

Huisregels

Welkom in onze praktijk

Wij doen ons best om u goed te helpen en uw bezoek zo prettig mogelijk te maken. Daarvoor hebben we ook uw medewerking nodig. Daarom leggen we graag onze werkwijze en huisregels aan u uit. Neemt u deze alstublieft door.

Bij binnenkomst

Meld u bij binnenkomst aan bij de balie of via het aanmeldscherm (indien aanwezig).

Eerste consult

Neem bij uw eerste bezoek een geldig legitimatiebewijs mee. Tijdens dit bezoek verzamelen we belangrijke informatie over uw mondgezondheid. Daarom vragen we u ook een gezondheidsvragenlijst in te vullen. Bij elk volgend bezoek controleren we deze lijst en passen we deze zo nodig aan.

Voor een gezonde mond raden we aan om twee keer per jaar op controle te komen. Ook kinderen vanaf 2 jaar zijn van harte welkom voor een controle.

Facturering

Onze facturering verloopt via Infomedics. Voor inhoudelijke vragen over de rekening kunt u terecht bij uw behandelaar. Voor betalingsregelingen en andere vragen verwijzen wij u naar www.infomedics.nl.

Afspraak plannen

Wij werken op afspraak om iedere patiënt voldoende tijd en aandacht te geven. U kunt een afspraak maken bij onze baliemedewerkers, die graag met u meedenken over een passend tijdstip. Zorg ervoor dat u op tijd komt. Bij te late aankomst bestaat de kans dat we de behandeling niet volledig kunnen uitvoeren of in sommige gevallen moeten annuleren.

Afspraak wijzigen of annuleren

Als u een afspraak wilt wijzigen of annuleren, laat dit dan minimaal 24 uur van tevoren telefonisch of per e-mail weten. Bij een late annulering of het niet nakomen van de afspraak kunnen wij de gereserveerde tijd in rekening brengen.

U ontvangt per e-mail een afspraakbevestiging en een herinnering één dag van tevoren. Dit is een extra service, maar u blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van uw afspraak. Let op: onze e-mail kan bij Hotmail- of Gmail-accounts in de spamfolder terechtkomen.

Uitloop van afspraken

Wij doen ons uiterste best om op tijd te werken. Soms kan een behandeling uitlopen door onverwachte situaties. Mocht u iets langer moeten wachten, dan vragen wij uw begrip hiervoor.

Spoedgevallen en pijnklachten

Heeft u een spoedgeval of pijnklacht tijdens onze openingstijden? Bel dan 's ochtends direct bij opening.

Voor spoedgevallen buiten onze openingstijden kunt u contact opnemen met Dental 365 via 055-0189466.

Wijzigingen doorgeven

Geef wijzigingen in uw adres, telefoonnummer of e-mailadres op tijd aan ons door. Ook veranderingen in uw gezondheid of medicatie zijn belangrijk om te melden bij uw behandelaar.

Wilt u uw gegevens laten overdragen naar een andere praktijk? Stuur ons dan een e-mail met uw verzoek, dan helpen we u graag verder.

Huisregels

Om uw bezoek aan onze tandartspraktijk veilig en zo aangenaam mogelijk te maken, hanteren wij een aantal huisregels. Door onze tandartspraktijk te bezoeken, aanvaardt u onze huisregels. Dit zijn onze huisregels:

- Binnen onze tandartspraktijk gaan wij respectvol met elkaar om. Discriminatie is niet toegestaan. Als patiënt en bezoeker mag u erop rekenen dat u door onze medewerkers correct wordt behandeld. Het omgekeerde geldt natuurlijk ook.
- Wapenbezit, diefstal, vernieling, fysiek en verbaal geweld en (seksuele) intimidatie zijn in Nederland en daarmee in onze tandartspraktijk niet toegestaan. Van overtreding wordt altijd aangifte gedaan bij de politie. Overtreders worden aan de politie overgedragen. In alle gevallen worden de gemaakte kosten verhaald op de overtreder. Ziet u een onveilige situatie? Meld dit dan bij de receptie of bij één van de medewerkers.
- Het is niet toegestaan om te bellen in de wachtkamer.
- Het is verboden te roken binnen onze tandartspraktijk. Dit geldt ook voor het roken van elektronische sigaretten.
- Gebruik van drugs en alcohol en/of het onder invloed zijn van drugs en/of alcohol in onze tandartspraktijk is niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan om dieren mee te nemen naar onze tandartspraktijk. Uiteraard mag u -indien nodig- wel een hulphond meebrengen.
- Om hygiëne en infectiepreventie te waarborgen, is het niet toegestaan om consumpties mee te nemen in de behandelruimtes.

- Wilt u een foto, film of geluidsopname maken van de behandeling, de medewerkers en/of de patiënten? Dit mag alleen als u uitdrukkelijk toestemming heeft gevraagd én gekregen van de betrokkene(n). Wij vragen u de privacy van patiënten en de medewerkers te respecteren, ook op sociale media.
- Wij verzoeken u om zelf over uw eigendommen te waken. Onze tandartspraktijk is niet aansprakelijk voor schade, diefstal en/of verlies van uw eigendommen. Wij adviseren u dan ook om uw eigendommen niet onbewaakt achter te laten.

Deze gedragsregels gelden zowel in onze tandartspraktijk als op het gehele terrein van onze tandartspraktijk, inclusief het parkeerterrein. Het niet naleven van de regels of het niet opvolgen van aanwijzingen, kan leiden tot een waarschuwing of het weigeren van de toegang tot onze tandartspraktijk.

Klachten

Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de behandeling. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij uw behandelaar. Vaak leidt een gesprek al tot een oplossing. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, dan kunt u uw klacht officieel melden bij de praktijk. De praktijkmanager neemt uw klacht op en zal als klachtenfunctionaris optreden. Mocht dit voor u ook niet tot een gewenste uitkomst leiden, dan kunt u de klacht formeel indienen bij de klachtenfunctionaris van Fresh Tandartsen.

Als u na deze stappen nog steeds niet helemaal tevreden bent, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie via het Tandheelkundig Informatiepunt (TIP) of de KNMT Klachtenservice. We helpen u graag om tot een passende oplossing te komen.

Suggesties en opmerkingen

Heeft u een suggestie, opmerking, compliment of klacht? Dan horen wij dat graag. Dit kan in onze tandartspraktijk zelf, maar ook via het contactformulier of telefonisch via 055-5061599. Wij staan u graag te woord.