

## Huishoudelijk reglement

Om u, als patiënt, de beste kwaliteit te kunnen bieden bestaan er een aantal huisregels. Deze regels dienen voor de handhaving van een goede organisatie waardoor onze werkzaamheden optimaal verlopen. Tevens kunnen patiënten die reeds bij ons onder behandeling zijn hierin nuttige informatie vinden.

Daarnaast scheidt het helderheid voor u als patiënt waardoor vervelende discussies vermeden kunnen worden. Om u meer inzicht te geven in onze werkwijze, willen wij u verzoeken onderstaande tekst goed door te lezen.

### **Algemene huisregels**

Om een optimale en rustige sfeer binnen onze praktijk te handhaven voeren wij de volgende huisregels. Wij verzoeken alle patiënten deze regels te respecteren en na te leven.

Mantels en jassen horen niet thuis in onze hygiënische praktijkruimten waar ook chirurgische ingrepen plaatsvinden. Wij vragen u dan ook om uw jas of mantel achter te laten in de inkomhal.

In de wachtkamer wordt men verzocht rekening te houden met andere wachtenden; gelieve niet te luidruchtig met elkaar te praten.

Mobiele telefoons uitschakelen; wij verzoeken u in de praktijk niet te telefoneren.

Roken in de praktijk of op de oprit / toegang van de praktijk is niet toegestaan. Uitgetrapte sigaretten evenals kauwgom op onze oprit / toegang vinden wij niet netjes.

Kinderen dienen zich rustig en correct te gedragen. Verzoek aan de ouders hun kinderen te begeleiden en ze niet alleen in de wachtkamer te laten en hun jonge kinderen te begeleiden bij toiletbezoek.

Onze voorkeur gaat uit naar één ouder met één kind tegelijk in de behandelkamer. Het kan voor de behandelaar erg storend zijn als er meerdere kinderen rond lopen in de behandelkamer.

Omdat wij rust in onze praktijk erg belangrijk vinden verzoeken wij u om alléén op uw afspraak te komen. Indien u ondersteuning bij de behandeling prettig vindt, waarderen wij het als u niet meer dan één persoon meeneemt. Huisdieren zijn niet toegestaan in onze praktijk.

Deze huisregels zijn opgesteld uit noodzaak en dienen om ook voor u een bezoek aan onze praktijk tot een prettige en vooral rustige ervaring te maken.

Wij danken u voor uw begrip en medewerking

## **Aanmelden**

Wij stellen het op prijs dat u zich bij de balie meldt zodra u bij ons aanwezig bent.

Na aanmelding bij de receptie verzoeken wij u plaats te nemen in de wachtkamer.

## **Afspraken**

Wij werken in onze praktijk uitsluitend met behandelingen volgens afspraak en zonder (open) spreekuren. Dit betekent dat het zinloos is om zonder afspraak langs te komen met de bedoeling direct behandeld te worden. Afspraken kunnen uitsluitend telefonisch gemaakt / geannuleerd worden.

### **Afspraak herinnering**

Let op! Het feit dat wij u helpen herinneren aan uw afspraak via SMS is een extra dienst van onze zijde. Echter, u blijft zelf verantwoordelijk voor de door u gemaakte afspraak.

### **De tandarts kan uitlopen**

Het gebeurt wel eens dat een behandeling langer duurt dan voorzien en uitloopt, waardoor een volgende afspraak later kan beginnen. Wij danken u voor uw begrip.

### **Het te laat komen voor een afspraak**

Bij te laat verschijnen op een afspraak loopt u het risico dat de behandeling niet geheel volgens planning kan worden voltooid of zelfs moet worden geannuleerd wegens het hierdoor ontstane tijdgebrek.

### **Het niet nakomen van een afspraak**

Wanneer u een afspraak niet na kunt komen dient U dit uiterlijk **48** uur van tevoren telefonisch te melden . Zegt u een afspraak niet of niet tijdig af, dan zal de voor u gereserveerde tijd in rekening worden gebracht.

### **Pijnklachten / spoedgevallen**

Wanneer u 's ochtends voor 10.00 uur belt met een pijnklacht / spoedgeval, proberen wij u zoveel mogelijk dezelfde dag te helpen. Belt u later op de dag, dan kunnen wij dit niet garanderen. Voor het behandelen van pijnklachten hebben wij vaste tijden in onze agenda gereserveerd. Wij kunnen dus niet altijd rekening houden met uw voorkeuren in verband met werk- of schooltijden.

## **Uw persoonlijke gegevens:**

- U dient ten allen tijde een geldig legitimatiebewijs (zoals een rijbewijs, paspoort of identiteitskaart) bij u te hebben.
- Wijziging van uw persoonlijke gegevens dient u zo spoedig mogelijk aan de balie-assistente kenbaar te maken.

## **Medische gegevens:**

Voor ieders veiligheid en om u een optimale zorg te kunnen bieden, verzoeken wij u om ons steeds te informeren omtrent medische bijzonderheden, zoals zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, infecties, afwijkingen, allergie etc.

## **Privacyregeling en geheimhouding**

Patiënten informatie wordt niet aan derden doorgestuurd of verteld zonder uw goedkeuring. Alle informatie blijft binnen het praktijkpand, behalve als het informatie betreft voor een bepaalde specialist of huisarts die de informatie nodig heeft voor medisch onderzoek (verwijzing). Uiteraard gebeurt ook dit alleen met uw goedkeuring.

## **Meningsverschil of klacht:**

Wanneer u ontevreden bent over de behandeling of de manier waarop u bejegend bent, vragen wij u om dit zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken. Wij kunnen dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

## **Begrotingen / vergoedingen**

Bij uitgebreide behandelingen ontvangt u van ons tevoren een begroting. Wij raden u aan dat u zichzelf goed op de hoogte stelt voor welke zaken u verzekerd bent en voor welk maximum bedrag, zodat u niet voor nare verrassingen komt te staan. Alleen indien patiënt akkoord is gegaan met de verstrekte begroting, wordt een patiënt in onze praktijk behandeld. Leest u de begroting altijd zorgvuldig door! De bedragen op de begroting zijn slechts een indicatie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. Wijzigingen in het behandelplan en tariefwijzigingen zullen worden doorgevoerd.

De exacte vergoedingen of het maximaal te besteden bedrag is en blijft uw verantwoording en dient u zelf in de gaten te houden!

Vraag daarom altijd vooraf wat een behandeling kost en verifieer met uw verzekering of u voor vergoeding in aanmerking komt.

## **Uw eigendommen**

Waak zelf over uw eigendommen . Tandheelkundig Centrum Antwerpen bvba is niet aansprakelijk voor schade , diefstal of verlies van uw eigendommen . U wordt geadviseerd uw eigendommen niet onbeheerd achter te laten.

## **Behandelovereenkomst**

De behandelovereenkomst tandarts-patiënt is een inspanningsovereenkomst, dit houdt in dat er geen garantie gegeven kan worden op bijvoorbeeld een wortelkanaalbehandeling.

## **Betalingen**

Erelonen zijn betaalbaar na behandeling , contant of via bancontact. Wij aanvaarden geen kredietkaarten en werken niet via uitgestelde betaling via overschrijving of derdebetalersstelsel.

## **Vragen over de rekening**

Eventuele vragen over de rekening dient de patiënt binnen 14 dagen na de nota datum tot de zorgverlener te richten hetzij schriftelijk of via **[mijnfactuur@telenet.be](mailto:mijnfactuur@telenet.be)**