel mogelijk. Je kunt dit bijvoorbeeld laten weten per e-mail. Wij kunnen dan samen zoeken naar een oplossing of we kunnen uitleggen waarom iets op een bepaalde manier is gedaan. Jouw mening doet ertoe.

### **Agressie**

Agressief gedrag, verbaal of anderszins, wordt niet getolereerd en heeft onmiddellijke uitschrijving tot gevolg.