

## HARTELIJK WELKOM IN ONZE PRAKTIJK

In deze huisregels vindt u informatie die voor u als patiënt van belang kan zijn en om een organisatie als de onze goed te laten functioneren. Hoe meer u weet van onze praktijk en onze werkwijze, des te beter kunnen wij u van dienst zijn. Mocht u naar aanleiding van het onderstaande nog vragen of opmerkingen hebben, neem dan gerust contact met ons op.

**Wilt u naar uw eerste bezoek aan onze praktijk uw legitimatiebewijs, zorgpas en eventuele medicijnlijst meenemen? Wij willen u vriendelijk vragen minstens 10 minuten vóór uw afspraak aanwezig te zijn zodat we alle administratieve zaken kunnen afhandelen.**

## EERSTE BEZOEK EN BEHANDELPLAN

In het algemeen zal tijdens het eerste bezoek mondonderzoek plaatsvinden en zo nodig röntgenfoto's worden gemaakt. Aan de hand van dit onderzoek en de foto's zullen we u zo duidelijk mogelijk informeren over de toestand van uw gebit. Ook al uw vragen en wensen kunt u onder andere op dat moment aan ons kwijt. Bij dit eerste bezoek krijgt u een aantal vragen voorgelegd die betrekking hebben op uw persoonlijke, medische en tandheelkundige situatie. Als u bepaalde medicijnen gebruikt, is het van belang dat u over de namen en doseringen beschikt. Wij verzoeken u de gegevens van uw vorige tandarts (incl. eerder gemaakte röntgenfoto's) van te voren aan ons te verstrekken of op dezelfde afspraak mee te nemen.

Een tandheelkundige behandeling zal in een vervolgzitting plaatsvinden, tenzij er een dwingende reden voor is, bijvoorbeeld als er sprake is van een pijnklacht.

Volwassenen die voor het eerst bij ons worden ingeschreven dienen het eerste bezoek en alle daaruit voortvloeiende behandelingen contant (of per pin) te betalen, tot de eerstvolgende controle. Indien u voor tandheelkunde verzekerd bent kunt u de nota indienen bij uw zorgverzekeraar. Vanaf de eerstvolgende periodieke controle is contante betaling niet meer vereist tenzij het betalingsverkeer niet naar wens verloopt.

## AFSPRAKEN

Wanneer u akkoord gaat met het opgestelde behandelplan zal de baliemedewerkster één of meerdere vervolgafspraken met u maken.

## WIJZIGEN VAN AFSPRAKEN

Als u een afspraak niet kunt nakomen, wilt u dit dan zo spoedig mogelijk aan ons melden? Wij kunnen in dat geval de gereserveerde tijd aan een andere cliënt geven. Wij brengen geen kosten voor de gereserveerde tijd in rekening als u tenminste **2 werkdagen** van tevoren uw afspraak heeft gewijzigd. In alle andere gevallen zijn wij helaas genoodzaakt de gereserveerde tijd aan u door te berekenen. Het tarief voor een niet nagekomen afspraak of een te late annulering bedraagt bij een tandarts € 20,00 per 10 minuten en bij een mondhygiënist of preventieassistente € 16,00 per 10 minuten.

**Helaas is per email veranderen van afspraken niet mogelijk. Wij verzoeken u dan ook dit telefonisch te doen.**

Mocht het herhaaldelijk voorkomen dat u, zonder opgave van reden vooraf, niet op uw afspraak bent verschenen, zijn wij genoodzaakt om de relatie te verbreken en dient u een andere tandarts of mondhygiënist te zoeken buiten onze praktijk.

## COLLEGA'S

Het kan voorkomen dat u binnen onze praktijk niet bij uw eigen tandarts of mondhygiënist terecht kunt door drukte of ziekte. Onze visie is dat een patiënt(e) zo snel mogelijk geholpen dient te worden. Vandaar dat het kan voorkomen dat u, soms zonder vooraf in kennis te zijn gesteld, geplaatst kunt worden bij een collega. Wij vragen hiervoor uw begrip.

## TARIEVEN

In onze praktijk wordt gedeclareerd volgens de landelijke vastgestelde particuliere tarieven (de UPT-codes). Tot 18 jaar worden de meeste tandheelkundige verrichtingen vergoed vanuit de basisverzekering. Vanaf 18 jaar kunt u zich voor de meeste verrichtingen (gedeeltelijk) aanvullend verzekeren. Raadpleeg daarvoor uw verzekering.

## BETALING

Tandheelkundig Centrum Volendam heeft het verzorgen van de rekening overgedragen aan een factoringsbedrijf (Infomedics). Door bij ons patiënt te zijn, geeft u automatisch toestemming aan ons om uw persoons- en behandelingsgegevens te delen met dit bedrijf. Indien u hier bezwaar tegen heeft, dan kunt u ook uw factuur opvragen direct na de behandeling en deze zelf voldoen en/ of indienen bij uw zorgverzekeraar. Dit factoringsbedrijf is gespecialiseerd in het factureren en innen van declaraties. Omdat wij gebruik maken van deze organisatie ontvangt u de rekening rechtstreeks van hen. Het eventuele verzekerde deel is dan reeds vergoed door uw zorgverzekeraar. De nota betreft de eigen bijdrage.

U dient zich te houden aan de betalingstermijn van Infomedics. Betaalt u te laat, dan loopt u de kans op herinnerings- of incassokosten. Voor financiële vragen of inzichten in uw nota kunt u contact opnemen met telefoonnummer 036 20 31 900 (lokaal tarief). Daarnaast kunt u mailen naar [rekening@infomedics.nl](mailto:rekening@infomedics.nl). U kunt natuurlijk ook te allen tijde contact opnemen met ons.

Als blijkt dat er herhaaldelijk te laat wordt betaald kan het zijn dat wij om een voorschot vragen. Indien iemand niet bereid is zich te houden aan de betalingsregelingen kan het zijn dat hij/zij wordt verwijderd uit onze praktijk en op zoek zal moeten naar een andere zorgverlener.

## PERIODIEKE CONTROLE

Cliënten die elke drie maanden of elk half jaar de mondhygiëniste bezoeken, kunnen om een combinatieafpraak vragen, dat wil zeggen dat tijdens of na de behandeling bij de mondhygiëniste tevens de controle door de tandarts kan worden gedaan. Dit is alleen mogelijk als het werkschema van de tandarts en mondhygiëniste op elkaar aansluiten. Wij vragen hiervoor uw begrip. U wordt vriendelijk verzocht om bij de controle ook wijzigingen in persoonsgegevens, gezondheidstoestand en/of medicijngebruik aan ons te melden. **Het is wenselijk kinderen vanaf 2 jaar in te schrijven bij de tandarts en ze op halfjaarlijkse controle te laten komen.**

## TANDHEELKUNDIGE BEHANDELING

Soms zien mensen op tegen een tandheelkundige behandeling. Mocht dit bij u zo zijn, bespreek het dan met één van ons. Wij zullen zoveel mogelijk rekening houden met uw wensen. In principe worden alle behandelingen die pijnlijk kunnen zijn onder verdoving uitgevoerd. Vanuit onze praktijkfilosofie vindt behandeling plaats volgens zorgvuldig uitgestippelde richtlijnen. Dit betekent dat wij een behandelplan presenteren dat erop gericht is uw mondgezondheid tot op hoge leeftijd te waarborgen. Dat betekent natuurlijk niet dat er maar één oplossing bestaat voor uw gebit. Door uw eigen wensen te uiten, kunnen wij een behandelplan op maat maken. Uiteraard kunnen er financiële belemmeringen zijn om een behandelplan ineens te laten uitvoeren. In dat geval kan er een plan in fasen worden gemaakt. Het is mogelijk dat deze benadering niet bij u past. Het is voor beide partijen zinvol om dit in een zo vroeg stadium van de behandeling te bespreken. Wij doen ons uiterste best een technologisch hoogwaardig product in uw mond af te leveren en vinden het daarom van het grootste belang dat de behandeling in een sfeer van wederzijds vertrouwen en respect wordt uitgevoerd.

## OPENINGSTIJDEN

Het team van Tandheelkundig Centrum Volendam staat voor u klaar van maandag t/m vrijdag van 07.00 uur tot 19.00 uur en op zaterdag van 07.45 uur tot 13.00 uur. Op dinsdag- en woensdagavond hebben wij nog een extra openstelling van 19.15 uur tot 21.30 uur.

## SPOEDGEVALLEN

In geval van een pijnklacht kunt u altijd dezelfde dag bij ons terecht. Wij vragen u wel om in dat geval zo vroeg mogelijk te bellen voor een afspraak. Meestal kunt u aan het einde van het normale programma geholpen worden. Buiten de praktijken kunt u op het antwoordapparaat horen tot welke tandarts u zich kunt wenden als u 's avonds of in het weekend dringend hulp nodig heeft.

Onze uitgebreide algemene voorwaarden en meer informatie kunt u vinden op onze website [www.tandheelkundigcentrumvolendam.nl](http://www.tandheelkundigcentrumvolendam.nl)