

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 aanmelding als patiënt en door het maken van een afspraak geeft u aan, en 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, optie 8) telefonisch niet bereikbaar.

Voor spoedgevallen buiten onze openingstijden belt u de tandartsspoedpraktijk.nl op telefoonnummer 0900 8602.

Uw privacy – Onze zorg

Met uw aanmelding en/of de aanmelding van uw kind(eren) jonger dan 16 jaar als patiënt bij Hagens & Schouten tandartsen geeft u aan uzelf op de hoogte te hebben gesteld van onze privacyverklaring en gaat u akkoord met het opnemen en verwerken van uw (privacygevoelige) persoonsgegevens voor de doeleinden zoals beschreven in deze privacyverklaring.

Aanmelden als patiënt

U bent van harte welkom! **Aanmelden** kan (bij voorkeur) via het online aanmeldformulier of door te bellen met de praktijk. Door uzelf en/of uw familieleden aan te melden geeft u aan op de hoogte te zijn van ons praktijkreglement, geeft u aan dat u hiermee akkoord gaat en dat u zich hieraan zult houden.

U meldt uzelf aan voor inschrijving d.m.v. het online aanmeldformulier. Uw daadwerkelijke inschrijving als patiënt is pas een feit nadat alle stappen van de inschrijfprocedure zijn doorlopen en u op uw afspraak verschijnt voor uw eerste bezoek. Na uw eerste bezoek, na het opstellen van en na akkoord gaan met het behandelplan, is uw inschrijving afgerond en gaan wij de behandelovereenkomst met u aan.

Wat neemt u mee?

Meld uzelf 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.

Stapt u over vanuit een andere tandartspraktijk? Dan verzoeken wij u om uw patiëntgegevens van uw vorige tandarts, bij voorkeur 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 of aanhang. Houd de wachtkamer rustig en netjes;

- Wees op tijd voor uw afspraak
Indien u te laat bent en de behandelaar van mening is dat in de resterende tijd geen gedegen consult kan worden gevoerd, dient u een nieuwe afspraak te maken;
- Toon begrip als wij uitlopen
Wij werken met mensen. 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.

Behandelovereenkomst

Wij behandelen alleen 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 geen patiënt bij Hagens & Schouten tandartsen dan verwijzen wij u ook tijdens onze reguliere openingstijden naar een spoed tandarts binnen uw regio:
www.tandarts.nl/spoed 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 aanmelding en als u een afspraak maakt! Wij houden hier dan rekening mee door extra tijd voor u te reserveren binnen het consult zodat wij u in alle rust kunnen helpen.

Moet u direct betalen?

Bent u niet aanvullend verzekerd voor tandheelkunde? Dan verzoeken wij u uw factuur direct bij de balie te voldoen. Dit kan via PIN of contant.

Bent u aanvullend verzekerd dan declareren wij uw factuur rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar. Naar gelang uw aanvullende verzekering, de polisvoorwaarden of uw resterende budget ontvangt u een eventuele (rest)factuur (bij voorkeur via email) uit onze naam.

Taakdelegatie

In onze praktijk wordt gewerkt met taakdelegatie. Dat betekent dat een deel van de taken van de tandarts worden overgenomen door de assistenten. De assistenten zijn hiervoor intern- en extern opgeleid en daarna bekwaam en bevoegd verklaard. De assistenten werken altijd in opdracht van de tandarts, waarbij de tandarts altijd eindverantwoordelijk blijft voor alle uitgevoerde handelingen.

Spoedbehandeling en pijnklachten

Spoed- of pijnklacht? Bel zo vroeg mogelijk!

Wij reserveren dagelijks tijdblokken in onze behandelagenda's voor pijnklachten en spoedbehandeling voor onze patiënten. Deze gereserveerde tijd is beperkt, belt u daarom tijdig naar de praktijk. Binnen de gereserveerde spoedklachten tijd bieden wij geen keuze in behandelmoment of behandelaar.

Wij zijn vanaf 07:00 uur telefonisch bereikbaar op 075 303 0613. Tussen 12:30 en 13:00 zijn wij telefonisch niet bereikbaar, kies optie 8 bij ernstige spoedpijnlachten.

Onder een spoedklacht wordt verstaan: onhoudbare, hevige kiespijn welke niet te onderdrukken is met pijnstillers, een uitgevallen of afgebroken tand of een heftige nabloeding (na bijvoorbeeld het trekken van een tand of kies of na een operatie).

Een afgebroken (scherpe) tand of kies, kiespijn welke u kunt onderdrukken met pijnstillers of een uitgevallen vulling of kroon kunnen vaak tot de volgende dag of tot na het weekend wachten. Bel tijdig met de praktijk.

Ingeschreven patiënt met spoedklachten buiten onze reguliere openingstijden? Bel met de tandartsspoedpraktijk.nl op telefoonnummer 0900 8602 voor een spoed tandarts in uw regio.

NIET ingeschreven patiënt met spoedklachten? Wij verwijzen u buiten EN tijdens onze reguliere openingstijden naar een spoed tandarts binnen uw regio: www.tandarts.nl/spoed tandarts.

Verzetten of annuleren van uw afspraak

Afspraken dienen tenminste 24 uur voor aanvang van de afspraak te worden verzet of geannuleerd. Dit kunt u op verschillende manieren tijdig aan ons doorgeven:

- Telefonisch via 075 303 0613
- Via mail: info@hagensenschouten.nl
- Via Whatsapp op 06 26 999 282 > vermeld uw naam en geboortedatum.
NB: het 06 nummer is alleen voor Whatsapp, deze telefoon wordt niet opgenomen en is NIET bedoeld voor spoedgevallen.

Ook voor een afspraak op maandag geldt de 24 uurs regel. Hierbij letten wij op het tijdstip van de verzending van uw e-mail of Whatsapp bericht.

Wanneer u een afspraak gemaakt op zaterdag/zondag/in de avonduren/binnen de pijnklachtentijd niet nakomt, met of zonder berichtgeving, worden u in vervolg alleen afspraken aangeboden binnen de reguliere tijden.

Indien u zonder berichtgeving de afspraak niet nakomt brengen wij de voor u gereserveerde tijd en/of gemaakte kosten in rekening.

Bevestiging van uw afspraak

Ter bevestiging van en ter herinnering aan uw afspraak sturen wij u een e-mail. Deze bevestigings- en herinneringsmail betreft een extra en aanvullende service waarop geen aanspraak kan worden gemaakt. U blijft zelf verantwoordelijk voor het maken, noteren en nakomen van uw afspraak.

Op tijd

Wij vragen van u of u op tijd wilt zijn voor uw afspraak.

Dit verlangt u ook van ons. Wij doen er alles aan om op tijd te werken. Toch kan het soms voorkomen dat een behandeling iets langer duurt dan wij in eerste instantie hadden bedacht. Ook kan het voorkomen dat er een spoedgeval tussen komt.

Na elke behandeling hebben wij tijd nodig om de kamer op te ruimen, te reinigen, klaar te zetten en onze administratie. 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 kan mogelijk in rekening worden gebracht.

Afspraken met kinderen

Kinderen onder de 12 jaar moeten met begeleiding van ouders/verzorgers op hun afspraak verschijnen. Als kinderen onder de 12 jaar niet begeleid worden zou het kunnen dat wij de afspraak opschorten. Bij kinderen tussen 12 en 16 jaar raden we begeleiding aan. Kinderen ouder dan 16 jaar mogen, indien mogelijk en indien dat gewenst is, zelfstandig op hun afspraak verschijnen.

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.

Persoonlijke hygiëne

Wij verzoeken u vriendelijk om met schone, gepoetste tanden naar uw afspraak te komen. Om een aangename en comfortabele omgeving voor iedereen kunnen creëren (behandelend en assisterend personeel zit dicht op u) verzoeken wij u om sterke parfums te vermijden en te zorgen voor een goede persoonlijke hygiëne. Wij verzoeken u om niet vlak voor aanvang van uw afspraak te roken omdat de rookgeur lang blijft hangen in uw kleding.

Roken

De praktijk is een rookvrij gebouw. Wij verzoeken u om binnen een straal van zes meter rond de entree van de praktijk niet te roken. Wij verzoeken u om niet vlak voor aanvang van uw afspraak te roken omdat de rookgeur lang blijft hangen in uw kleding.

Consumpties

Er wordt niet gegeten en gedronken in de behandelruimtes. Consumpties mogen niet mee worden genomen in de behandelruimtes. Wij verzoeken u ook in de wachtruimten geen consumpties te nuttigen.

(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.

Gedragsregels

Wij dulden geen enkele vorm van ongewenste intimiteiten, racisme en discriminatie. 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.

Cameratoezicht

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

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Er is voldoende parkeergelegenheid in de nabijheid van de praktijk. Houd met parkeren rekening met de blauwe zone in de directe omgeving van de praktijk, uw maximale parkeertijd is 2 uur. Wij zitten op loopafstand van het station. De praktijk is volledig rolstoeltoegankelijk.

Betalingen

U ontvangt de factuur voor uw behandeling bij voorkeur via e-mail. Op onze facturen zijn onze betaalvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden vindt u op onze website:

hagensenschouten.nl/tarieven

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: knmt.nl

Privacy beleid

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 ons privacy beleid en de privacy verklaring.



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

Versie:	Datum:	Door:	Wijziging:
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 van de 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
2.0	23-11-2023	ME	Toelichting spoedklachten niet patiënten aangepast
2.1	09-04-2024	ME	Taakdelegatie verduidelijkt
2.2	05-07-2024	ME	Toevoeging consumpties, aanscherping gedragsregels.
2.3	11-02-2025	ME	Revisie m.b.t. facturering en spoedklachten afhandeling
2.4	07-07-2025	WH/ME	Revisie m.b.t. aantal punten Covid en aanscherping Persoonlijke hygiëne

