

## **VOORWAARDEN & HUISREGLEMENT TANDARTS EDE**

### **Welkom in onze praktijk**

Hierbij geven wij u informatie die van belang kan zijn als u zich wilt aanmelden of heeft aangemeld als nieuwe patiënt. Ook patiënten die reeds bij ons onder behandeling zijn, kunnen hierin nuttige informatie vinden. Hoe meer u weet over onze werkwijze, des te beter kunnen wij u van dienst kunnen zijn.

### **Aanmelding**

Aanmelding geschiedt op basis van beoordeling van de algemene vragenlijst en de gezondheidsvragenlijst (anamnese). Aan slechts het invullen van deze lijsten kunnen geen rechten worden ontleend. Een zorgvuldige beoordeling zal uitwijzen of wij u de Tandheeskundige zorg kunnen bieden die u wenst. Na een 1e intake wordt gezamenlijk besloten of u als patiënt ingeschreven wilt en kunt worden.

### **Bereikbaarheid**

Onze receptionistes zijn telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 16.00 uur op telefoonnummer 0318-617485.

Voor vragen aangaande declaraties, behandelingen en afspraken, kunt u ons uiteraard tijdens deze uren bereiken. Eventuele klachten worden door onze receptioniste genoteerd; er wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

Kunt u ons niet bereiken op ons reguliere nummer?

Dan kunt u voor spoedklachten de praktijk telefonisch bereiken op maandag t/m donderdag van 8.00 uur tot 20.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 8.00 uur tot 16.00 uur op nummer 0318-421721. Dit nummer is uitsluitend bestemd voor ernstige pijnklachten.

U kunt ons ook mailen. Adreswijzigingen ontvangen wij bij voorkeur per e-mail via [info@tandartsede.nl](mailto:info@tandartsede.nl).

Tandarts Ede is gelijkvloers en rolstoeltoegankelijk.

Ons Adres: Arnhemseweg 10-A, 6711 HA Ede.

Parkeren kan aan de overzijde van de straat in de grote Q-parkgarage (2 min. loopafstand). Uw fiets kunt u stallen in een van de fietsenrekken bij de ingang van de praktijk.

### **Afspraken**

Wanneer u voor de eerste keer onze praktijk bezoekt zullen wij voor u een ruime afspraak inplannen. U heeft voorafgaand aan dit bezoek vragenlijsten ingevuld betreffende uw persoonlijke, medische en tandheeskundige gegevens. Deze vragenlijst ontvangt u aan de balie. Tijdens uw eerste bezoek nemen wij deze vragenlijst met u door en zullen zo nodig om extra informatie vragen over bijvoorbeeld uw medicijngebruik. Tijdens het eerste bezoek zal een mondonderzoek plaatsvinden en als er geen recente röntgenfoto's zijn, zullen deze worden gemaakt. Aan de hand van dit onderzoek en de foto's zullen wij u zo duidelijk mogelijk informeren over de toestand van uw gebit.

De intake bestaat uit onderstaande verrichtingen. De kosten voor de intake bedragen maximaal:

1x C11 Eerste consult €22,91\*

2 x X10 Maken en beoordelen kleine röntgenfoto €33,76\*  
(Indien er geen recente röntgenfoto's aanwezig zijn)

1x X21 Maken en beoordelen kaakoverzichtsfoto € 72,35\*

*\*De kosten zijn conform de vastgestelde tarieven van de Nza*

Na uw intakegesprek krijgt u het advies een afspraak te maken bij de tandarts of mondhygiëniste na 3, 4, 6 of 12 maanden. U kunt deze afspraak meteen maken, hetgeen onze voorkeur heeft. Mogelijk vindt u dat lastig; in dat geval ontvangt u een oproep per sms ter herinnering aan het feit dat de afgesproken termijn weer voorbij is. Aan deze sms kunnen geen rechten worden ontleend, dit betreft slechts een service van de praktijk. U blijft zelf verantwoordelijk voor de juistheid van uw gegevens en het noteren en nakomen van de gemaakte afspraak.

Tijdens de halfjaarlijkse controle is in principe geen tijd beschikbaar voor het doen van verrichtingen; deze zullen in overleg met u op een nader te bepalen tijdstip worden uitgevoerd.

### **Annuleren of verzetten van afspraken**

Indien u verhinderd bent om welke reden dan ook, kan een afspraak worden verzet. Het afzeggen of verzetten van afspraken mag via e-mail of telefonisch maar tenminste 24u van tevoren (ook ongeacht de reden); vaak kan er dan naar een goed alternatief worden gezocht. Het annuleren via SMS op uw afspraakbevestiging of herinnering is niet mogelijk (no-reply).

Geeft u zelf alvast aan op welke tijden u wel kunt zodat wij daar direct rekening mee kunnen houden. Bedenk alstublieft dat het steeds weer afzeggen van behandelingen de continuïteit van de zorg in gevaar kan brengen. Het niet nakomen of niet voldoende tijdig afbellen van afspraken laat ons weinig andere keus dan het in rekening brengen van de kosten voor de gereserveerde tijd. Dit is overeenkomstig de leverings- en betalingsvoorwaarden en volgens door de verzekeraars en de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde hiervoor opgestelde richtlijnen.

### **Wijzigingen**

Wilt u ons altijd informeren omtrent veranderingen in de verzekering (uw verzekeraar geeft ons geen wijzigingen door, dit in tegenstelling tot huisartsen en apotheken), huisarts en/of specialist, medicijnen etc.

### **Uw afspraak**

Wij doen ons uiterste best om de wachttijden zo kort mogelijk te houden, doch dit is niet altijd mogelijk. Desgewenst kunt u informeren bij de balieassistente naar een eventuele achterstand in de planning. Wij zijn een zorginstelling en uitloop door noodsituaties zijn niet te voorzien. Tijdens uw afspraak kunt u met maximaal 2 familieleden aanwezig zijn in de behandelkamer. Van hen wordt verwacht dat zij de behandeling niet storen.

### **Spoedgevallen (Wat te doen bij spoedgevallen?)**

Luistert u alstublieft altijd de volledige band af!

Op het moment dat u klachten heeft kunt u het beste direct contact opnemen met de praktijk tijdens onze reguliere openingstijden van 8.00 uur – 20.00 uur. Onze openingstijden zijn zeer ruim. Dat betekent dat spoedgevallen in principe altijd binnen deze openingstijden behandeld kunnen worden. Indien u zich doordeweeks meldt vóór 10.00 uur doen wij ons best met u diezelfde dag een afspraak te maken. Houdt u er rekening mee dat uw voorkeurstijd mogelijk niet voorhanden is. U wordt geholpen door de behandelaar die op dat moment voor u beschikbaar is; dit is mogelijk niet uw vaste behandelaar.

De avond (na 20.00u)- en weekenddiensten zijn uitsluitend bedoeld voor zeer ernstige en acute pijnklachten zoals nabloedingen en trauma. Onze dienstdoende tandartsen draaien

avond- en weekenddiensten naast hun gewone reguliere behandel tijden. Wij vragen u vriendelijk daarmee rekening te houden.

Is er sprake van minder dringende klachten (zoals een gevoelige tandhals, een gebroken vulling of losse kroon) dan is er geen sprake van spoed en vragen wij u te wachten tot de normale openingstijden. Wij zullen altijd proberen u zo spoedig mogelijk te helpen. Indien de praktijkdrukke een behandeling op dezelfde dag niet toe mocht laten, dan plannen wij u op een later tijdstip in. Dit zal altijd in goed overleg gebeuren. Wij vragen dan uw begrip hiervoor.

Is uw prothese gebroken of kapot? Breng deze dan 's morgens van maandag t/m vrijdag voor 09.30 uur in de praktijk; u heeft deze dan in principe dezelfde dag (rond 16.00 uur) nog terug!

Verzekeraars vergoeden reparaties uitgevoerd via de tandarts meestal beter dan wanneer dit rechtstreeks bij een tandtechniker plaatsvindt. Bovendien kunnen wij dan een zorgvuldige reparatie bewaken.

### **Onze zorg voor uw gebit**

Juist voor het bevorderen van uw mondgezondheid, staan onze medewerkers tot uw beschikking. Het is immers een bekend feit dat de twee meest voorkomende ziektes van het gebit, gaatjes en tandvleesontstekingen, heel nauw samenhangen met een niet juist onderhoud van het gebit. Een goede mondhygiëne is de eerste "pijler" van elk goed plan om een gebit voor de toekomst goed gezond te houden of weer te krijgen. Daarbij zijn tandvleesziekten, nu we vandaag de dag het tandbederf door de fluoriden veel beter de baas kunnen, na het 50e levensjaar de belangrijkste oorzaak tot verlies van het gebit. Kortom een gezond gebit staat op een gezond fundament.

De mondhygiëniste en assistentes hebben meer tijd voor deze behandeling dan de tandarts waardoor een kwalitatief beter resultaat wordt behaald. Bedenk u wel: een goede mondhygiëne lukt niet in een keer! Daarom bevelen wij u vaak meerdere bezoeken aan.

Bovendien leert de ervaring dat na verloop van tijd de aandacht op dit zo belangrijke gebied toch weer verslapt. Wij zullen dan proberen dit weer op het juiste moment bij te sturen. Om u de beste zorg te kunnen geven verwachten wij van onze patiënten dat zij regelmatig, bij voorkeur twee keer per jaar, voor controle komen.

Wanneer u langer dan drie jaar niet meer onze praktijk heeft bezocht, dan zullen wij u automatisch uitschrijven als patiënt. Er bestaat dan geen behandelrelatie meer tussen u en de tandartsen in onze praktijk. In geval van pijnklachten zullen wij u benaderen als nieuwe patiënt en kunt u al dan niet opnieuw worden ingeschreven in de praktijk.

### **Heeft u een klacht?**

Tandarts Ede doet haar uiterste best u naar tevredenheid te helpen. Heeft u toch een klacht? Laat ons dat dan weten. Wij nemen elke reactie en/of klacht serieus, uw bevindingen zijn belangrijk voor ons. Wij horen het daarom graag als u ergens niet tevreden over bent, want alleen dan kunnen we samen naar een oplossing zoeken. Mogelijk is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Het is ons streven om uw klacht samen met u in goede harmonie op te lossen. Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WCKZ) is een zorgverlener verplicht een klachtregeling aan te bieden waar u terecht kunt met uw klacht. Deze klachtenregeling heeft tandarts Ede ondergebracht bij de ANT en de KNMT.

### **Klachtenregeling**

Als u niet tevreden bent proberen we samen met u een oplossing te vinden. In principe lukt dat altijd, maar het kan natuurlijk voorkomen dat we er samen niet uit komen. In dat geval kunt u terecht bij de KNMT, de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheekunde. De KNMT kan bemiddelen of overgaan tot een formele behandeling van uw klacht en een uitspraak doen. Aan de klachtenregeling van de KNMT zijn geen kosten verbonden. Meer informatie kunt u schriftelijk opvragen bij de KNMT, Postbus 2000, 3430 CA Nieuwegein ([www.knmt.nl](http://www.knmt.nl)).

Voor onze tandartsen die aangesloten zijn bij het ANT (Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) kunt u informatie opvragen bij de ANT, Leidsevaartweg 99, 2106 AS Heemstede ([www.ant-online.nl](http://www.ant-online.nl)).

De klachtenregeling van deze tandheekundige beroepsorganisaties voldoen aan de eisen die de Wet Cliënten Zorgsector aan iedere zorgverlener stelt. Voor een persoonlijk advies of informatie kunt u online contact opnemen met het Tandheekundig Informatie Punt (TIP) via de site: [www.allesoverhetgebit.nl](http://www.allesoverhetgebit.nl). U kunt desgewenst uw vragen achterlaten via het online-vragenformulier. Deze worden dan z.s.m. beantwoord.

### **Privacy statement**

Uw privacy wordt door ons gerespecteerd. Tandarts Ede streeft ernaar om uw privacy zo goed mogelijk te waarborgen en zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die u bij ons aanlevert. Bij de verwerking van persoonsgegevens nemen wij de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in acht. In onze privacyverklaring informeren wij u over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan. Deze privacyverklaring treft u aan op onze website of kunt u via e-mail of telefonisch opvragen.

### **Aansprakelijkheid**

Waak zelf over uw eigendommen. Tandarts Ede is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen. Wij adviseren u dan ook om uw eigendommen niet onbewaakt achter te laten.

### **Roken**

De regels van de overheid zijn streng. In openbare gebouwen mag niet worden gerookt. Ook bij Tandarts Ede mag niet worden gerookt. Het staat u vrij om buiten het terrein van Tandarts Ede te roken.

### **Mobiele telefoon**

Wij verzoeken u vriendelijk uw mobiele telefoon stil te zetten in onze wachtruimte en behandelkamers. Moet u onverhoopt toch een telefoontje beantwoorden wilt u dit dan doen zonder andere patiënten en onze receptionistes te hinderen.

### **Huisdieren**

Tandarts Ede is een zorginstelling waarbij hygiëne uiterst belangrijk is. Het meenemen van (huis)dieren is dan ook niet toegestaan. Geleidehonden zijn hierop een uitzondering. Graag vernemen wij dat vooraf zodat wij hier tijdig op kunnen anticiperen.

### **Eten**

In verband met de strenge hygiëne-richtlijnen is het nuttigen van voedsel in wachtkamer/behandelkamers niet toegestaan.

### **Zakelijk**

Tandarts Ede is ISO 9001 gecertificeerd en werkt volgens het WIP (werkgroep Infectie Preventie)-protocol ter waarborging van een goede praktijkhygiëne en infectiepreventie. Tandarts Ede werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De betalingsvoorwaarden zijn de standaard voorwaarden van de ANT - KNMT. Op verzoek

kunt u een afschrift verkrijgen. De facturering geschiedt door Infomedics. Kopienota's kunt u bij hen opvragen.

Tandartsen bij tandarts Ede staat geregistreerd in het BIG beroepenregister. De registratienummers zijn terug te vinden op onze website.

Tandartsen bij Tandarts Ede zijn lid van de KNMT ( Nederlandse maatschappij tandartsen) of de ANT(Associatie van Nederlandse Tandartsen).

**Website [www.tandartsede.nl](http://www.tandartsede.nl)**

Wij streven ernaar onze website actueel te houden. De informatie op onze website is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Er kunnen geen rechten aan de informatie op de website worden ontleend. Hoewel Tandarts Ede zorgvuldigheid in acht neemt bij het samenstellen en onderhouden van deze website en daarbij gebruik maakt van bronnen die betrouwbaar geacht worden, kunnen zij niet instaan voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de geboden informatie. Tandarts Ede garandeert evenmin dat de website foutloos of ononderbroken zal functioneren. Tandarts Ede wijst iedere aansprakelijkheid ten aanzien van de juistheid, volledigheid, actualiteit van de geboden informatie en het (ongestoord) gebruik van deze website uitdrukkelijk van de hand.

**Tot slot**

Suggesties, ideeën, op- en aanmerkingen met betrekking tot een behandeling, de wachtkamerinrichting, de praktijkorganisatie of andere zaken welke uw aandacht hebben zijn meer dan welkom. Tandarts Ede streeft naar continue verbetering; wij hechten dan ook veel

waarde aan uw mening. U kunt uw op /aanmerkingen sturen naar [info@tandartsede.nl](mailto:info@tandartsede.nl)