



Huisregels Mondzorg Malden

Welkom in onze praktijk!

Wij doen ons uiterste best om u naar volle tevredenheid te behandelen en uw bezoek aan onze praktijk zo aangenaam mogelijk te maken. Hiervoor hebben wij ook uw medewerking nodig. Wij leggen graag onze huisregels aan u uit en vragen u om dit aandachtig door te lezen.

Binnenkomst

Bij binnenkomst vragen we u om u bij de balie aan te melden (zeker als u voor het eerst komt) of om u via het aanmeldscherm aan te melden.

1^e afspraak

Graag uw legitimatiebewijs (rijbewijs, paspoort of ID-kaart) meenemen tijdens uw eerste afspraak. Bij het eerste consult verzamelen wij de noodzakelijke gegevens om uw mondconditie in kaart te brengen. Hiervoor moet ook een gezondheidsvragenlijst ingevuld worden. Tijdens elk bezoek zal met u besproken worden of er nog wijzigingen zijn in uw gezondheid of medicatiegebruik.

Om goede mondzorg te garanderen, adviseren wij u om twee keer per jaar voor controle te komen bij de tandarts. Kinderen zien wij graag vanaf het moment dat het eerste tandje is doorgebroken.

Facturering

Onze facturering loopt via Infomedics. Inhoudelijke vragen over de rekening kunt u aan uw behandelaar stellen. Voor betaalregelingen en andere vragen kunt u terecht bij Infomedics via www.infomedics.nl of 036-20 31 900. U ontvangt de nota van Infomedics via de mail. Wanneer u deze per post wilt ontvangen kunt u dat bij de balie doorgeven. Minderjarigen waarvan de ouders niet bij ons ingeschreven staan ontvangen de nota altijd per post.

Afspraak maken en niet nakomen van uw afspraak

Om voldoende tijd te hebben voor iedere patiënt werken wij met behandelingen op afspraak. Een afspraak maken kan eenvoudig bij onze baliemedewerkers.

Wij verzoeken u op tijd te komen voor uw afspraak. Indien u te laat komt loopt u het risico dat de behandeling niet geheel volgens planning kan worden voltooid of moet worden geannuleerd wegens het ontstane tijdgebrek.

Kunt u een afspraak niet nakomen? Geef dit uiterlijk 48 uur van te voren telefonisch aan ons door. Wij hebben dan nog voldoende tijd om de gereserveerde tijd aan een andere patiënt te geven.

Wanneer u de afspraak niet tijdig afzegt of niet komt opdagen, wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht. Het feit dat wij u helpen herinneren aan uw afspraak is een extra service. U blijft er zelf verantwoordelijk voor dat u op uw afspraak verschijnt. Bij herhaaldelijk niet nakomen van een afspraak of te laat afzeggen van een afspraak behouden wij ons het recht voor om u uit te schrijven als patiënt van onze praktijk. Wij vertrouwen op uw begrip.

Let op

Bij het maken van de afspraak krijgt u van ons een bevestigingsmail en u ontvangt 2 dagen van tevoren een herinneringsmail. Soms komt de mail in uw spam terecht. Ook kan het een keer voorkomen dat door een technische storing de mail niet aankomt, gelukkig gebeurt dit zelden.

Spoedgevallen en/of pijnklachten

Als zich een spoedgeval of pijnklacht tijdens openingsuren van de praktijk voordoet dan proberen wij u natuurlijk zo spoedig mogelijk te helpen. Dringend verzoeken wij u om bij pijnklachten 's ochtends vroeg te bellen. Bij behandeling van spoedgevallen en pijnklachten kunnen wij helaas geen rekening houden met uw specifieke wensen en voorkeuren in verband met werk- of schooltijden.

Doorgeven van wijzigingen

U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig wijzigen van relevante gegevens zoals woonadres, e-mailadres, telefoonnummer en zorgverzekering. Vanzelfsprekend is het van belang uw behandelaar tijdig te informeren over wijzigingen in uw gezondheid en/of medicatie. Indien uw gegevens wilt laten doorsturen naar een andere praktijk dient u dit verzoek per mail in te dienen (in verband met de privacywetgeving).

Gedrag

Wij dulden geen ongewenste intimiteiten, racisme en discriminatie. Verbaal geweld (schreeuwen en/of schelden), bedreiging, mishandeling en andere vormen van agressie leiden tot onmiddellijke uitschrijving in onze praktijk.

Schone mond

Wij werken graag in een schone mond. Graag voorafgaand aan een afspraak uw tanden poetsen.

Mobiele telefoon

Wij verzoeken u uw mobiele telefoon op "stil" of uit te zetten tijdens uw afspraak.

Gebruik van het patiënten toilet

Wilt u na het gebruik van het patiënten toilet controleren of u alles netjes en schoon achterlaat?

Veiligheid

Aanwijzingen van medewerkers dienen te allen tijde opgevolgd te worden.

Toegang

De toegang tot de praktijk is voor patiënten en begeleiders beperkt tot het patiëntgedeelte. Het doelloos ophouden in de praktijk is niet toegestaan.

Diefstal, beschadiging en verlies

We kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor diefstal, verlies of beschadigingen van uw eigendommen.

Drugs en wapens

Het is verboden om de praktijk te betreden met drugs of als u onder invloed bent van drugs. Ook het dragen van wapens is ten strengste verboden.

Roken

De praktijk is een rookvrij gebouw. Op diverse locaties hangen rookmelders, wanneer het alarm afgaat wanneer er gerookt worden zullen de kosten hiervoor op u verhaald worden. Wanneer u buiten rookt verzoeken wij dat niet voor de entree te doen, maar aan de zijkant van het pand op minimaal 2 meter afstand.

Consumpties en afval

Consumpties zijn in verband met de wettelijke hygiëneregels niet toegestaan in de praktijk. Wij verzoeken u om eventueel afval netjes in de prullenbak te gooien.

Huisdieren

Huisdieren (behalve blindengeleidehonden) zijn niet toegestaan in de praktijk vanwege wettelijke hygiëneregels.

Klachten

Ondanks de inzet van onze medewerkers kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. U kunt dan schriftelijk een klacht indienen. In eerste instantie zal er altijd een gesprek tussen u en uw behandelaar plaats vinden om het samen op te lossen. Wanneer dit niet lukt en u behoefte heeft aan een derde, neutrale partij, dan kunt u een klacht indienen bij de KNMT. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal dan tussen u en uw behandelaar bemiddelen met als doel een oplossing te vinden.

Vragen of suggesties

Voor vragen of suggesties kunt u contact opnemen met de praktijk via telefoonnummer 024 – 358 2000 of via info@mondzorgmalden.nl

Bij overtreding van de huisregels wordt u door onze medewerkers verzocht de praktijk te verlaten.

Hartelijk dank voor uw medewerking!