

## Huisregels Tandartspraktijk Mijn Tand

Wij doen ons uiterste best om u naar volle tevredenheid te behandelen en uw bezoek aan onze praktijk zo aangenaam mogelijk te maken. Hiervoor hebben wij ook uw medewerking nodig. Om u meer inzicht te geven in onze werkwijze en om de kwaliteit van onze zorg te kunnen waarborgen, leggen wij u graag onze werkwijze en onze huisregels uit. Wij vragen u deze pagina aandachtig door te lezen.

Wij vragen u op tijd aanwezig te zijn, omdat wij speciaal voor u tijd reserveren. Wilt u bij elk bezoek u melden bij onze balie. Hierdoor kunnen wij u zo efficiënt en optimaal mogelijk behandelen. Indien u te laat komt, wordt de behandeling noodzakelijkerwijs ingekort.

Afbellen kan uiteraard, maar dan wel minimaal 24 uur van tevoren. Wanneer u niet af belt, wordt de afspraak in rekening gebracht, dit geldt ook wanneer u een afspraak vergeet. Wij hanteren hiervoor in ieder geval een tarief van €15,- per 10 minuten. Betreft het een afspraak van 30 minuten of langer dan behouden wij het recht tot 100 Euro in rekening te brengen, dit om de kosten van de praktijkvoering te dekken. Indien u vaker dan 3 maal zonder bericht afwezig bent, behouden wij het recht u als patiënt uit te schrijven.

Heeft u een afspraak op maandag, dan zegt u deze uiterlijk op donderdagochtend voor 10.00 af. Wij vragen u dit telefonisch te doen.

Het feit dat wij u helpen herinneren aan uw afspraak is een extra service. U blijft er zelf verantwoordelijk voor, dat u op uw afspraak verschijnt.

De tandarts werkt een zo optimaal mogelijk behandelplan in samenwerking met u uit. Indien u een voorgestelde behandeling niet wenst, wordt dit aangegeven in uw patiëntendossier. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor uw afwijkende keuze van behandeling. Wij gaan uit van een wederzijdse motivatie om het gebit in optimale conditie te krijgen en te behouden.

De tandarts doet steeds zijn uiterste best om zich te houden aan de planning. Aangezien er zich onvoorziene complicaties kunnen voordoen bij vrijwel elke medisch behandeling, zal dit niet altijd mogelijk zijn, en doen wij een beroep op uw begrip in deze zeldzame situaties.

De declaraties voor de praktijk worden verzorgd door Infomedics, een maatschappij voor facturing. Indien u inhoudelijke vragen hebt over een rekening kunt u contact opnemen met de balie assistente. Voor vragen over betalingsoverzichten, herinneringen, betalingstermijnen, gespreide betalingen etc. kunt u contact opnemen met Infomedics. In geval van achterstallige betaling, zien wij ons genoodzaakt aan u te vragen de verdere tandheelkundige behandelingen contant te voldoen totdat de betaling van de openstaande nota's is voldaan.

Bij wijzigingen in geval van gezondheid, medicijn gebruik, adres of verzekering, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk door te geven aan de balie assistente.

Bij klachten of problemen die niet tot de volgende dag c.q. tot na het weekend of de vakantie kunnen wachten, kunt u contact opnemen met de tandartsenpost Hengelo, deze kunt u bereiken op: 074-3032913

Wij zullen u altijd verzoeken om bij uw eerste bezoek een vragenlijst in te vullen met betrekking tot uw gezondheid en medicijngebruik. Het is van (levens)belang dat u dit volledig en naar waarheid invult om complicaties te voorkomen. Wijzigingen in uw gezondheid en/of medicatie dient u aan ons door te geven.

Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en rekening te houden met uw wensen en verwachtingen. Wij waarderen het zeer als u vragen en/of opmerkingen, die ons daarbij kunnen helpen aan ons kenbaar maakt. Mocht u ondanks onze grootste zorg toch een klacht hebben, dan helpen wij u hier graag mee. Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u voor alle vragen die u heeft over tandartsen en tandheelkundige behandelingen terecht bij het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Het TIP is te bereiken op nummer 0900 2025012 (maandag tot en met vrijdag van 09.00 – 12.00 uur en van dinsdag tot en met vrijdag ook van 13.30 – 16.30 uur).

Wij behouden ons het recht om patiënten op basis van onjuiste bejegening uit te schrijven als patiënt van Tandartspraktijk Mijn Tand.

- Binnen onze tandartspraktijk gaan wij respectvol met elkaar om. Discriminatie is niet toegestaan. Als patiënt en bezoeker mag u erop rekenen dat u door onze medewerkers correct wordt behandeld. Het omgekeerde vragen wij natuurlijk ook van u.
- Wapenbezit, diefstal, vernieling, fysiek en verbaal geweld en (seksuele) intimidatie zijn in Nederland en daarmee in onze tandartspraktijk niet toegestaan. Van overtreding wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.
- Het is verboden te roken binnen onze tandartspraktijk.
- Gebruik van drugs en alcohol en/of het onder invloed zijn van drugs en/of alcohol in onze tandartspraktijk is niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan om dieren mee te nemen naar onze tandartspraktijk. Uiteraard mag u -indien nodig- wel een hulphond meebrengen.
- Wilt u een foto, film of geluidsopname maken van de behandeling, de medewerkers en/of de patiënten? Dit mag alleen als u uitdrukkelijk toestemming heeft gevraagd én gekregen van de betrokkene(n). Wij vragen u de privacy van patiënten en de medewerkers te respecteren, ook op sociale media.
- Waak zelf over uw eigendommen. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade, diefstal of verlies van uw eigendommen. Wij adviseren u om uw eigendommen niet onbeheerd achter te laten en uw jassen, tassen en dergelijke mee te nemen de behandelkamer in. Het gebruik van de kapstok is voor eigen risico
- Deze gedragsregels gelden zowel in onze tandartspraktijk als op het gehele terrein van onze tandartspraktijk, inclusief het parkeerterrein. Het overtreden van de regels of het niet opvolgen van aanwijzingen, kan leiden tot een waarschuwing of het weigeren van de toegang tot onze tandartspraktijk.

Heeft u een suggestie, opmerking, compliment of klacht? Dan horen wij dat graag. U kunt ze altijd aan ons doorgeven. Dit kan in onze tandartspraktijk zelf, maar ook via [info@mijntandhengelo.nl](mailto:info@mijntandhengelo.nl) of telefonisch. Wij staan u graag te woord.