

### **Afspraken**

Behandelingen vinden altijd plaats volgens afspraak en zonder (open) spreekuren. Zonder afspraak langskomen met de bedoeling direct behandeld te worden kan dus niet. Afspraken kunnen telefonisch of aan de balie worden gemaakt en geannuleerd. Per mail annuleren graag alleen als de praktijk niet telefonisch bereikbaar is/ gesloten is.

Eén week voor de afspraak krijgt u van ons een herinnering van uw afspraak per mail. Het sturen van deze herinnering is een service vanuit de praktijk. U bent zelf verantwoordelijk om uw gemaakte afspraak juist te noteren en na te komen.

Mondzorg Berkel stuurt u niet een automatische mail dat u al enige tijd niet op consult bent geweest. Wij adviseren om twee keer per jaar naar de tandarts te gaan voor gebitscontrole.

### **Koortslip**

Heeft u een koortslip? Dan is het verplicht om uw afspraak te verplaatsen. Wij behandelen niet met een koortslip. Gaarne de baliemedewerkster hierover op de hoogte brengen. Wij werken graag in een schone mond. Graag voorafgaand aan een afspraak de tanden poetsen; thuis of bij ons in het toilet.

### **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 volgen wij de volgende stappen: Bij de eerste keer vergeten af te zeggen volgt er een waarschuwing via de mail. Bij de keren die volgen moeten we helaas de gereserveerde tijd in rekening brengen, €1 per minuut. 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 u 's ochtends tussen 8.00 en 10.00 uur belt met een pijnklacht of spoedgeval proberen wij u dezelfde dag nog te helpen. Belt u later op de dag, dan kunnen wij dit niet garanderen. Voor het behandelen van pijnklachten hebben wij vaste tijden in onze agenda gereserveerd. We kunnen dus niet altijd rekening houden met uw voorkeur door werk- of schooltijden.

Heeft uw eigen tandarts geen plek in zijn/haar agenda, dan wordt u gevraagd (indien de agenda het toe laat) om eenmalig gezien/ behandeld te worden door een collega tandarts in onze praktijk.

Is de agenda vol en kan uw klacht niet wachten tot een andere dag? Dan kunt u contact opnemen met de spoeddienst Dental365. Zie meer informatie op onze website.

### **Intake afspraak**

Bent u een nieuwe patiënt? Dan plannen wij altijd eerst een intake- afspraak. Deze afspraak zal langer duren dan een normaal consult voor een halfjaarlijkse controle. De tandarts gebruikt voor een intake- afspraak een andere declaratiecode dan een reguliere halfjaarlijkse controle. Tijdens de eerste afspraak zal de tandarts zich voorstellen, uw wensen/ verwachtingen kunnen worden uitgesproken, de gang van zaken wordt besproken omtrent het maken van een afspraak in de praktijk, de eerste halfjaarlijkse controle zal plaatsvinden en er worden eventueel röntgen foto's gemaakt. Ook wordt bekeken of wij de gegevens van de oude tandarts hebben ontvangen. Deze kunt u het beste ongeveer 3 weken voor een bezoek aan onze praktijk opvragen bij uw oude tandarts en naar ons laten mailen. Het is verstandig om onze praktijk 1 a 2 weken van tevoren te bellen om te vragen of wij de gegevens hebben ontvangen. Zo kan de tandarts zich alvast inlezen in uw dossier. Tijdens een eerste consult wordt een pijnklacht nooit direct behandeld. Het allereerste consult bij ons in de praktijk dient per pin voldaan te worden. Deze factuur kunt u zelf indienen bij uw zorgverzekeraar.

### **Behandelingen**

Wij besteden veel aandacht aan preventie. Wanneer nodig verwijzen wij u door naar de preventie-, paro-preventieassistente of mondhygiëniste. Aan het begin en aan het einde van de dag zullen alleen kortdurende behandelingen worden gepland. Langdurige behandelingen (zoals het vullen van gaatjes, kronen, wortelkanaalbehandeling, etc.) worden vaak gepland tussen 10.00 en 15.00 uur.

### **Betalingen**

Wij declareren uw tandartskosten bij Infomedics. Mocht u meer kosten hebben gemaakt in de praktijk dan uw zorgverzekering vergoed, dan kunt u een factuur verwachten van Infomedics. Als u geen aanvullende tandartsverzekering heeft dan verzoeken wij de factuur direct bij de balie te pinnen.

Mocht u niet in de gelegenheid zijn om te pinnen dat wordt de factuur naar uw mail gestuurd. Wij verzoeken u om de factuur binnen twee weken te voldoen aan Mondzorg Berkel. Bent u later dan twee weken, dan volgt er een herinneringsmail of u wordt telefonisch ervan op de hoogte gebracht. Komt de betaling daarna nog niet binnen dan zijn wij genoodzaakt incassokosten te rekenen.

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

U bent zelf verantwoordelijk dat uw gegevens bij eventuele wijzigingen aan ons wordt doorgegeven. Bijvoorbeeld: een verandering van zorgverzekeraar, adres- of telefoonnummer wijzigingen). Vergeet u niet door te geven of dit alleen u betreft of meer gezinsleden? Iedereen heeft namelijk bij ons een eigen patiëntenkaart (patiëntendossier).

### **Begrotingen**

Bij uitgebreide behandelingen ontvangt u van tevoren een begroting van de tandarts. Een begroting is een verwachting/schatting van de uitgaven van de behandeling, het is dus geen definitieve begroting. Als u een afspraak maakt en deze krijgt bevestigd per mail dan is dit tevens ook een akkoord op de begroting die u geeft aan Mondzorg Berkel. Lees daarom een begroting altijd goed door.

### **Uw eigendommen**

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

### **Telefoongebruik**

Het gebruik van mobiele telefoons is niet toegestaan in de praktijk. Het stoort de baliemedewerkster in haar werkzaamheden indien er in de wachtkamer wordt getelefoneerd, zij kan patiënten slecht verstaan aan de balie of aan de telefoon. Ook in de behandelkamer vragen wij om geen telefoon te gebruiken. Het is van belang voor u om betrokken te zijn bij de behandeling die u of een familielid ondergaat.

### **Roken**

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

### **Garantie**

Mondzorg Berkel biedt geen garantie op tandheelkundige behandelingen. We zijn ervan overtuigd van kwaliteit van het door ons geleverde werk. In individuele gevallen kunnen we wel coulance bieden. Dit wordt altijd besproken met de tandarts en niet met de balieassistente. Bent u dus niet tevreden over een behandeling, neem dan contact met ons op. 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 van elementen die te wijten zijn aan externe invloeden liggen buiten ons en dus ook buiten eventuele coulanceregeling..

### **Agressie**

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

### **Inschrijven**

Inschrijven kunt u doen via de website van Mondzorg Berkel of door ons een mail te sturen. De balieassistente zal, ondanks dat er wellicht een patiëntenstop is, altijd telefonisch contact met u opnemen. De balieassistente informeert u direct of er plek is, op welk termijn, bij welke behandelaar, maakt een intake-afspraken met u of vraagt of u op de wachtlijst plaats wil nemen indien we op dat moment geen nieuwe patiënten aannemen.

### **Uitschrijven**

Mocht u zich bij ons uit willen schrijven dan verzoeken wij u om een mail te sturen naar ons met de volgende gegevens;

-Welke patiënt(en) worden er uitgeschreven? (naam en geboortedatum) -

-Reden van uitschrijven.

-Het e-mail adres van de nieuwe tandartspraktijk waar wij via zorgmail (beveiligde verbinding) uw patiëntgegevens / gemaakte röntgenfoto's naartoe mogen sturen.

Mocht u 3 a 3,5 jaar geen bezoek brengen aan onze praktijk dan schrijven wij u uit als patiënt.

### **Privacy**

Iedere patiënt heeft bij ons zijn/haar eigen patiëntendossier. In de patiëntenkaart wordt alles opgeslagen; uw genoten behandelingen met daarbij gedeclareerde codes, gemaakte

röntgenfoto's, uw adres- en verzekeringsgegevens, uw medicatiegegevens, de gegevens van uw oude tandarts, verzonden- en ontvangen mailtjes en aantekeningen van de balieassistente wanneer u de praktijk heeft gebeld of wij u bellen. Door het vastleggen van al deze gegevens zorgen wij altijd terug kunnen lezen wat er is gedaan/ afgesproken en u kunnen informeren bij vragen. Mocht u uitschrijven in de praktijk dan wordt uw patiëntendossier 'op archief' gezet. De digitale patiëntgegevens worden maximaal 10 jaar bewaard. De patiëntenkaart is op dat moment niet meer actief in ons systeem.

Het verstrekken van persoonsgegevens aan derden; Vanwege de wet van privacy mogen wij niet zomaar gegevens uitwisselen aan derden. Bent u 18 jaar en ouder? Dan verzoeken wij zelf te bellen met vragen, opmerkingen, het maken of verzetten van uw afspraak.

Tijdens uw eerste bezoek aan de tandartspraktijk wordt door de balie medewerkster gevraagd of u een anamneselijst wilt invullen. Op deze lijst staan allerlei vragen rondom uw medische gezondheid. Het is voor de behandelaren van groot belang om dit te weten, omdat u met het gebruik van sommige medicatie of een bepaalde aandoening andere tandheelkundige zorg nodig heeft dan wat we standaard doen. Voorbeeld: Bloedverdunners kunnen invloed hebben wanneer er tanden of kiezen getrokken worden. Bent u zwanger? Dan maken we alleen foto's bij pijnklachten vanwege de straling. De papieren levert u weer in bij de balie medewerkster. Zij scant het in uw patiëntenkaart en daarna worden de papieren vernietigd.

### **Nieuwsbrief**

Maximaal 2 keer per jaar ontvangen alle ingeschreven patiënten per mail een nieuwsbrief. Indien u ingeschreven staat met een actief patiëntendossier dan kunt u niet uitgeschreven worden voor het ontvangen van de nieuwsbrief. Uw e-mail adres kan niet uit uw patiëntenkaart worden gehaald omdat u dan ook geen afspraakbevestigingen, facturen of afspraakherinneringen meer ontvangt. Wij vinden het fijn als patiënten op de hoogte zijn van belangrijke zaken van de praktijk.

Ontvangt u geen mails van Mondzorg Berkel? Check bij de balieassistente of uw e-mail adres juist is of uw spam mapje in uw mailbox.

Bent u uitgeschreven en ontvangt u nog wel de nieuwsbrief? Bel de praktijk zodat wij uw e-mail adres uit het dossier kunnen halen. Geef ook door als uw eigen e-mail adres in meerdere patiëntenkaarten staat, bijvoorbeeld van andere gezinsleden.

### **Ziekte, geboorte of overlijden**

Persoonlijk patiëntcontact is van ons van belang, ons team hecht aan een vertrouwensrelatie met patiënten. Mochten wij op de hoogte worden gebracht van de geboorte van een baby of het overlijden van een patiënt, dan sturen wij u namens het team een kaartje. Het is fijn voor u dat wij dit weten, zodat we er rekening mee kunnen houden.

### **Huisdieren**

Huisdieren in de praktijk zijn niet toegestaan.

### **Klachtenregeling**

Bent u niet tevreden of is de behandeling iets anders gelopen dan u had verwacht, laat het ons weten. Ga het gesprek met ons aan, wij staan open voor feedback en willen graag het probleem oplossen.

U zal te allen tijde persoonlijk te woord worden gestaan door de zorgverlener die u heeft behandeld en/of de praktijkmanager. Een geschil of klacht per mail oplossen is niet wenselijk. Komen we er samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenbemiddeling van de KNMT.

[knmt.nl/voor-patienten/ontevreden-over-je-tandarts-dit-kun-je-doen](https://knmt.nl/voor-patienten/ontevreden-over-je-tandarts-dit-kun-je-doen)