

Huisregels van MZC Neede



Wij werken **uitsluitend op afspraak**. Wij zijn momenteel telefonisch bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8.00u tot 12.00u op het telefoonnummer **06-15494702**. Op dinsdag en donderdag zijn wij tevens telefonisch bereikbaar van 13.00u tot 16.30u. Wij zijn dagelijks bereikbaar via ons e-mailadres info@mzcneede.nl. Wij zullen na het ontvangen van Uw e-mail zo spoedig mogelijk contact met U opnemen.

- Bij ieder bezoek bent U wettelijk verplicht een geldig legitimatiebewijs bij U te hebben. U dient er zelf voor te zorgen dat Uw contactgegevens, verzekeringsgegevens en medische gegevens actueel en bij ons bekend zijn.
- Voor onze meest actuele gegevens kunt U terecht op onze website www.mzcneede.nl
- Een geplande afspraak dient minimaal 24 uur van tevoren te worden afgezegd. Doet U dit niet, dan brengen wij conform de landelijk vastgestelde richtlijn, ongeacht de reden, de gereserveerde tijd in rekening. Dit is maximaal 100% van het bedrag van de voorgenomen behandeling. De declaratiecode is C90: "Niet nagekomen afspraak". Wij maken hiervan een registratie in Uw patiëntenkaart.
- Indien U herhaaldelijk te laat komt en/of een afspraak niet nakomt, hebben wij het recht U uit te schrijven. Wij zullen U dan verzoeken een andere tandarts te zoeken. Annuleren van een afspraak kan telefonisch of per e-mail.
- U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte afspraken. Wij gaan ervan uit dat U Uw gemaakte afspraken zelf noteert. Onze e-mailservice, die U helpt herinneren aan Uw afspraak, is een **extra service**. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Indien U onverhoopt geen herinneringsmail van ons heeft gehad, gaan wij er toch van uit dat U Uw gemaakte afspraak nakomt.
- Wij proberen op een prettige manier met onze patiënten samen te werken. Agressief gedrag, verbaal of lichamelijk, wordt niet getolereerd en heeft onmiddellijke uitschrijving tot gevolg.
- Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Misverstanden zullen we te allen tijde proberen in alle redelijkheid en in samenspraak met U op te lossen. Mocht dit onverhoopt niet lukken, dan is het goed om te weten dat U gebruik kunt maken van de KNMT-klachtenregeling. De klachtenregeling van deze tandheelkundige beroepsorganisatie voldoet aan de eisen die de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aan iedere zorgverlener stelt. De KNMT kan bemiddelen of overgaan tot een formele behandeling van Uw klacht en een uitspraak doen. Aan de klachtenregeling zijn geen kosten verbonden.

- Uw en onze tijd is kostbaar. Dat begrijpen we. Wij doen daarom ons uiterste best om stipt te werken. Toch kan het soms zo zijn dat U langer moet wachten dan U -en wij- aanvankelijk hadden ingeschat. Dat kan gebeuren door een behandeling die onverwachte complicaties met zich meebrengt of doordat er een spoedgeval tussendoor is gekomen. We gaan ervan uit dat onze patiënten hier begrip voor hebben. Indien U zelf met een spoedeisende klacht bij ons komt, wilt U ook graag geholpen worden.
- Het versturen van onze facturen gaat via **Infomedics**. Met vragen over Uw factuur kunt U bij hen terecht op telefoonnummer 036-2031900 of op www.infomedics.nl. Neem voor de betalingsvoorwaarden en meer informatie over Infomedics contact op met Infomedics.
- U zult voor tandartsbehandelingen boven de 250 Euro of op verzoek een begroting krijgen. Zo weet U van te voren welke kosten U kunt verwachten. Wij werken in de tandartspraktijk op basis van de door de NZA-vastgestelde UPT-tarieven.
- Indien U herhaaldelijk een nota te laat betaalt of zelfs niet betaalt, hebben wij het recht U uit te schrijven. Wij zullen U dan verzoeken een andere tandarts te zoeken. Dit laat onverlet dat alle openstaande nota's, eventueel inclusief incassokosten, betaald dienen te worden, voordat een dossier zal worden doorgestuurd naar de nieuwe tandarts. Belanden Uw nota's na diverse herinneringen en aanmaningen bij de deurwaarder, dan heeft dit directe uitschrijving tot gevolg. Het is te allen tijde mogelijk om een betalingsregeling met Infomedics te treffen; zo kunt U een deurwaarderstraject en hieraan gekoppeld directe uitschrijving voorkomen.
- Wij voeren **minimaal 1 x per jaar** een tandheelkundige controle uit bij iedere ingeschreven volwassen patiënt. Indien wij dat nodig achten, verwijderen we ook tandsteen. Tandsteen verwijderen kan in onze praktijk worden uitgevoerd door de tandarts of door de preventie-assistente. Bij iedere ingeschreven patiënt tussen de 0 en 18 jaar voeren wij **minimaal 2 x per jaar** een tandheelkundige controle uit. Wij streven ernaar al onze patiënten optimale tandheelkundige zorg te bieden. Daar staat tegenover dat wij van u ook een goede mondhygiëne (mogen) verwachten. Wij kunnen U daarbij ook adviseren. Iedere paar jaar maken wij **röntgenfoto's**. Dit is nodig om problemen tijdig te ontdekken, om erger te voorkomen.
- Wanneer U ingeschreven staat bij onze praktijk, gaan wij er van uit dat U op de hoogte bent van onze huisregels en ook akkoord gaat met onze huisregels. Mocht U het niet eens zijn met onze huisregels, verzoeken wij U zich uit te schrijven, daar onze praktijk dan niet aansluit bij Uw wensen of ideeën. Hiermee worden toekomstige meningsverschillen voorkomen.