



Onze huisregels zijn van belang voor u als patiënt, zodat de werkzaamheden in onze praktijk goed kunnen verlopen, wat de kwaliteit ten goede komt. Bovendien schept het een helder inzicht voor u als patiënt.

De patiënt wordt vriendelijk verzocht om uiterlijk vijf minuten voor de afgesproken tijd aanwezig te zijn en dient zichzelf en familieleden aan te melden bij de aanmeldzuil.

Aangezien wij een zorgverlenende sector zijn, kunnen behandelingen wel eens iets langer duren dan gepland. Wij zullen de gereserveerde tijd die voor u gepland staat altijd benutten. Helaas kan het hierdoor wel eens voorkomen dat u even moet wachten als er uitloop ontstaat. De uitlooptijd valt op geen enkele manier op Lodewijkveste Tandartsen te verhalen.

De patiënt is verantwoordelijk voor het tijdig doorgeven van veranderingen in de verzekeringsgegevens en adresgegevens (inclusief email-adres en mobiele telefoonnummer) de patiënt kan dit voor de behandeling of controle doorgeven via ons contactformulier of bij onze balie.

De patiënt dient te allen tijde veranderingen in de gezondheid of medicatiegebruik te melden aan Lodewijkveste Tandartsen. Bij uitgebreide medicijngebruik bij voorkeur met een medicatie-overzicht van de eigen apotheek. Het is zeer belangrijk om dit door te geven om complicaties tijdens uw behandeling te voorkomen.

Lodewijkveste Tandartsen is wettelijk verplicht om patiënten zich te laten identificeren. De patiënt dient daarom altijd een geldig identificatie-bewijs en een bewijs van inschrijving bij een zorgverzekeraar te kunnen tonen.

Lodewijkveste Tandartsen wil goede zorg verlenen en daarom dient de patiënt tenminste eenmaal per jaar op controle te verschijnen. Voor onze jeugdige patiënten (vanaf ongeveer 2 jaar tot 18 jaar) geldt dat er tweemaal per jaar controle dient plaats te vinden, vanwege o.a. gewenning aan tandarts bezoek, het monitoren van de gebitsontwikkeling en het saneren van het (melk)gebit.

Indien een patiënt na herhaaldelijk verzoek weigert om een controle-afspraken te maken, zal dit leiden tot het in het archief plaatsen van de patiënt bij Lodewijkveste Tandartsen en wordt de patiënt niet meer opgeroepen. Bij opnieuw inschrijven wordt de patiënt dan als nieuwe patiënt beschouwd.

Bij inschrijving als nieuwe patiënt wordt u eerst op onze wachtlijst geplaatst. U wordt verzocht uw tandheelkundige gegevens en recente röntgenfoto's van uw vorige tandarts naar ons (bij voorkeur digitaal) te laten opsturen alsmede uw AVG formulier, tandheelkundige vragenlijst en gezondheidsvragenlijst te ondertekenen en te retourneren. Na ontvangst en beoordeling van deze gegevens zullen wij uw intake afspraak inplannen (op voorwaarde van acceptatie door Lodewijkveste Tandartsen).

Elke nieuwe patiënt ondergaat altijd eerst een intake onderzoek (reguliere controle + eventuele bite-wing foto's en/of overzichtsfoto). De röntgenfoto's worden uiteraard alleen vervaardigd indien hiervoor een geldige medische indicatie is.

De behandeling wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde tandarts, tenzij deze verhinderd is door bijvoorbeeld vakantie, ziekte of afwezigheid.

Bepaalde behandelingen kunnen door de tandarts gedelegeerd worden aan de (preventie)assistente of de mondhygiënist.

Betreffende pijnklachten/spoedgevallen :

- wanneer u 's morgens **vóór** 10.00 uur belt dan proberen wij u dezelfde dag te helpen.
- u dient zich te conformeren aan het aan u aangeboden tijdstip van behandeling en behandelaar.
- belt u later op de dag dan kan het zijn dat we u niet meer op dezelfde dag kunnen helpen daar we vaste tijden/blokken hebben voor de spoed/pijnklachten.

Wij kunnen bij pijnklachten helaas **geen** rekening houden met uw voorkeuren betreffende werk/ school.

Wij gaan ervan uit dat alle patiënten voor hun bezoek aan de tandarts of mondhygiënist hun mond uitgebreid hebben gereinigd. Was u niet in de gelegenheid voor het bezoek aan onze praktijk uw tanden te poetsen? Vraag dan aan de balie assistente een tandenborstel, tandpasta is ook altijd aanwezig. Zo wordt ons werk een stuk aangenamer en plezieriger!

Wanneer het niet mogelijk is voor u in de Nederlandse taal te communiceren dan vragen wij u een tolk mee te nemen.

Lodewijkveste Tandartsen zal de patiënt per email oproepen voor de periodieke controle. Aan deze oproep service kan echter **geen** enkel recht ontleend worden en er kan niet worden geclaimd dat de patiënt niet is opgeroepen. De patiënt blijft te allen tijden zelf verantwoordelijk om tijdig een afspraak te maken voor de periodieke controle.

Telefonisch afspraken maken kan op elke werkdag tussen 08.00 en 10.00 uur en 10.30 en 12.00 uur. Buiten deze tijden is dit telefonisch niet mogelijk, behalve bij acute pijnklachten, nabloedingen of ongeval. Hiervoor is een spoedlijn beschikbaar.

De spoedlijn mag uitsluitend gebruikt worden bij acute pijnklachten, nabloeding en ongevallen. Het onjuist gebruiken van de spoedlijn is ongewenst. Dit kan leiden tot waarschuwingen en uiteindelijk tot uitschrijving.

Indien een afspraak telefonisch is gemaakt, gaat Lodewijkveste Tandartsen ervan uit dat het geplande tijdstip in onze agenda de juiste is. De patiënt dient er zelf voor te zorgen om de juiste dag en tijdstip op te schrijven. De patiënt kan **geen** enkel recht ontlenen aan de zelf genoteerde dag en tijd. De afspraak (dag en tijd) kan de patiënt zelf checken via de wegagenda.

De patiënt ontvangt bij het maken van een afspraak een email-bevestiging, een week voor zijn afspraak een herinnering-email en een dag voor de afspraak een herinnerings-SMS. Lodewijkveste Tandartsen heeft hiervoor een juist e-mailadres en mobiele telefoonnummer nodig. Lodewijkveste Tandartsen zal de contactgegevens nimmer voor reclame-doeleinden of spam gebruiken.

De bevestigingsemail, herinneringsemail en sms zijn een extra service van Lodewijkveste Tandartsen. Hieraan kan echter **geen** enkel recht ontleend worden en er kan niet worden geclaimd dat deze niet is ontvangen. De patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken.

Afspraken kunnen uiterlijk **48** uur van tevoren afgezegd worden. Dit kan uitsluitend telefonisch of via de webagenda. Het contactformulier op onze website kan niet voor het afzeggen van afspraken gebruikt worden.

Indien de afspraak om welke reden dan ook binnen de 48 uur wordt afgezegd, dan wordt de gereserveerde tijd door Lodewijkveste Tandartsen bij de patiënt in rekening gebracht. De kosten zijn € 32,50 per 10 minuten. Lodewijkveste Tandartsen is tevens gerechtigd om de volledige geschatte kosten van de behandeling in rekening te brengen.

Indien er te vaak afspraken niet nagekomen worden, zonder deze (tijdig) af te zeggen, dan kan dit leiden tot waarschuwingen en uiteindelijk het in het archief plaatsen van de patiënt bij Lodewijkveste Tandartsen.

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

Indien de patiënt (bijv. door verhuizing) uitschrijving wenst bij Lodewijkveste Tandartsen, kan dit aangeven worden bij de balie ontvangt u via de mail het formulier 'verzoek uitschrijving en dossieroverdracht'.



U dient hierop aan te geven naar welke tandarts uw dossier beveiligd gestuurd mag worden en voor welke personen dit van toepassing is. Alléén (per persoon) volledig ingevulde en ondertekende formulieren worden in behandeling genomen. Vanaf **12** jaar tot **16** jaar dient naast de ouder **ook** de patiënt te ondertekenen. Vanaf **16** jaar ondertekent alléén de patiënt. Verwerking en afhandeling door Lodewijkveste Tandartsen kan een paar weken duren.

De patiënt mag nimmer zonder toestemming de behandelruimtes en privé ruimtes betreden. In voorkomende gevallen wordt aangifte gedaan bij de politie ivm huisvredebreuk.

De rekeningen van Lodewijkveste Tandartsen worden door Infomedics verzorgd: de rekening wordt indien mogelijk door Infomedics rechtstreeks gedeclareerd ('clearing') bij de zorgverzekeraar. Het vergoede deel wordt dan door de verzekering aan Infomedics uitbetaald. Het niet-vergoede deel zal door Infomedics bij de patiënt in rekening gebracht worden. De 'clearing' is een service van Lodewijkveste Tandartsen en hieraan kan **geen** rechten ontleend worden: de patiënt blijft zelf te allen tijde verantwoordelijk voor het indienen van de rekening bij de verzekering.

Indien Infomedics voor Lodewijkveste Tandartsen de rekening verzorgt, dan gelden de betalingsvoorwaarden van de Infomedics. Deze staan vermeld op de website van Infomedics.

Indien de patiënt niet wenst dat de rekening door Infomedics rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd wordt dan biedt Lodewijkveste Tandartsen als enige optie dat de patiënt de kosten van de behandeling direct na behandeling via PIN voldoet bij de balie. U krijgt hiervan een factuur met betalingsbewijs mee. Indien de patiënt bij Lodewijkveste Tandartsen de behandeling met PIN heeft voldaan, dan gelden de betalingsvoorwaarden van KNMT. Deze staan op de website vermeld.

Indien u niet aanvullend verzekerd bent voor de tandarts, dan verzoeken wij de rekening direct na behandeling met PIN te voldoen. Na uw pin-betaling krijgt u een factuur met betalingsbewijs mee.

Voor behandelingen die duurder zijn dan € 250,00 wordt door Lodewijkveste Tandartsen vooraf een begroting gemaakt. Begrotingen worden gemaakt met de dan geldende tarieven en prijzen voor verrichtingen en materialen. Eventuele wijzigingen hierin zullen bij uitvoering van het behandelingsplan worden doorberekend. De techniekkosten zijn een reële schatting en kunnen door gebruik van afwijkende materialen en tussentijdse prijsverhogingen verschillen. Tariefwijzigingen worden doorberekend. De patiënt dient zichzelf op de hoogte te stellen van tariefwijzigingen en de vergoedingen van de zorgverzekeraar.

Door het laten uitvoeren van de in de begroting opgestelde behandeling(en), gaat de patiënt automatisch akkoord met de begroting.

Bij behandelingen boven een bedrag van 500 euro kan Lodewijkveste Tandartsen de patiënt vragen om een aanbetaling.

Lodewijkveste Tandartsen accepteert in principe geen contante betaling i.v.m. de veiligheid van onze medewerkers.

Lodewijkveste Tandartsen is gerechtigd om bij patiënten de kosten van de behandeling uitsluitend via PIN-betaling te laten voldoen.

Lodewijkveste Tandartsen doet zijn uiterste best om goede zorg te verlenen. Daar tegenover verwachten wij van de patiënt een correcte betaling volgens de wettelijke betalingstermijn. Mocht onverhoopt de rekening niet tijdig betaald worden, dan wordt deze overgedragen aan de deurwaarder. Op dat moment is Lodewijkveste Tandartsen gerechtigd om behandelingen uit te stellen totdat de rekeningen betaald zijn. Acute klachten worden wel behandeld, maar uitsluitend onder PIN-betaling. Tevens is Lodewijkveste Tandartsen gerechtigd om voortaan te eisen dat u de rekening direct per pin voldaan wordt: de mogelijkheid om op rekening behandeld te worden wordt dan **ingetrokken**.

Het is verboden te roken in het gehele pand, inclusief de toiletten en voor de ingang van de praktijk.

Het is verboden te eten en drinken (inclusief kauwgom) binnen het pand.

Het meenemen van huisdieren is niet toegestaan. Een uitzondering hierop is de blindengeleidehond.

De mobiele telefoon dient te allen tijde op stil gezet te worden omdat het hinderlijk is voor uw medepatiënten en uw behandelaar(s). Dit geldt ook voor de wachtruimte.

Het voeren van telefoongesprekken in de wachtruimte of behandelruimtes is niet toegestaan. U wordt vriendelijk verzocht dit buiten te doen.

Lodewijkveste Tandartsen zal de behandelingen naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, zoals verwacht wordt van een goed vakman en conform de gedrags- en beroepsregels. De tandarts heeft bij de Nederlandse wet een inspanningsverplichting en **geen** resultaatverplichting.

Vanwege leerdoeleinden worden alle telefoongesprekken opgenomen. Bij zwaarwegende redenen kunnen de opnames opgeslagen en bewaard worden. Normaliter worden alle opnames na 30 dagen automatisch verwijderd.

Lodewijkveste Tandartsen gebruikt camera-toezicht in alleen de wachtkamer en alle (toe)gangen. De camera's zijn zichtbaar aanwezig. Dit ter beveiliging van onze patiënten, van het pand en het personeel. De camerabeelden kunnen opgeslagen en bewaard worden, indien hier zwaarwegende redenen voor zijn. Normaliter worden de beelden na 30 dagen automatisch verwijderd.

Lodewijkveste Tandartsen heeft een geheimhoudingsplicht en zal zich hier ook aan houden, tenzij Lodewijkveste Tandartsen op grond van de wet hiervan verplicht moet afwijken.

Bij Lodewijkveste Tandartsen zijn ook medewerker-tandartsen (ZZP-ers) werkzaam, die voor hun eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid werkzaam zijn. Lodewijkveste Tandartsen is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor werk van ZZP-tandartsen.

Lodewijkveste Tandartsen is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen.

Wij doen er alles aan om u de beste tandheelkundige zorg te bieden en hebben daarover graag goed contact met u. Daar kunt u van op aan. Mocht het een keer voorkomen dat u vindt dat wij u onjuist of onzorgvuldig geïnformeerd of behandeld hebben, dan vragen wij u dit eerst persoonlijk met de behandelaar te bespreken. Voor ons is het belangrijk te weten dat u een probleem heeft of niet helemaal tevreden bent. Wij willen u graag uitleggen waarom we iets op een bepaalde manier hebben gedaan en meestal lost dit onduidelijkheden op. We vertrouwen er op dat we gezamenlijk een oplossing vinden. Indien we gezamenlijk niet tot een voor u bevredigende oplossing komen, dan kunt u terecht bij de KNMT- klachtenregeling waarbij wij zijn aangesloten.

Lodewijkveste Tandartsen geeft vijf jaar garantie op kroon en brugwerk.

Bij de garantie beoordeling wordt door de tandarts gekeken of er sprake is van normaal onderhoud en gebruik en regelmatig bezoek aan de tandarts. Verder wordt ook gekeken of er geen wijzigingen zijn aangebracht (ook niet door derden).

Mocht blijken dat een ondeugdelijke fabricage of behandeling de oorzaak is van uw klacht, dan wordt deze binnen een jaar na plaatsing kosteloos opnieuw gedaan. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zullen wij de oorspronkelijke kosten verrekenen met een alternatief behandelplan.



Huisregels

Indien er binnen een jaar na plaatsing sprake is van behandeling onder garantie, dan wordt 100% van de kosten van de kroon of brug vergoed. Jaarlijks vermindert dat garantiebedrag met 20%.

Deze huisregels en voorwaarden kunnen gewijzigd worden. De patiënt is er zelf verantwoordelijk voor om zich hiervan op de hoogte te stellen. Lodewijkveste Tandartsen adviseert hiervoor regelmatig onze website te bezoeken.

Deze voorwaarden en huisregels gaan in op 1-9-2023 en daarmee komen oude voorwaarden en huisregels te vervallen.