

## Algemene praktijkinformatie en praktijkreglement

### Welkom bij Hagens & Schouten tandartsen

U kunt bij ons terecht voor:

- Algemene tandheelkunde
- Mondhygiëne
- Implantologie
- Esthetische tandheelkunde (bijv. bleken, kronen of facings)
- Angstbehandeling (bijv. door middel van extra tijd en aandacht of lachgasbehandeling)

Hagens & Schouten tandartsen bestaat uit een hecht team van vakkundige medewerkers. Wij werken volgens de nieuwste richtlijnen en beschikken over de modernste apparatuur. Bij Hagens & Schouten tandartsen wordt u, indien gewenst, altijd door dezelfde tandarts geholpen en voorafgaand aan de behandeling wordt u altijd duidelijk geïnformeerd.

#### Openingstijden

Maandag	7:00 — 17:00
dinsdag	7:00 — 17:00
woensdag	7:00 — 17:00
donderdag	7:00 — 17:00
vrijdag	7:00 — 17:00
zaterdag	Gesloten
zondag	Gesloten

Tussen 12:30 - 13:00 zijn wij (behalve voor spoedgevallen) telefonisch niet bereikbaar.

Voor spoedgevallen buiten onze openingstijden belt u 020 660 2750.

### Toestemmingen en akkoordverklaringen

Wij gaan er van uit dat u, voorafgaande aan uw inschrijving als patiënt bij Hagens & Schouten tandartsen, uzelf op de hoogte hebt gesteld van ons praktijkreglement en dat u dit zult naleven.

Wij gaan er van uit dat u, voorafgaande aan uw inschrijving als patiënt bij Hagens & Schouten tandartsen, uzelf op de hoogte hebt gesteld van onze privacyverklaring en dat u hier mee akkoord gaat.

Wij gaan er van uit dat u, met uw inschrijving als patiënt bij Hagens & Schouten tandartsen uw toestemming geeft om uw persoonsgegevens en persoonsgebonden data op te nemen en te verwerken voor de doeleinden zoals beschreven in onze privacyverklaring.

Wij gaan er van uit dat u, met de inschrijving van uw kind(eren) jonger dan 16 jaar, Hagens & Schouten tandartsen toestemming geeft de persoonsgegevens van uw kind(eren) te verwerken voor de doeleinden zoals beschreven in onze privacyverklaring.

## Praktijkreglement

### **Nieuwe patiënten**

Als nieuwe patiënt dient u een geldig identiteitsbewijs en verzekeringspasje mee te nemen bij de eerste afspraak. Ook vragen wij u een gezondheidsvragenlijst in te vullen. Dit is belangrijk om risico's en complicaties tijdens een tandheelkundige behandeling in te kunnen schatten.

Bij binnenkomst kunt u zich bij de balie melden. Wij verzoeken u vriendelijk om 5 minuten voor aanvang van de afspraak aanwezig te zijn.

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

### **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 uurs 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.

Ter bevestiging van en ter herinnering aan uw afspraak sturen wij u een e-mail bericht. Deze bevestigings- en herinnerings-e-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 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.

### **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 van Anders Medical Factoring. Dit Factoring bedrijf heeft met elke zorgverzekeraar in Nederland een contract en declareert rechtstreeks bij de zorgverzekeraar. Bij een eventueel restbedrag ontvangt u via Anders Medical Factoring een nota. Op de betalingen zijn de Anders Medical Factoring betalingsvoorwaarden van toepassing. Voor meer informatie gaat u naar [mijnandersnota.nl](http://mijnandersnota.nl).

## **Spoedgevallen**

Bij spoedgevallen wordt u altijd op dezelfde dag geholpen.

Spoedgevallen zijn:

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

Dus slechts behandelingen die redelijkerwijs niet tot de volgende dag of tot na het weekend kunnen worden uitgesteld. Klachten zoals uitgevallen of gebroken vullingen of kronen zijn geen spoedgevallen.

Spoedgevallen worden ingepland bij een willekeurige tandarts die op dat moment beschikbaar is. In dit geval kunt u helaas niet kiezen door welke behandelaar u wordt geholpen.

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.

## **Halfjaarlijkse controle**

Wij adviseren alle 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.

## **Wijzigingen doorgeven**

Gewijzigde adresgegevens, e-mail-, persoons-, of verzekeringsgegevens dient u zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons door te geven. U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van de aanpassing. Heeft u deze bevestiging niet ontvangen dan dient u contact op te nemen met de praktijk. Het niet (tijdig) melden van een adreswijziging kan onnodige en hoge incassokosten met zich meebrengen.

## **Tandenpoetsen**

Wij vragen u met gepoetste tanden naar uw afspraak te komen. Was u om persoonlijke reden niet in de gelegenheid dit te doen? Geen probleem: u kunt voor een kleine vergoeding bij de receptie een tandenborstel en tandpasta kopen. Zo wordt voor ons het werk een stuk aangename!

## **Mobiele telefoon**

In de wachtkamer is bellen toegestaan zolang u dit doet zonder andere patiënten of onze baliemedewerker te storen. U wordt verzocht de beltoon van uw mobiele telefoon uit te schakelen zodra u de behandelkamer betreedt. Bellen in de behandelkamer is niet toegestaan. Het maken van foto's is binnen de praktijk niet toegestaan zonder expliciete toestemming.

## **Medische gegevens**

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

**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.

**Cameratoezicht**

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

**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. U vindt de privacyverklaring op onze website, in de praktijkmap in de wachtkamer of deze wordt u op uw verzoek toegestuurd. U kunt hiervoor mailen naar [info@hagensenschouten.nl](mailto:info@hagensenschouten.nl) of bellen met de praktijk op 075 303 0613.

Patiëntgegevens worden niet gedeeld met derden zonder toestemming van de patiënt. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld en blijft binnen de praktijk, tenzij het informatie betreft welke nodig is in het kader van een verwijzing of collegiaal overleg of verwijzing, waarbij relevante patiëntgegevens alleen na toestemming van de patiënt worden doorgestuurd naar de desbetreffende verwijzer. Uw patiëntgegevens worden hierbij uitsluitend versleuteld verzonden.

Het opvragen of overdragen van een patiëntendossier dient persoonlijk, door de desbetreffende patiënt te worden gedaan en schriftelijk te worden bevestigd. Bij een telefonisch verzoek wordt u daarom altijd gevraagd uw verzoek via e-mail of post schriftelijk te bevestigen. U kunt het overdragen van uw dossier ook direct aan de balie regelen door het invullen en ondertekenen van het machtigingsformulier Overdracht patiëntendossier.

**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 ANT klachtenregeling, zie [ant-tandartsen.nl](http://ant-tandartsen.nl).