



# Welkom bij Dentalzorg

## Beste patiënt,

Wij heten u van harte welkom in één van onze praktijken in Amsterdam Noord en Zaandam. Ons team bestaat uit vakbekwame en vriendelijke specialisten op het gebied van algemene én cosmetische tandheelkunde. Met meer dan 25 behandelkamers en specialisten op elk gebied kunnen wij u van dienst zijn voor vrijwel elke tandheekkundige behandeling.

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

## Gezondheidsvragenlijst

Uw mond is onze zorg. Vooraf is het voor ons van belang dat wij de conditie van uw gebit zo goed mogelijk in kaart brengen. Zo kunnen wij u de beste zorg leveren aan de hand van uw behoeften en verwachtingen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk 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) op 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 adres wisselt, verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk bij ons kenbaar te maken. 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 veiligheid en in het belang van de behandeling is van groot belang dat u ons bij ieder bezoek informeert over medische bijzonderheden die u (nog) niet heeft doorgegeven. Zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, allergieën, lichamelijke en geestelijke afwijken onder andere kunnen van invloed op uw gezondheid. Hierdoor is het mogelijk dat dit een risico met zich mee brengt.

Bij elke behandeling zal de waarnemende specialist u vragen naar medische wijzigingen en bijzonderheden. Dit gebeurt ook wanneer u twee behandelingen heeft op een dag. Dit kan vreemd overkomen. Wij doen dit niet alleen vanuit de verplichting om het te vragen, maar ook om de kwaliteit van de behandeling zo goed mogelijk te waarborgen.

## Privacy regeling en geheimhouding patiëntengegevens

Patiënten informatie wordt niet aan derden gestuurd of verteld zonder overleg met de tandarts en met mede weten van de patiënt. Alle informatie blijft binnen Dentalzorg, 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.

## Een afspraak maken

Een afspraak maken is zo geregeld. U kunt ons binnen onze werktijden bellen of via onze website [www.dentalzorg.nl](http://www.dentalzorg.nl) het contactformulier invullen. Wij bellen u dan binnen 24 uur terug. Daarnaast vindt u op onze website meer informatie over onze behandelingen en behandelaren.

Op zaterdag werken wij met flexibele openingstijden. Dit betekent voor 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.

## Afsprakenkaartje

Na elke behandeling ontvangt u een afsprakenkaartje. Hierop noteren wij de datum én het tijdstip van uw nieuwe of vervolgspraak. Dit geldt ook bij de 6 maandelijks controle. Bewaar dit afsprakenkaartje zorgvuldig zodat misverstanden over datum en/of of tijdstip voorkomen worden.

## Sms- en e-mailservice

Eén dag van te voren ontvangt u per e-mail en per sms een herinnering voor uw afspraak. Dit een extra service en vervangt de reguliere afsprakenprocedure niet. Ontvangt u geen sms of e-mail om 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 proberen in te vullen. Bij voorkeur ontvangen wij de annulering telefonisch. Zo kunnen wij gelijk uw situatie bespreken en een nieuwe afspraak met u maken als dit nodig is. Buiten werktijden om kunt u ons mailen of het contactformulier invullen op onze website.

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

## Spoedgevallen

Heeft u onverhoopt last van pijnklachten aan uw gebit? Dan doen wij er alles aan om u zo spoedig mogelijk te helpen. Door het aantal behandelkamers en specialisten zijn wij zeer flexibel en kunnen wij de wachttijd tot een minimum te beperken. Tijdens werktijden kunt u ons op elk nummer bellen of binnen stappen bij een van onze praktijken.

## Spoedgevallen buiten onze werktijden om

In het weekend, op nationale feestdagen en buiten onze werktijden belt u met 020-6602750.

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

Bij binnenkomst verzoeken wij u om zich gelijk te melden bij de balie zodat uw aanwezigheid genoteerd staat. Van te voren is niet altijd goed in te schatten hoe lang een behandeling, 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 tijdsgebrek. De kosten voor deze afspraak brengen wij bij u in rekening. Kom daarom altijd op tijd.

Waak zelf over uw eigendommen. Dentalzorg 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

Omdat wij ons zoveel mogelijk willen focussen op uw zorg en behandelingen, verlopen de betaling van de behandelingen via het factoringmaatschappij Uwnota.nl. Behandelingen die vallen binnen uw basispakket van uw zorgverzekering worden in de meeste gevallen door Uwnota doorgestuurd naar én afgehandeld door uw zorgverzekeraar. Heeft u een aanvullende tandartsverzekering? Dan stuurt Uwnota de nota ook door naar uw zorgverzekeraar. Het is mogelijk dat er sprake is van een eigen bijdrage. Dit is afhankelijk van uw verzekeringspakket. Heeft u vragen over de nota? Bel dan met Uwnota op 0900 - 404 94 04 (€ 0,35 per gesprek).

## Een begroting bij Dentalzorg

Bij een vervolgspraak of doorverwijzing binnen Dentalzorg is het mogelijk dat u een begroting van ons ontvangt. Dit gebeurt bij een behandeling waarvan de kosten vermoedelijk hoger uitvallen 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 in afwijken op uw tandartsnota. 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 achteraf afwijkt:

- Een wortelkanaalbehandeling wordt een 4kanaalsbehandeling in plaats 3kanaals of andersom;
- Een diepe vulling kan een wortelkanaalbehandeling worden;
- Kosten voor verdoving;
- Een extra gaatje of gaatjes wordt/worden geconstateerd tijdens de verrichting.

In gevallen als een wortelkanaal- of implantatiebehandeling is het noodzakelijk dat wij de verrichting uitvoeren en voltooien. Hierdoor kunnen wij u niet per direct op de hoogte brengen van de 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 achter laat op onze website. Uiteraard kunt u dit ook doorgeven aan de specialist of 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 weten. U kunt dan contact opnemen met de praktijk, zodat we uw klacht kunnen bespreken en samen met u op zoek kunnen gaan naar een gepaste oplossing. U kunt ook uw klacht indienen via ons [klachtenformulier](#).