

## Welkom bij Hagens & Schouten tandartsen

Om duidelijkheid te geven over wat u van ons mag verwachten en wat wij voor u kunnen betekenen, hebben wij een aantal praktijkregels en voorwaarden voor behandeling opgesteld. Deze regels en voorwaarden vormen samen ons praktijkreglement.

Met uw inschrijving als patiënt en door het maken van een afspraak gaan wij er van uit dat u dit praktijkreglement heeft gelezen, dat u akkoord gaat met dit praktijkreglement en dat u deze heeft begrepen en te zullen naleven en respecteren. Dit praktijkreglement kan wijzigen door wetgeving of voortschrijdend inzicht.

## Onze openingstijden

Wij zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 17:00 uur.

Tussen 12:30 en 13:00 uur zijn wij (behalve voor spoedgevallen) telefonisch niet bereikbaar. Voor spoedgevallen buiten onze openingstijden belt u 020 660 2750

## Uw privacy – Onze zorg

Met uw inschrijving als patiënt bij Hagens & Schouten tandartsen en met de inschrijving van uw kind(eren) jonger dan 16 jaar, gaan wij er van uit dat u uzelf op de hoogte hebt gesteld van onze privacyverklaring en dat u akkoord gaat met het opnemen en verwerken van privacygevoelige informatie en persoonsgegevens voor de doeleinden zoals beschreven in deze privacyverklaring.

## Nieuwe patiënten

U bent van harte welkom. Inschrijven kan via het online inschrijfformulier of door te bellen met de praktijk. Wij plannen desgewenst direct uw eerste bezoek in. Wij maken u er op attent dat wij met u een behandelrelatie aangaan. De geneeskundige behandelingsovereenkomst komt tot stand door het uitvoeren van een eerste consult (intake) waarbij wij samen met u een behandelplan/zorgplan opstellen.

## Wat neemt u mee?

Meld u bij binnenkomst aan de balie. Zorg dat u bij uw eerste bezoek het volgende meeneemt:

- Een geldig identiteitsbewijs;
- Een geldig verzekeringsbewijs;
- Overzicht medicatiegebruik. Een recent overzicht kunt u bij uw apotheek opvragen.

Wij verzoeken u om bij overschrijving naar onze praktijk uw patiëntgegevens digitaal en via beveiligde weg te laten verzenden naar onze praktijk.

## Om uw bezoek goed te laten verlopen vragen wij u:

- Poets alvast thuis uw tanden;
- Kom zoveel als mogelijk alleen, zonder onnodige begeleiding;
- Beperk uw tijd in de wachtkamer; kom niet te vroeg maar wees op tijd.

## Behandelovereenkomst

Wij behandelen patiënten waarmee wij na een intake, het uitvoeren van (mond)onderzoek en het opstellen van een behandelplan een behandelovereenkomst hebben gesloten. Heeft u een pijnklacht en bent u niet ingeschreven bij Hagens & Schouten tandartsen dan verwijzen wij u naar de spoed dienstdoende tandarts.

### ***Wat kunt u verwachten?***

Wij vragen u tijdens uw eerste consult naar uw algehele gezondheid en uw medicijngebruik. Bij ieder bezoek zullen wij u opnieuw vragen of er wijzigingen zijn in uw algehele gezondheid of medicijngebruik. Dit is van belang om risico's en complicaties tijdens een tandheelkundige behandeling in te kunnen schatten.

Voor ieders veiligheid verzoeken wij u om ons te blijven informeren omtrent medische bijzonderheden en wijzigingen zoals zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, infecties, afwijkingen, etc.

### ***Bent u angstig?***

Geef dit aan bij uw inschrijving! Wij houden hier dan rekening mee door extra tijd voor u te reserveren per consult.

### ***Moet u direct betalen?***

Als wij uw verzekeringsgegevens en identiteit hebben geverifieerd, dan zullen wij de nota van uw eerste bezoek rechtstreeks indienen bij uw zorgverzekeraar. Naar gelang uw aanvullende verzekering, de polisvoorwaarden of uw resterende budget ontvangt u een eventuele (rest)nota via email, via ons factureringsbedrijf Anders Medical Factoring.

Bent u niet aanvullend verzekerd dan is de nota in zijn geheel voor uw rekening.

Eventueel kunt u de nota per direct aan de balie voldoen via PIN of contant. U ontvangt de factuur via e-mail. U mag de baliemedewerker vragen om een uitgeprinte versie.

### **Spoedgevallen**

Bij spoedgevallen wordt u altijd op dezelfde dag geholpen. Onder een spoedgeval wordt verstaan:

- een uitgeslagen tand of kies;
- onhoudbare kiespijn die niet met pijnstillers te verhelpen is;
- nabloeding na een tandheelkundige ingreep.

Spoedbehandelingen zijn behandelingen die redelijkerwijs niet tot de volgende dag of tot na het weekend kunnen worden uitgesteld. Klachten zoals uitgevallen of gebroken vullingen of kronen vallen niet in de categorie spoedgevallen.

Voor spoedklachten buiten onze reguliere openingstijden wordt u via onze telefonische beantwoording doorverwezen naar het telefoonnummer van de spoedgevallendienst. Een medewerker van dit bureau verwijst u vervolgens door naar de dienstdoende tandarts binnen uw regio.

### **Afspraak afzeggen**

Afspraken dienen tenminste 24 uur van tevoren te worden geannuleerd. Dit kunt u telefonisch doen via telefoonnummer 075 303 0613, per mail via [info@hagensenschouten.nl](mailto:info@hagensenschouten.nl) of via Whatsapp op 06 269 992 82 onder vermelding van uw naam en geboortedatum. De mobiele telefoon is alleen voor Whatsapp, wordt niet opgenomen en is NIET bedoeld voor spoedgevallen.

Ook voor een afspraak op maandag geldt de 24 uren regel. Hierbij letten wij op het tijdstip van verzending van uw e-mail of Whatsapp bericht. Wanneer u een afspraak op zaterdag verzuimt, met of zonder berichtgeving, zullen wij voor u in het vervolg alleen nog doordeweekse afspraken inplannen.

Indien u zonder berichtgeving de afspraak verzuimt, kunnen wij helaas genoodzaakt zijn de voor u gereserveerde tijd en/of gemaakte kosten in rekening te brengen.

### **Bevestiging van uw afspraak**

Ter bevestiging van en ter herinnering aan uw afspraak sturen wij u een e-mail bericht. Deze bevestigings- en herinneringse-mail betreft een extra service waarop geen aanspraak kan worden gemaakt. U blijft zelf verantwoordelijk voor het maken, noteren en nakomen van uw afspraak. Wij doen er alles aan om op tijd te werken. Soms kan het voorkomen dat een behandeling iets langer duurt dan wij in eerste instantie gedacht hadden. Ook kan het voorkomen dat er een spoedgeval tussen komt. Wij vragen uw begrip als u even op ons moet wachten.

### **Te laat verschijnen op 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. De voor u gereserveerde tijd zal mogelijk in rekening worden gebracht.

### **Halfjaarlijkse controle**

Wij adviseren patiënten ieder half jaar een controle te laten uitvoeren. Dit voorkomt een hoop problemen en geeft ons de mogelijkheid beter toezicht op uw gebit te houden. Bij een goed gezond gebit mag in u overleg met uw tandarts een andere controle frequentie afspreken.

### **Tandenpoetsen**

Wij vragen u met gepoetste tanden naar uw afspraak te komen.

### **Mobiele telefoon**

Na ontsmetten van uw handen vragen wij u de mobiele telefoon binnen de praktijk niet meer aan te raken. Zet uw telefoon stil/uit op het moment dat u de praktijk betreedt.

### **Roken**

Het is verboden in onze praktijk te roken.

### **(Huis)dieren**

(Huis)dieren zijn niet welkom in onze praktijk. Hierin maken wij een uitzondering voor hulphonden, mits aangelijnd.

### **Gezicht bedekkende kleding**

Wij stellen het dragen van gezicht bedekkende kleding binnen onze praktijk niet op prijs.

### **Agressie en geweld**

Agressie en geweld in welke vorm dan ook wordt nimmer geaccepteerd en zal leiden tot onmiddellijke uitschrijving en mogelijke juridische consequenties.

### **Aansprakelijkheid**

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



Hagens & Schouten tandartsen

### **Cameratoezicht**

In onze praktijk is beperkt cameratoezicht aanwezig. Dit betekent echter niet, dat u uw eigendommen onbewaakt achter kunt laten.

### **Bereikbaarheid en toegankelijkheid**

Er is voldoende parkeergelegenheid in de nabijheid van de praktijk. Wij zitten op loopafstand van het station. De praktijk is volledig rolstoeltoegankelijk.

### **Betalingen**

U ontvangt uw tandartsnota bij voorkeur via e-mail en via factureringsbedrijf Anders Medical Factoring. Zij hebben met elke zorgverzekeraar in Nederland een contract en declareren uw nota eerst rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar.

Op de betalingen zijn de Anders Medical Factoring betalingsvoorwaarden van toepassing. Voor meer informatie verwijzen wij u naar mijnandersnota.nl. Op deze website regelt u factuurzaken eenvoudig zelf en vindt u alle informatie die u nodig heeft.

### **Klanttevredenheid**

Wij meten met regelmaat de klanttevredenheid om op de hoogte te blijven van uw wensen en behoeften. Vanzelfsprekend staan wij altijd open voor uw wensen en behoeften en kunt u deze ook melden/bespreken met de baliemedewerkster, de tandartsassistentes en/of de tandartsen.

### **Klachten**

Indien u vindt dat u onjuist bent geïnformeerd of bent behandeld, dan is het belangrijk dat u dit met uw tandarts bespreekt. Meestal is een gesprek voldoende om samen tot een oplossing te komen. Als u er met uw tandarts toch niet uitkomt kunt u kosteloos gebruik maken van de KNMT klachtenregeling, zie knmt.nl.

### **Patiëntgegevens en privacy**

Hagens & Schouten tandartsen streeft ernaar om uw privacy zo goed mogelijk te waarborgen en zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die u ons verstrekt. Meer informatie hierover vindt u in onze privacyverklaring.



Hagens & Schouten tandartsen

Marktstraat 54 | 1521 DZ Wormerveer | 075 303 0613 | info@hagensschouten.nl



### Versiebeheer

Dit praktijkreglement kan wijzigen door wetgeving of voortschrijdend inzicht. Wijzigingen worden doorgevoerd met een opvolgend versienummer, met het publiceren van een nieuwe versie vervalt de inhoud en geldigheid van alle voorgaande versies. U vindt het versienummer rechts bovenaan het Praktijkreglement.

Grote en/of ingrijpende wijzigingen binnen dit praktijkreglement worden naar geregistreerde patiënten gecommuniceerd. Wij adviseren dit praktijkreglement regelmatig te raadplegen.

### Versiecontrole

<i>Versie:</i>	<i>Datum:</i>	<i>Door:</i>	<i>Wijziging:</i>
1.0	17-12-2017	WH/AS	Initiële opzet
1.1	20-02-2018	WH/AS	Herziening 2018 – tekstuele aanpassingen
1.2	12-01-2019	AS	Herziening 2019 – geen wijzigingen
1.3	23-01-2020	AS	Herziening 2020 – tekstuele aanpassingen
1.4	05-01-2021	AS	Herziening 2021 – geen wijzigingen
1.5	19-11-2021	ME	Herziening 2022 – i.v.m. update website
1.6	15-02-2022	AS/ME	Herzien en controle
1.7	28-02-2022	ME	Herzien n.a.v. aanpassing KNMT leidraad corona
1.8	24-03-2023	ME	Corona maatregelen verwijderd
1.9	17-07-2023	ME	Toevoeging beleid inschrijving/behandelovereenkomst

