

## Huisregels en algemene informatie

Hierdoor willen wij u informeren over onze praktijk en de huisregels welke wij hanteren. Wij stellen het op prijs wanneer u deze huisregels wilt doorlezen en waar nodig toepast.

## Website

Onze praktijk heeft een eigen website [www.jort-utrecht.nl](http://www.jort-utrecht.nl). Op deze website vindt u niet alleen informatie over onze praktijk maar ook over algemene tarieven, de diverse soorten beugels, tips etc. Ook kan men via de website een aantal soorten afspraken maken en controleren wanneer de volgende afspraak gepland staat.

## Afspraken maken

Onze praktijk is geopend van maandag t/m donderdag van 08:15 uur tot 16:30 uur en op vrijdag van 08:15 tot 14:30 uur.

De controles worden uitgevoerd van 08:15 uur tot 9:45 uur en van 13:00 uur tot 16:15 uur van maandag t/m donderdag en op vrijdag van 08:15 – 09:45 uur en van 12:45 – 14:15 uur. Hierdoor is het niet altijd mogelijk om afspraken buiten schooltijd te plannen.

Het inplannen van reguliere controle-afspraken kunt u zelf regelen bij onze computer in de wachtkamer of via onze website [www.jort-utrecht.nl](http://www.jort-utrecht.nl). Overige afspraken dient u bij de balie te maken of als dit niet schikt kunt u telefonisch contact met ons opnemen voor het inplannen van afspraken.

## Telefonische bereikbaarheid van de praktijk

De praktijk is telefonisch bereikbaar van maandag t/m donderdag van 8.15 tot 10.00; 10.15 tot 12.00; 13.00 tot 14.30 en van 14.45 tot 16.00 uur op telefoonnummer 030 271 90 65. Op vrijdag kunt u ons van 08:15 tot 12:00 uur telefonisch bereiken.

Via onze website [www.jort-utrecht.nl](http://www.jort-utrecht.nl) kan men zelf de vervolgspraken voor de controles inplannen of checken wanneer de eerstvolgende afspraak gepland staat. Indien u een afspraak heeft gemist dan is contact met de praktijk nodig om een nieuwe afspraak in te plannen. Na iedere controle afspraak, kunt u zelf bij de zuil in de wachtkamer een nieuwe afspraak inplannen. Voor eventuele verdere uitleg kunt u zich wenden tot onze balie medewerkers. Als extra service stuurt ons systeem, u een avond voorafgaand, een mail als herinnering voor uw afspraak van de volgende dag. U kunt aan deze extra service geen rechten ontleen indien de mail niet wordt afgeleverd door uw provider of welke andere reden dan ook. U kunt uw afspraak ook checken via onze website. Tevens ontvangt u een ticket indien u de afspraak heeft gemaakt in onze praktijk.

## Taakdelegatie

In deze praktijk wordt gewerkt met taakdelegatie. Dat betekent dat een deel van de taken van de orthodontist worden overgenomen door de assistenten. De assistenten zijn hiervoor intern- en extern opgeleid en daarna bekwaam en bevoegd verklaard. De assistenten werken altijd in opdracht van de orthodontist, waarbij de orthodontist altijd eindverantwoordelijk blijft voor alle uitgevoerde handelingen.

## Begeleiding

Tijdens het eerste consult moet er één van de ouders/verzorgers van een minderjarig kind aanwezig zijn. Wanneer uw kind zeer angstig is of een handicap heeft kunt u natuurlijk altijd mee naar binnen en bij uw kind blijven. Wij stellen het zeer op prijs indien u ons hiervan op de hoogte brengt zodat wij hiermee zoveel mogelijk rekening kunnen houden. Ook tijdens consulten die op stoel 6 plaatsvinden mogen ouders/verzorgers mee naar binnen.

Is er iets los of kapot of heeft u pijn?

Dan dient u dit altijd ruim van te voren telefonisch te melden. Ook wanneer u die dag een controle-afspraak heeft dit graag vooraf telefonisch te melden. Controle-afspraken zijn niet langer dan 15 minuten en sommige reparaties hebben meer tijd nodig. In overleg met u maken wij een afspraak om de reparatie uit te voeren. Voor een pijnklacht kunt u ons bellen en proberen wij u dezelfde dag nog te helpen. Mocht blijken dat er een reparatie nodig is die niet in een paar minuten te realiseren is dan zullen wij hiervoor een nieuwe afspraak plannen.

### **Zeer ernstige pijnklachten buiten openingstijden van de praktijk**

Indien er sprake is van een zeer ernstig probleem en/of pijnklacht dan verzoeken wij u eerst op onze website het kopje "spoed" de aanwijzingen met betrekking tot loszittende brackets en/of draden door te nemen. Mocht u na het lezen hiervan ervan overtuigd zijn dat het een zeer spoedeisende aangelegenheid betreft dan kunt u bellen naar: 030 271 90 65; volgt u dan de aanwijzingen op die u op het antwoordapparaat gegeven worden.

### **Spoedconsult**

Is er een ernstige situatie of bent u van mening dat u of uw kind zo snel mogelijk gezien moet worden voor een eerste consult dan kan uw tandarts contact met ons opnemen om een afspraak te maken.

### **Parkeren**

Aan het einde van de Kapelweg ligt links een openbaar parkeerterrein. U wordt vriendelijk verzocht hier gebruik van te maken wanneer u met de auto komt.

### **Aanmelden**

In de wachtkamer bevinden zich een tweetal schermen waarop u zich kunt aanmelden bij binnenkomst. U wordt vervolgens opgeroepen door middel van het televisiescherm. Dit voorkomt onnodig wachten bij de balie medewerkers wanneer het druk is. Zij leggen u graag uit hoe de schermen werken. Wanneer u zich aangemeld heeft en u wordt niet binnen 15 minuten na de afgesproken tijd opgeroepen, meldt u zich dan bij de balie. Wellicht dat er iets mis is gegaan. Nieuwe patiënten worden verzocht zich bij de balie te melden.

### **Op tijd komen**

Wij hechten er grote waarde aan wanneer de patiënt op tijd op de afspraak komt. Wij werken volgens een strak afspraken schema om zo efficiënt mogelijk te kunnen werken. U kunt zich misschien voorstellen dat wanneer patiënten te laat binnenkomen andere patiënten onnodig lang moeten wachten. Wij streven er naar iedereen op de afgesproken tijd te kunnen behandelen. Wij rekenen daarbij ook op de medewerking van de patiënt. Alleen wanneer de agenda het toelaat worden te laat gekomen patiënten geholpen. Houdt u er rekening mee dat u uw andere afspraken voor en na onze afspraak niet te strak plant, omdat er altijd een spoedconsult tussendoor kan komen.

### **Poetskamer**

Speciaal voor onze patiënten beschikken wij over een poetskamer. Hier kan iedereen die een afspraak heeft tandenpoetsen voor de afspraak. **Gelieve zelf een tandenborstel en tandpasta mee te nemen.**

### **Ziek melden**

Indien een patiënt ziek is dient dit aan het begin van de dag gemeld te worden. Bij voorkeur ontvangen wij de ziekmelding per telefoon zodat wij direct met u e.e.a. kunnen doornemen en een nieuwe afspraak kunnen plannen. Mocht dit niet lukken dan verzoeken wij u onze voicemail vóór 08:15 uur in te spreken of een mail te sturen. Wij verzoeken u dan nog telefonisch contact met ons op te nemen voor het inplannen van een nieuwe afspraak.

#### Afspraak vergeten

Afspraken dienen 24 uur voorafgaand aan de afspraak te worden geannuleerd.

Wanneer afspraken niet worden nagekomen zonder bericht van afwezigheid of niet tijdig worden geannuleerd, worden er kosten in rekening gebracht. Het tarief hiervoor is:

1<sup>e</sup> afspraak niet nagekomen: € 0,-

2<sup>e</sup> afspraak niet nagekomen: € helft van de controle-afspraak

3<sup>e</sup> afspraak niet nagekomen: € volledige controle-afspraak

Afspraken van 3 kwartier en langer dienen 1 week voorafgaand aan de afspraak geannuleerd te worden.

Dit omdat wij de dan vrijgekomen tijd in de agenda nog kunnen opvullen.

Indien de afspraak binnen dit termijn wordt geannuleerd wordt er € 75,00 in rekening gebracht, ongeacht het aantal gemiste afspraken. Nb. indien regelmatige afwezigheid veroorzaakt wordt door ziekte zal deze eveneens berekend worden.

#### Waarneming

Tijdens de zomer- en kerstvakantie wordt er gebruik gemaakt van een spoedtelefoonnummer omdat de praktijk dan gesloten is. De informatie omtrent de regeling gedurende de zomer- of kerstvakantie kunt u vernemen via ons antwoordapparaat. **Wij verzoeken u dringend slechts gebruik te maken van dit spoednummer indien er werkelijk sprake is van spoed! Voor alle overige zaken kunt u na de vakantie weer telefonisch contact met ons opnemen.**

#### Foto's opvragen

Het is mogelijk de door ons gemaakte foto's op te vragen ten behoeve van uw tandarts of voor uw eigen administratie. Geeft u hiervoor s.v.p. uw mailadres door bij onze balie en wij zullen ervoor zorgen dat u de betreffende foto's ontvangt.

#### Second opinion

Iedereen heeft recht op een second opinion. Wanneer u vragen heeft over de behandeling en u heeft er behoefte aan om de mening van een collega te horen dan kunt u advies vragen bij een andere orthodontist. De geconsulteerde orthodontist zal een verslag uitbrengen aan uw eigen orthodontist. Het is niet gebruikelijk dat deze geraadpleegde orthodontist de behandeling overneemt. Dit gebeurt alleen na onderling overleg.

#### Nota's

Netpoint Factoring verzorgt onze facturering. Zij declareren digitale nota's bij uw verzekeringsmaatschappij. Indien uw verzekeringsmaatschappij deze nota niet (of gedeeltelijk) vergoedt ontvangt u thuis per mail een (rest)nota. De betalingsvoorwaarden van Netpoint Factoring zijn geldend bij betaling van onze nota's. Mocht u vragen hebben over ontvangen nota's dan verzoeken wij u vriendelijk contact op te nemen met de Netpoint Factoring. Zij zijn telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 0416-541509. Ook kunt u hen per mail bereiken via [www.uwdeclaraties.nl](http://www.uwdeclaraties.nl). Indien noodzakelijk nemen zij contact op met ons.

#### Privacyregeling en geheimhouding

Patiënteninformatie wordt niet aan derden doorgestuurd of gegeven zonder overleg met de orthodontist en met medeweten van de patiënt. Behalve indien het informatie betreft voor een specialist of huisarts, die de informatie nodig heeft voor medisch onderzoek (verwijzing).

#### Wijziging persoonlijke gegevens

Wij willen u tenslotte vriendelijk verzoeken om eventuele wijzigingen met betrekking tot uw adresgegevens, mailadres, tandarts of telefoonnummers aan ons door te geven zodat de facturering juist verloopt en wij u goed kunnen bereiken. Tevens vernemen wij graag van u indien er een wijziging is geweest in medicijngebruik of dat er eventueel sprake is van een wijziging in de medische gegevens die van belang zijn bij onze behandeling.

### Meningsverschil

Indien u een meningsverschil heeft met onze orthodontist en u denkt dat de orthodontist aantoonbaar in gebreke is gebleven, zonder dat u dat samen heeft kunnen oplossen, dan kunt u zich richten tot de NMT (Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Tandheelkunde) en om bemiddeling vragen.