



## Welkom bij DentXperts

### Beste patiënt,

Wij heten u van harte welkom in onze praktijk in Amsterdam Noord. Onze praktijk onderscheidt zich door een hoog niveau van dienstverlening in een aangename, relaxte sfeer. Dat willen we graag zo houden. Daarom vinden we het belangrijk een aantal spelregels met elkaar af te spreken.

Ons team bestaat uit zeer vakbekwame en vriendelijke specialisten op het gebied van:

- Algemene tandheelkunde
- Cosmetische tandheelkunde
- Endodontologie
- Parodontologie
- Implantologie

Om de kwaliteit van onze dienstverlening voor u te kunnen (blijven) waarborgen en onze diensten zo efficiënt mogelijk te kunnen aanbieden, vragen wij u deze welkomstbrief door te lezen en de volgende 'huisregels' in acht te nemen.

## Gezondheidsvragenlijst

Uw mond is onze zorg. Het is het voor ons van belang, voorafgaand aan een behandeling, de conditie van uw gebit zo goed mogelijk in kaart te brengen. Zo kunnen wij u de beste zorg leveren die voldoet aan uw behoeften en verwachtingen. Wij verzoeken u daarom om de bijgevoegde gezondheidsvragenlijst naar waarheid in te vullen. Heeft u hulp nodig bij het invullen of nog vragen? Geef dit aan bij de receptie en een medewerker helpt u graag.

## Uw persoonsgegevens

Bij de eerste afspraak verzoeken wij u om een geldig legitimatiebewijs mee te nemen waarop uw BSN\* (Burgerservicenummer) vermeld staat. Dit kan met een geldig paspoort, Europe identiteitskaart of rijbewijs. Bent u asielzoeker? Neem dan uw RZA pas, paspoort en vreemdelingendocument mee. Indien u verhuist of van contactadres wisselt, verzoeken wij u dit zo spoedig aan ons te melden Dit geldt ook bij een verandering van zorgverzekeraar, telefoonnummer of e-mailadres.

Wij zijn wettelijk verplicht om een BSN registratie en identiteitscontrole uit te voeren. Dit staat in de Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg. Meer informatie kunt u vinden op de site van Autoriteit persoonsgegevens.

## **Wijziging medische gegevens**

Voor uw eigen veiligheid en in het belang van de behandeling vragen wij u om ons bij ieder bezoek te informeren over medische bijzonderheden die u (nog) niet heeft doorgegeven. Zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, allergieën. Onder andere kunnen lichamelijke en geestelijke afwijkingen van invloed zijn op uw gezondheid. Hierdoor is het mogelijk dat dit een risico met zich mee brengt.

## **Privacy regeling en geheimhouding patiëntengegevens**

Patiënten- informatie wordt niet aan derden gestuurd of verteld zonder overleg met de tandarts en met medeweten van de patiënt. Alle informatie blijft binnen DentXperts behalve als het informatie betreft voor een specialist of huisarts, die de informatie nodig heeft voor medisch onderzoek (verwijzing). Als uw patiëntengegevens worden opgevraagd door een andere arts, zorgpraktijk of familieleden vragen wij u altijd om schriftelijk toestemming hiervoor te verlenen.

Gaat u verhuizen en kiest u voor een nieuwe tandarts? Dan vragen wij u om een vrijwaringsformulier in te vullen. Met dit formulier verleent u ons toestemming voor het vrijgeven en doorsturen van uw patiëntengegevens.

## Tandartsdossier

Zijn er nog recente foto's van uw gebit bij uw vorige tandarts? Laat ze mailen naar ons mailadres [info@dentxperts.nl](mailto:info@dentxperts.nl) . Wij kunnen u dan op de meest kostenbesparende manier verder helpen. Ook andere relevante informatie en oude gegevens kunnen per email gestuurd worden. Wij zullen dit dan direct aan uw persoonlijke dossier koppelen.

## Een afspraak maken

Een afspraak maken is zo geregeld. U kunt ons binnen onze werktijden bellen of via onze website [www.DentXperts.nl](http://www.DentXperts.nl) het contactformulier invullen. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug. Daarnaast vindt u op onze website meer informatie over onze behandelingen en behandelaren.

**Op zaterdag werken wij met flexibele openingstijden.** Dit betekent dat wij u ook mogelijk na de openingstijden kunnen helpen, bijvoorbeeld bij reparaties en spoedgevallen. Wij zullen ons uiterste best doen om u in deze situaties te helpen. Lukt het niet? Dan zullen wij in overleg met u zoeken naar een vervangende behandelaar in de regio.

## **Afsprakenbevestiging**

Na het maken van een afspraak ontvangt u per email een afspraakbevestiging. Bewaar dit zorgvuldig. Hiermee voorkomt u misverstanden over datum en/of tijdstip van behandeling.

## **Sms- en e-mailservice**

Eén dag van te voren ontvangt u per e-mail een herinnering van uw afspraak. Dit is een extra service en vervangt de reguliere afsprakenprocedure niet. Ontvangt u geen e-mail door wat voor reden dan ook? Dan kunt u hier geen rechten aan ontlenen en verwachten wij u nog steeds op de vooraf afgesproken datum en tijd.

## **Een afspraak annuleren of verzetten**

Annuleren of verzetten van een afspraak ontvangen wij minsten twee werkdagen van te voren. Wij hanteren een 48 uurregeling op basis van 2 werkdagen, dit om de agenda's van onze behandelaren zo efficiënt mogelijk in te vullen.

Bij voorkeur ontvangen wij de annulering telefonisch( voicemail) of per email.

Ontvangen wij uw annulering te laat of komt u niet op het afgesproken tijdstip? Dan brengen wij de gereserveerde tijd in rekening.

## **Spoedgevallen**

Heeft u onverhoopt last van pijnklachten aan uw gebit? Dan doen wij er alles aan om u zo spoedig mogelijk te helpen. Tijdens werktijden kunt u ons bellen, mailen of binnenstappen in onze praktijk.

## **Spoedgevallen buiten onze werktijden om**

In het weekend, op nationale feestdagen en buiten onze werktijden mailt u naar [info@dentxperts.nl](mailto:info@dentxperts.nl)

## **Verblijf in de praktijk voor, tijdens én na de behandeling**

Bij binnenkomst verzoeken wij u om zich te melden bij de balie . Van te voren is niet altijd goed in te schatten hoe lang een behandeling duurt, zeker bij spoedbehandelingen. Hierdoor gebeurt het dat een afspraak uitloopt. Wij rekenen op uw begrip. Komt u te laat op de afspraak? Dan loopt u het risico dat de afspraak verzet wordt vanwege tijdgebrek. De kosten voor deze afspraak brengen wij bij u in rekening. Kom daarom altijd op tijd.

Waak zelf over uw eigendommen. DentXperts is niet aansprakelijk voor schade, diefstal of verlies van uw eigendommen. Laat deze niet onbeheerd achter. Agressie en geweld binnen en rondom de tandartspraktijk wordt niet getolereerd en zal leiden tot het inschakelen van de politie en uitschrijving van de tandartspraktijk.

## Facturen en betalingen

Onze voorkeur is facturen versturen per email. De patiënt ontvangt per email en wij verwachten de betaling binnen 14 dagen via internet bankieren. De patiënt kan het eventueel bij zijn/haar verzekeraar indienen. Andere opties van betaling kunnen van tevoren ook worden besproken. Heeft u vragen over de nota? Laat het ons via een mail weten.

## Een begroting bij DentXperts

Bij een vervolgspraak of doorverwijzing binnen DentXperts is het mogelijk dat u een begroting van ons ontvangt. Dit gebeurt bij een behandeling waarvan de kosten vermoedelijk hoger zijn dan **€ 250,-**. Wij zullen ons uiterste best doen om de begroting zo accuraat mogelijk vast te stellen.

Helaas bestaat er geen standaard situatie in de tandheelkunde. Hierdoor kan het totaalbedrag op uw tandartsnota afwijken van de begroting. Dit kan hoger of lager zijn. Een begroting kunt u daarom zien als een voorlopige berekening. Hieronder geven wij u een aantal voorbeelden waardoor het bedrag na de behandeling afwijkt:

- Een 3 kanalen wortelkanaalbehandeling wordt een 4 kanalen of andersom
- Een diepe vulling kan een wortelkanaalbehandeling worden
- Een onverwachte extra verdoving

- Een extra gaatje of gaatjes wordt/worden geconstateerd tijdens de verrichting.

In gevallen van een wortelkanaal- of implantaatbehandeling is het noodzakelijk dat wij de verrichting die wij uitvoeren ook voltooien. Hierdoor kunnen wij u niet per direct op de hoogte brengen van de mogelijke afwijkende kosten. Wij rekenen op uw begrip.

## Klanttevredenheid

Wij meten continu de tevredenheid om op de hoogte te blijven van uw wensen en behoeften. Wilt u ons feedback geven? Dan stellen wij het zeer op prijs als u een waardering achterlaat op onze website. Uiteraard kunt u dit ook doorgeven aan uw behandelende specialist of aan de balie- assistente.

## Klachten

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mochten er onverhoopt klachten zijn, dan willen wij dit graag van u weten. u kunt dan contact opnemen met de praktijk, We gaan uw klacht dan bespreken en samen met u op zoek naar een gepaste oplossing. U kunt uw klacht ook indienen via ons klachtenformulier.



## Tot slot

Wij zijn van mening dat door het volgen van deze “huisregels” wij u de beste zorg kunnen leveren.

Als u ervoor kiest om in onze praktijk behandeld te worden dan gaan wij ervan uit dat u akkoord gaat met deze “huisregels”.

Wij bedanken u dat u de gezondheid van uw gebit aan ons toevertrouwt.



Ridderspoorweg 105

1032LL Amsterdam

T. 020 244 2757

M. [info@dentxperts.nl](mailto:info@dentxperts.nl)

W. [www.dentxperts.nl](http://www.dentxperts.nl)