

## Hartelijk welkom in onze praktijk (praktijkinformatie en huisregels)

### **Mondgezondheid maakt deel uit van de algemene gezondheid.**

Ons doel is om u te helpen een optimale mondgezondheid te bereiken en te behouden. Bij onze kennismaking verzamelen wij daarom de noodzakelijke gegevens om uw huidige mondconditie in kaart te brengen en uw wensen te bespreken. Hiervoor moet de gezondheidsvragenlijst ingevuld worden. Zo kunnen wij zo optimaal mogelijk aan uw verwachtingen voldoen.

### **Openingstijden**

Voor behandeling op maandag t/m vrijdag is de praktijk geopend van 8:00 uur tot 17:00 uur

### **Bereikbaarheid / toegankelijkheid**

De praktijk is telefonisch en via Whats app bereikbaar onder nummer: 013 455 24 16. Tijdens werktijd wordt u dan geholpen door de balieassistente. Voor dringende spoedgevallen vindt u informatie onder het kopje "spoedeisende dienst".

### **Pijnklachten / defecte beugel**

Wanneer u een pijnklacht of een defecte beugel heeft, wacht dan niet tot de volgende controle, maar neem contact met ons op. Bel ons indien mogelijk tussen 8.00 en 10.00 uur, zodat wij u eventueel dezelfde dag nog kunnen helpen. Op onze site [www.orthotilburg](http://www.orthotilburg.nl) kunt u onder het kopje "spoedeisende dienst" tips vinden om ongemakken te verlichten.

### **Heb je een spoedeisende pijnklacht wanneer de praktijk gesloten is?**

In de avonden, weekenden en de vakantieperiodes kunt u voor **zeer ernstige pijnklachten**, die door de beugel worden veroorzaakt, terecht bij Tandartsenpost Brabant, Koningsschild 16 te Goirle, bereikbaar op telefoonnummer: 013-2225000.

De tandartsenpost verhelpt ernstige pijnklachten, bijvoorbeeld door een draadje af te knippen of om te buigen. Reparaties zijn **niet** mogelijk. Als je beugel kapot is zonder verdere klachten, neem dan contact met ons op tijdens praktijkuren.

**Let op:** De tandartsenpost zal kosten in rekening brengen voor de behandeling.

### **Uw afspraak**

Wij behandelen uitsluitend na afspraak. Indien u uw afspraak niet kunt nakomen, dient u deze minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen, anders kunnen wij de voor u gereserveerde tijd in rekening brengen. U kunt uw afspraak controleren op onze site

### **Medische gegevens**

Voor het eerste consult of het uitgebreide onderzoek wordt een uitvoerige gezondheidsvragenlijst afgenomen, om eventuele risico's of interacties tijdens de behandeling zo veel mogelijk te beperken. Voor ieders veiligheid verzoeken wij u om ons steeds te informeren omtrent medische bijzonderheden.

### **Privacyregeling en geheimhouding**

Patiënteninformatie wordt niet met derden gecommuniceerd zonder overleg met de orthodontist en met mede weten van de patiënt. Alle informatie blijft binnen het praktijkpand, behalve als het informatie betreft voor een specialist of tandarts, die de informatie nodig heeft voor medisch onderzoek (verwijzing).

Wanneer u uw dossier opvraagt of wanneer een dossier overgedragen moet worden, bijvoorbeeld in verband met verhuizing, dan wordt er een machtigingsformulier voor het overdragen van een dossier ingevuld en ondertekend.

### **Privacy en mobiele telefoons**

Omwille van de privacy is het verboden om in de praktijk beeld- en geluidsopnamen te maken, in welke vorm dan ook. Dit is wettelijk vastgelegd. Daarom is gebruik van mobiele telefoons in onze behandelruimtes niet toegestaan.

### **Aanwezigheid in de behandelruimte, begeleiding door ouders/verzorgers.**

De behandelzaal en consultkamer worden wettelijk aangemerkt als “kritische ruimte”. Hiervoor gelden specifieke voorwaarden voor wat betreft hygiëne en privacy. Daarom mogen in principe alleen patiënten, die behandeling ondergaan, de behandelruimtes betreden. Indien de leeftijd van de vaak jeugdige patiënten die wenselijk/noodzakelijk maakt, mogen zij door één ouder begeleid worden. Broertjes en zusjes, of vriendjes mogen uiteraard niet mee.

### **Betalingsvoorwaarden**

De betalingen van behandelingen gaan via Payt. De software van Payt is gecertificeerd (NEN7510), waardoor u erop kunt vertrouwen dat Payt adequaat en veilig omgaat met uw gegevens.

Vragen over een rekening of herinnering kunt u heel gemakkelijk stellen via e-mail of uw online omgeving. Deze komen rechtstreeks bij de praktijk terecht. Wij zullen uw vragen zo snel mogelijk beantwoorden. Verdere informatie over de betalingsvoorwaarden is te verkrijgen bij de balieassistente.

### **Kosten Orthodontische behandeling en Vergoeding door verzekering**

Vrijwel alle orthodontische behandelingen worden NIET vergoed uit de basisverzekering. Voor vergoeding heeft u een speciale aanvullende verzekering nodig. Informeer voorafgaande aan de behandeling goed bij uw verzekering wat de dekking en bijbehorende voorwaarden inhouden. Dit verschilt namelijk per verzekering. Let ook goed op eventuele wachttijden.

### **Facturen, betalingsvoorwaarden en kostenbegroting**

Onze standaard werkwijze is dat wij de kosten van uw behandeling eerst indienen bij uw verzekeraar. Het deel dat niet door uw verzekeraar wordt vergoed brengen wij vervolgens bij u in rekening. U ontvangt de rekening snel en veilig via e-mail of post, direct van onze eigen praktijk. Op de rekening staat duidelijk welk bedrag vergoed wordt door uw zorgverzekeraar. U heeft vervolgens 14 dagen om de rekening te voldoen, door bijvoorbeeld gebruik te maken van de digitale betalingsmogelijkheden zoals iDEAL.

Op al onze behandelingen zijn de KNMT betalingsvoorwaarden van toepassing.

Bij de planbespreking wordt een kostenbegroting met u doorgenomen.

### **Up-to-date houden van gegevens**

U bent zelf ervoor verantwoordelijk dat wij altijd uw juiste gegevens beschikken. Informeer ons daarom altijd direct over wijzigingen. Zoals:

- E-mailadres
- Adresgegevens van patiënt en debiteur
- (veranderde) Verzekeringsgegevens
- Medische gegevens (bent u ziek geweest of geworden)
- (Wijziging van) tandarts

### **Klanttevredenheid**

Wij meten met regelmaat de klanttevredenheid om op de hoogte te blijven van uw wensen en behoeften. Vanzelfsprekend kunt u deze ook melden bij de balieassistente en/of de orthodontist.

### **Meningsverschil**

Indien u een meningsverschil heeft met uw orthodontist en denkt dat de orthodontist aantoonbaar in gebreke is gebleven, zonder dat u dat samen heeft kunnen oplossen, dan kunt u zich richten tot de KNMT (Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Tandheelkunde) om bemiddeling vragen.

Met vriendelijke groet,

Team OrthoTilburg