

Hartelijk welkom in onze praktijk (praktijkinformatie en huisregels)

Een sterk, gezond en regelmatig gebit maakt niet alleen deel uit van de algemene gezondheid, maar is ook een visitekaartje voor uzelf! Ons doel is om u hierbij te helpen om een mooi en recht gebit te krijgen, waardoor u zich prettig en zelfverzekerd voelt. Bij onze kennismaking verzamelen wij daarom de noodzakelijke gegevens over uw huidige mondconditie en horen wij graag wat uw wensen en verwachtingen zijn. Zo kunnen wij zo optimaal mogelijk aan uw verwachtingen voldoen.

Openingstijden

Voor behandeling op maandag t/m donderdag is de praktijk geopend van 8.00 uur tot 12.30 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur. Op vrijdag, zaterdag en zondag is de praktijk gesloten.

Telefonische bereikbaarheid

De orthodontiepraktijk is telefonisch bereikbaar onder nummer: 036-5302270. De opbeltijden staan op de website www.orthoraadsheer.nl. Tijdens de opbeltijden wordt u dan geholpen door de balieassistente. Buiten de opbeltijden en als de praktijk gesloten is, staat het antwoordapparaat aan (zie hieronder bij **pijnklachten** als u een spoedklacht heeft).

Pijnklachten / spoedklachten: wat moet u doen en hoe kunt u ons bereiken?

Wanneer u een spoedklacht heeft (er is iets stuk, er prikt iets, er zit iets los), wacht dan niet tot de volgende controle, maar neem contact met ons op via 036-5302270. Bel ons indien mogelijk tussen 8.30 en 10.00 uur, zodat wij u eventueel dezelfde dag nog kunnen helpen. Buiten de opbeltijden en indien de praktijk gesloten is, hoort u op het antwoordapparaat hoe u ons kunt bereiken, of hoe u de avond- of weekenddienst kunt bereiken. Zie ook de website www.orthoraadsheer.nl.

Let op: het nummer dat op de website staat en dat u via het antwoordapparaat hoort, is uitsluitend bedoeld voor zeer dringende (pijn-)klachten die acute hulp vergen! Voor alle andere zaken is ons algemene nummer 036-5302270.

Uw afspraak

Wij behandelen uitsluitend op afspraak. Indien u uw afspraak niet kunt nakomen, dient u deze **minimaal 48 uur** van tevoren af te zeggen, anders kunnen wij de voor u gereserveerde tijd in rekening brengen. Afzeggen of wijzigen kan alleen telefonisch of aan de balie, **niet per e-mail!**

Medische gegevens

Tijdens 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, zoals zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, infecties, afwijkingen, etc. Wijzigingen dient u zo spoedig mogelijk aan ons te melden, deze worden in het dossier geregistreerd.

Privacyregeling en geheimhouding

Patiënteninformatie wordt niet aan derden doorgestuurd of verteld zonder overleg met de orthodontist en met medeweten van de patiënt. Alle informatie blijft binnen het praktijkpand. Behalve als u bent verwezen: de verwijzer (uw huistandarts) wordt geïnformeerd over het intake consult en/of het behandelplan, en over het behandelverloop. Als het informatie betreft voor een specialist of huisarts, die de informatie nodig heeft voor medisch onderzoek (verwijzing), wordt vooraf uw toestemming gevraagd. Het medische dossier blijft te allen tijde eigendom van de praktijk, wel is (tegen een redelijke vergoeding) een afschrift op te vragen.

Indien u tijdens de behandeling over wil gaan naar een andere orthodontist (meestal vanwege verhuizing), dan wordt aan hem/haar, zodra bekend is wie de behandeling overneemt, de relevante informatie uit het dossier beschikbaar gesteld. Ook kunnen u de (originele) modellen worden meegegeven. **Echter, uitsluitend indien hiervoor door u wordt getekend!**

Privacy en mobiele telefoons

Omwille van de privacy is het absoluut 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 behandelruimtes niet toegestaan. Uitgezonderd hiervan is het vastleggen van de planbespreking, hiervoor dient wel vooraf toestemming te worden gevraagd aan de orthodontist.

Aanwezigheid in de behandelruimte, begeleiding door ouders.

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 de 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 naar de behandelzaal.

Als u als ouder niet iets wilt vragen aan of bespreken met de orthodontist, verzoeken wij u daarom ook om in de wachtkamer te blijven.

Klanttevredenheid

Wij meten continu de klanttevredenheid m.b.v. een online enquête 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 / klachtenregeling

Hoewel wij ons inspannen om het u zo veel mogelijk naar uw zin te maken, kan het zijn dat u toch over iets niet tevreden bent, of zelfs een klacht heeft. 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) en om bemiddeling vragen. Nader informatie hierover kunt u opvragen bij de balieassistente. Tevens vindt u op onze website een koppeling naar de KNMT.

Kosten Orthodontische behandeling en Vergoeding door Verzekering

Vrijwel alle orthodontische behandelingen worden **NIET** vergoed uit de basisverzekering! U heeft een **speciale aanvullende verzekering nodig**. Boven de leeftijd van 18 jaar zijn de vergoedingen vaak slecht of zelfs nihil. Het kan zijn dat deze aanvullende verzekering slechts een deel van de behandeling vergoed. Informeer voorafgaande aan de behandeling goed bij uw verzekering wat u terugkrijgt. Dit kan per verzekerde verschillen!

Legitimatieplicht

U bent **wettelijk verplicht** om zich bij elke behandeling te legitimeren. **Dit geldt ook voor kinderen, jonger dan 12 jaar!** Neem daarom altijd bij het **eerste consult** een **geldige legitimatie** (van de patiënt om wie het gaat) en een **geldige verzekeringspas** mee! Indien u deze niet bij u heeft, kunnen wij u helaas niet in behandeling nemen.

Facturen, betalingsvoorwaarden en kostenbegroting

De betaling van de behandelingen gaat via een factuur. Indien mogelijk declareren wij rechtstreeks bij uw verzekering. Voor dat deel dat niet wordt vergoed, ontvangt u zelf een factuur. Deze factuur wordt u digitaal per e-mail toegezonden. **Zorg ervoor dat uw e-mail adres bij ons klopt en dat info@orthoraadsheer.nl is toegevoegd aan de lijst met veilige afzenders.**

Op al onze behandelingen zijn de KNMT Betalingsvoorwaarden van toepassing. Deze zijn te verkrijgen bij de balieassistente en terug te vinden op onze website, www.orthoraadsheer.nl. Ook vindt u deze op de achterzijde van informatieformulier voor het uitgebreide onderzoek, dat u meestal bij het eerste consult wordt uitgereikt.

Bij de planbespreking wordt een kostenbegroting met u doorgenomen en aan u meegegeven.

Facturen, behandelovereenkomst en leeftijd van 16 jaar

Wettelijk gezien gaat men ervan uit dat een patiënt bij het bereiken van de leeftijd van 16 jaar zelf "bekwaam is tot het aangaan van een behandelingsovereenkomst". Dit betekent dat de mening van de patiënt zelf van doorslaggevend belang is bij de keuze tot het al dan niet behandelen. Ook houdt dit in dat de patiënt zelf verantwoordelijk cq aansprakelijk is voor het betalen van nota's van medische behandelingen. Daarom ontvangt de patiënt vanaf dat moment zelf de nota's voor de behandelingen op zijn/haar naam en adres.

Up to date houden gegevens

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

- **Adresgegevens** van patiënt en debiteur (huisadres, telefoonnummer, e-mail adres)
- **Verzekeringsgegevens** (heeft u een andere verzekering of nieuw polisnummer)
- **Medische gegevens** (bent u ziek geweest of geworden)
- **Wijziging van tandarts** (wij moeten altijd weten bij welke tandarts u bent ingeschreven)

Geef deze wijzigingen door tijdens uw bezoek aan onze praktijk, of via info@orthoraadsheer.nl. Vermeld dan wel altijd de naam/namen en geboortedatum van degene(n) om wie het gaat.