

Praktijkreglement Medident

Medident gaat uit van het volgende: Met het maken van een afspraak geeft u te kennen dat u akkoord gaat met het hieronder beschreven praktijkreglement alsmede de genoemde algemene voorwaarden.

Huishoudelijke regels binnen de praktijk:

1. Kinderen tot 10 jaar dienen bij elk praktijkbezoek te worden begeleid door minimaal één ouder of wettelijke voogd;
2. Huisdieren zijn binnen de gehele praktijk niet toegestaan;
3. Eten en drinken in de wachtkamer en behandelkamers is niet toegestaan;
4. Patiënten kunnen gebruik maken van de aanwezige patiëntentoiletten, deze dienen door elke gebruiker schoon te worden achtergelaten;
5. Patiënten kunnen gebruik maken van de aanwezige garderobe in de wachtkamer. Medident is en kan in géén geval aansprakelijk worden gesteld voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen. Wij adviseren u daarom met klem om geen eigendommen onbeheerd achter te laten de garderobe en/of wachtkamer.
6. Patiënten dienen zich naar de Nederlandse normen en waarden te gedragen.
7. Patiënten dienen het personeel en de leiding met respect te behandelen.
8. Bij onacceptabel gedrag van een patiënt naar de praktijk toe, wordt de patiënt per direct uitgeschreven.

Afspraken

Een afspraak maken:

1. Behandeling vindt alleen plaats op afspraak. Een afspraak kunt u telefonisch maken of aan de balie. Voor contactgegevens verwijzen wij u naar onze website: www.medident.nl
2. Bij binnenkomst dient u zich te melden bij de baliemedewerkster. Op deze manier kunnen wij uw aanwezigheid kenbaar maken naar de behandelende zorgverlener;
3. Zorg ervoor dat u voldoende tijd binnen uw dagplanning reserveert voor uw afspraak;
4. U dient altijd uw afsprakenkaartje en uw verzekeringsbewijs mee te brengen;
5. Uw recente adresgegevens, verzekering- en telefoongegevens dienen bij ons bekend te zijn, eventuele wijzigingen dient u direct bij binnenkomst door te geven aan de baliemedewerkster;
6. De herinnering voor een half jaarlijkse controle (via post of SMS) is een aanvullende service vanuit de praktijk. U bent echter zelf verantwoordelijk voor het maken van uw afspraken, zo ook voor de afspraak voor de halfjaarlijkse controle;
7. Het is in uw eigen belang om deze halfjaarlijkse controles na te komen, op deze manier kunnen veranderingen en mogelijke problemen m.b.t. uw mond(hygiëne) tijdig ontdekt worden. Als u afwijkt van deze regelmaat, kunt u zich bij problemen niet altijd beroepen op het falen in opmerkzaamheid van de tandarts. Ook is uw verzekeraar eerder bereid om vervolgbehandelingen te vergoeden als er duidelijk blijkt uit uw dossier dat u uw gebitssituatie regelmatig door een tandarts heeft laten controleren;
8. Binnen onze tandartspraktijk staat ons volledige team van tandartsen en medewerkers geheel tot uw beschikking. Elk van onze tandartsen heeft een eigen manier van omgang en/of werkwijze, u kiest zelf bij welk van onze tandartsen u zichzelf het meest op uw gemak voelt. Heeft u voorkeur voor een bepaalde tandarts dan dient u deze keuze zelf kenbaar te maken bij het maken van uw afspraak;
9. In geval van onvoorziene afwezigheid van de tandarts van uw keuze, kan het voorkomen dat uw afspraak wordt opgevangen door een collega tandarts. Het is helaas niet altijd mogelijk dit vooraf aan u door te geven.

Een afspraak nakomen/annuleren:

1. Natuurlijk verwachten wij dat u op tijd op uw afspraak verschijnt. Vanzelfsprekend verwacht u ook van ons dat wij ons aan de gemaakte afspraak houden en dat de tandarts ruim de tijd voor u neemt. Zorg er daarom voor dat u voldoende tijd binnen uw dag planning reserveert voor uw afspraak en meldt u tijdig bij de balie-medewerkster;
2. Indien u onverhoopt uw afspraak niet kunt nakomen dan dient u tijdig contact op te nemen met de praktijk om uw afspraak te annuleren of verzetten voor tenminste 24 uur voor de afspraak;
3. Als een afspraak niet wordt nagekomen of niet tijdig wordt geannuleerd dan kunnen de kosten voor dat de besproken tijd in rekening worden gebracht. Dit gebeurt conform de AWBZ tarieven;
4. Het herhaaldelijk niet nakomen van uw afspraken zonder afzeggen kan als gevolg hebben dat wij u als patiënt zullen uitschrijven;
5. Voor contactgegevens verwijzen wij u naar onze website: www.medident.nl
6. De SMS dienst is een aanvullende service vanuit de praktijk. Op deze service kan geen enkele aanspraak worden gemaakt, u bent zelf verantwoordelijk voor het nakomen van uw afspraken.

Uitloop wachttijden:

1. Wij streven er altijd naar de wachttijd of uitlooptijd zo kort mogelijk te houden. Toch kan het voorkomen dat u langer moet wachten doordat bijvoorbeeld sommige patiënten meer tijd vragen dan was voorzien of omdat er spoedeisende patiënten tussendoor komen. Hiervoor vragen wij uw begrip;
2. Bij uitlooptijden langer dan één uur proberen wij u tijdig (telefonisch) op de hoogte te brengen of wij bieden u, indien u reeds aanwezig bent, een andere afspraak aan;
3. Ondanks eventuele uitloop nemen wij de tijd voor iedereen. Het is belangrijk dat iedereen zich zoveel mogelijk op zijn gemak voelt binnen de praktijk. Mede daarom nemen wij altijd de tijd voor iedereen, ook voor u en ook al loopt het spreekuur hierdoor uit.

Privacy bescherming

Uw persoonlijke gegevens:

1. De door u, via onze praktijk verstrekte of via de website ingevoerde persoonsgegevens worden met de grootste zorgvuldigheid behandeld en beveiligd. Wij verwerken alleen die persoonsgegevens die ter zake dienend zijn;
2. De door u verstrekte gegevens zullen door ons nooit ter beschikking gesteld worden aan derden;
3. Elke vorm van verwerking van uw gegevens gebeurt in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
4. Naast de algemene gegevens (identiteitsgegevens, BSN nummer etc.) kan er u gevraagd worden een gezondheidsvragenlijst (anamnese) in te vullen. Hierin vragen wij u naar uw huidige gezondheidstoestand en uw medische voorgeschiedenis. Deze vragen zijn van belang voor uw behandeling en zullen uiterst vertrouwelijk worden behandeld.

Burger Service Nummer (BSN):

1. Zorgaanbieders (waaronder uw tandarts) zijn sinds 2009 verplicht het BSN te gebruiken bij het uitwisselen van gegevens over patiënten of cliënten. Dit betekent dat uw BSN bekend moet zijn binnen onze praktijk;
2. Onze patiënten zijn verplicht zicht te kunnen legitimeren op verzoek om vast te kunnen stellen dat BSN en persoon bij elkaar horen;
3. Onze patiënten zijn verplicht om op verzoek een geldig verzekeringsbewijs te overleggen om op deze wijze vast te kunnen stellen dat een persoon naar behoren aan de verzekeringsverplichting voldoet;

Behandeling

Algemeen:

1. Behandeling vindt uitsluitend plaats op afspraak en op indicatie van de zorgverlener (tandarts of mondhygiëniste);
2. U dient de behandelende zorgverlener onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke verandering binnen uw algehele gezondheid. Een eventuele zwangerschap, ziekten, allergieën of afwijkingen dient u terstond te vermelden. Als u medicijnen gebruikt is het van belang dat u kunt aangeven wat voor medicijnen en in welke doseringen u deze gebruikt. Veranderingen binnen uw algehele gezondheid kunnen van invloed zijn op uw behandeling;
3. Heeft u voorafgaande aan een behandeling verdovingen toegediend gekregen dan dient u rekening te houden met een verminderde reactiesnelheid. Ook dient u voorzichtig te zijn met eten en drinken, dit in verband met het bijten op de verdoofde lip of verbranding door hete dranken of voedsel;
4. Afhankelijk van uw situatie en eigen wensen kan ten aller tijden een behandelplan worden opgesteld met een geschatte kostenbegroting. Als u prijs stelt op een schriftelijke kostenbegroting wordt deze door ons verstrekt. Uw zorgverzekeraar kan aan de hand van de behandelcodes op de begroting uitspraak doen over eventuele vergoedingen;
5. Bij behandelingen welke meer dan 250,- euro zullen bedragen zijn wij wettelijk verplicht om, voorafgaande aan de behandeling, een begroting voor u opstellen;
6. Kiest u er zelf voor om een gegeven advies van uw zorgverlener naast u neer te leggen dan kunt u naderhand, bij problemen binnen het gesignaleerde gebied, de zorgverlener achteraf niet verantwoordelijk stellen;

Garantiebepaling:

1. Het aanvragen van een second opinion (binnen of) buiten de praktijk is uw recht, houdt u er echter rekening mee dat interventie door een tandarts buiten onze praktijk onherroepelijk leidt tot het vervallen van de garantie aan een werkstuk in uw mond (o.a. te verstaan kronen, brugwerk, protheses etc.);

Pijnklachten afhandeling

Binnen praktijken:

1. Heeft u een acute, hevige pijnklacht dan kunt u voor een spoedafpraak bellen met de praktijk. Wij houden iedere werkdag tijd gereserveerd voor pijnklachten;
2. De pijnklachtentijd is beperkt, als u een tijdstip voor een afspraak krijgt binnen de pijnklachtentijd dan kan hier vaak niet over onderhandeld worden;
3. Alleen de pijnklachtentijd van de dag waarop u belt wordt beschikbaar gesteld, het is niet mogelijk om (alvast) een afspraak te plannen in de pijnklachtentijd voor alle daarop volgende dagen.

Pijnklachten buiten praktijken:

1. Wat is een spoedgeval?

Niet alle klachten en problemen vallen onder de noemer "spoedgeval". Zo zijn uitgevallen vullingen, losse (nood-)kronen of -bruggen geen spoedgevallen. Onhoudbare kiespijn, een uitgeslagen of losse tand en een nabloeding na tandheelkundige behandeling vallen echter wel onder de spoedgevallenregeling. Het gaat hier dus in principe om klachten waarvan de behandeling redelijkerwijs niet tot de volgende dag of tot na het weekend uitgesteld kan worden.

Voor onze patiënten geldt de volgende spoedregeling:

U kunt altijd op maandag tot en met vrijdag van 12.00 uur tot 14.30 uur bellen op telefoonnummer 075-6417955.

In geval van echte spoed, welke niet kan wachten tot onze normale telefoontijden, of in het geval u ons niet kunt bereiken, kunt u contact opnemen met:

- Spoedadvies via 06 – 40815884 dagelijks (maandag t/m zondag) van 10.00 uur tot 12.00 uur en van 18.00 uur tot 20.00 uur (noot: af en toe kan het gebeuren, door drukte, dat de telefoon niet meteen wordt opgenomen! Geen probleem, spreek u naam en telefoonnummer in dan wordt u, op dezelfde dag dat u belt, teruggebeld).

De overige tijden via Dental 365, indien er niet gewacht kan worden!

- Dental 365 via 085 – 1050750

Wij weten dat sommige patiënten het vervelend vinden om naar Amsterdam te moeten rijden maar wij hebben juist gekozen voor Dental 365, mede gezien er 24 uur per dag tandartsen en/of specialisten aanwezig zijn om u direct te behandelen, en deze faciliteiten zijn er niet bij een spoed tandarts in de Zaanstreek. Voorts kan het zo zijn dat door de grote van de Zaanstreek u juist langer onderweg bent, om van de ene zijde van de Zaanstreek naar de andere zijde van de Zaanstreek te rijden. Daarnaast wordt er in, indien gewenst, in vele verschillende buitenlandse talen gesproken. Let op: bewaar uw parkeerkaartje of parkeerfactuur, want vanuit service aan u, brengen wij deze kosten in mindering op uw behandelacturen bij ons!

Als u de dienstdoende tandarts belt, zal hij of zij eerst een aantal vragen stellen om te kunnen beoordelen of er daadwerkelijk sprake is van een spoedgeval, en of behandeling van uw klacht niet redelijkerwijs kan worden uitgesteld. Als er sprake is van een spoedgeval, zal hij of zij u vervolgens behandelen. Het komt vaak voor dat de behandeling die door de dienstdoende tandarts is gestart, door uw eigen tandarts wordt voortgezet.

Voor patiënten van andere tandartsen geldt het volgende:

Bij klachten tijdens kantooruren neemt u contact op met uw eigen tandarts. Bij afwezigheid tijdens kantooruren van uw eigen tandarts neemt u contact op met de waarnemend tandarts die door uw eigen tandarts als zodanig is aangewezen. De naam en het telefoonnummer van de waarnemend tandarts worden op het antwoordapparaat van uw eigen tandarts genoemd. Bij spoedgevallen in de avond, nacht en in het weekend kunt u de Huisartsenpost.

Apotheek:

Soms zult u na het bezoek aan de tandarts of tijdens een spoedgevallendienst een recept voor medicijnen mee krijgen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om een recept voor een pijnstiller of een antibioticum. U kunt hiervoor op kantooruren terecht bij uw apotheek. Wanneer u buiten kantooruren uw recept wilt inwisselen, kunt u 's avonds na 18 uur en in het weekend 24 uur per dag terecht bij de Zaanapotheek – Kon. Julianaplein 42 – 1502 DV Zaandam – 075-6502605

Betalingen

De rekening:

1. De tandartsrekening is opgebouwd uit de verschillende prestaties (behandelingen, producten en/of diensten) die tijdens een behandeling hebben plaatsgevonden. Op de rekening staat elke prestatie omschreven met een code. Aan elke code is een tarief gekoppeld. Met ingang van januari 2013 heeft de overheid de tarieven van tandartsen, orthodontisten, mondhygiënisten en tandprotheticus bepaald. U vindt onze tarieflijst in onze prijslijstmappen in de praktijk en op de website van de praktijk: www.medident.nl;
2. Eventuele extra kosten zullen conform de AWBZ tarieven, in rekening worden gebracht, dit houdt in dat per extra benodigde tijdseenheid een bedrag wordt verrekend.
3. Wanneer bij een prestatiecode een sterretje (*) staat aangegeven, worden eventuele materiaal- en techniekkosten afzonderlijk in rekening gebracht. Van deze kosten zult u vooraf worden geïnformeerd en indien u dat wenst, kunnen wij u een kopie van de rekening van deze kosten verstrekken;
4. U zult vooraf een begroting krijgen van ons wanneer een behandeling duurder is dan € 250,-. Wanneer u na het ontvangen en bekijken van deze begroting een (vervolg) afspraak maakt, gaan wij ervan uit dat u akkoord gaat met de begroting.

5. Tijdens de behandeling kan het voorkomen dat de tandarts genoodzaakt is af te wijken van de van te voren afgesproken begroting. De tandarts zal dit ten allen tijden tijdens de behandeling aangeven en met u overleggen.
6. U kunt een speciale patiënten handleiding vinden over de verschillende prestaties op onze website: www.medident.nl
7. Onze praktijkmedewerkers zijn altijd bereid vragen van u over (verschillen in) tarieven en de rekening te beantwoorden en een mondelinge toelichting te geven op de prestaties in een behandelingsplan met een begroting of die op de nota staan.

Betalen:

1. Uw nota versturen en verwerking van uw factuur wordt voor ons verzorgt via Famed, dit bedrijf is gespecialiseerd in debiteurenadministratie voor medische beroepsbeoefenaren en instellingen in de gezondheidszorg;

Klachtenafhandeling

Klachten of opmerkingen? Bespreek het met uw mondzorgverlener!

1. Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig bent geïnformeerd of behandeld dan is het belangrijk dat u iets met die onvrede doet. Vraag om een verhelderend gesprek met uw tandarts of onze praktijkmanager. Meestal lost dit al veel onduidelijkheden op. U kunt aangeven wat u onduidelijk vindt. En de tandarts kan nog eens uitleggen waarom hij of zij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Bovendien is het voor de tandarts belangrijk te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing. Wij verzoeken u in alle gevallen van onvrede contact met ons op te nemen. Dit kan telefonisch via 075-6417955;
2. Als we er onverhoopt samen niet uitkomen kunt u een stapje verder gaan en telefonisch advies en informatie inwinnen bij het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Natuurlijk zullen wij er alles aan doen om het niet zo ver te laten komen.