

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 de moeite neemt om deze huisregels te lezen en waar nodig toe te passen.

Spiedconsult

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.

Op tijd komen

Wij hechten er grote waarde aan wanneer de patiënt op tijd op zijn/haar 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.

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. Dit voorkomt onnodig wachten bij de secretaresse wanneer het druk is. De secretaresses 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 a.u.b. bij de balie. Wellicht dat er iets mis is gegaan. Nieuwe patiënten worden verzocht zich bij de secretaresse te melden.

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 mee te nemen. Tandpasta is aanwezig; mocht deze op zijn dan verzoeken wij u dit s.v.p. te melden bij de balie. Een fluoride-recept kan bij de secretaresse gevraagd worden.

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. In het informatiepakket dat u bij de eerste afspraak heeft gekregen is een folder toegevoegd over de betalingsvoorwaarden en overige informatie van Netpoint Factoring. 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. Indien noodzakelijk nemen zij contact op met ons.

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 voice mail 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.

Koortslip of krentenbaard

Indien er sprake is van een beginnende koortslip of krentenbaard neemt u dan s.v.p. contact op met de praktijk zodat wij met u kunnen bepalen of de betreffende afspraak plaats kan vinden.

Begeleiding

Tijdens het eerste consult moet er één van de ouders/verzorgers van een minderjarig kind aanwezig zijn.

Ouders/verzorgers mogen altijd mee de behandelruimte in om vragen te stellen. Wij verzoeken u tijdens de behandeling plaats te nemen op de stoel aan de wand behorende bij de behandelstoel. Per patiënt kan er een begeleider mee naar de behandelzaal. De behandeling kan dan in alle rust aanvangen. Natuurlijk wordt uw inbreng als ouders/verzorgers op prijs gesteld maar wij hopen ook dat u zich kunt voorstellen dat wanneer er per persoon nog een aantal begeleiders naar binnen gaan het wel erg druk wordt in de behandelkamer, wat geconcentreerd werken bemoeilijkt.

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, en tijdens het gehele consult erbij blijven.

Contact opnemen met 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. Verder is de praktijk bereikbaar per post, fax (030-271 56 15), of per e-mail info@jort-utrecht.nl

Website

Onze praktijk heeft een eigen website 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.

Informatiebord

In de wachtkamer van de praktijk hangt een informatiebord. Op het bord vindt u algemene informatie. Houdt u het bord regelmatig in de gaten voor eventuele mededelingen.

Afspraak vergeten

Wanneer afspraken niet worden nagekomen zonder bericht van afwezigheid of niet tijdig worden geannuleerd (24 uur voorafgaand aan afspraak), worden er kosten in rekening gebracht. Het tarief hiervoor is:

1^e afspraak: € 0,-

2^e afspraak: € helft van de controle-afspraak

3^e afspraak: € volledige controle-afspraak

Bij gemiste afspraken van 3 kwartier en langer zijn wij genoodzaakt het bedrag van € 75,00 in rekening te brengen, ongeacht het aantal gemiste afspraken. NB afspraken van 3 kwartier en langer dienen 1 week voorafgaand aan de afspraak geannuleerd te worden. Indien dit type afspraak te laat wordt geannuleerd zijn wij tevens genoodzaakt € 75,00 in rekening te brengen. Bij het plaatsen en/of verwijderen van Invisalign-apparatuur geldt tevens een annuleringstermijn van minimaal 7 dagen. Indien de afspraak binnen dit termijn wordt geannuleerd wordt er € 75,00 in rekening gebracht. NB indien regelmatige afwezigheid veroorzaakt wordt door ziekte zal deze eveneens berekend worden.

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 s.v.p. de aanwijzingen op die u op het antwoordapparaat gegeven worden.

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.

Waarneming

Tijdens de zomer- en kerstvakantie wordt er gebruik gemaakt van een spoed-telefoonnummer daar 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 betreffende vakantie weer telefonisch contact met ons opnemen.**

Overleg met de orthodontist

Wilt u een probleem bespreken met de orthodontist dan kan dit schriftelijk. Het behoort ook tot de mogelijkheid om een afspraak te maken bij de secretaresse om het probleem telefonisch te bespreken of hier in de praktijk.

Inzage in het dossier

Als er een reden is en u wilt uw dossier of het dossier van uw kind inzien dan kan dit. Het is echter wel verstandig om dit samen met de behandelaar te bekijken aangezien er speciale termen gebruikt worden welke zonder uitleg tot een verkeerde interpretatie kunnen leiden. Wij stellen het op prijs wanneer u van te voren bij de secretaresse doorgeeft dat u het dossier wenst in te zien.

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.

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. Vooral de woensdagmiddag is erg populair en daardoor druk en helaas dus niet altijd voor iedereen beschikbaar. Het inplannen van reguliere controle-afspraken kunt u zelf regelen bij onze computer in de wachtkamer of thuis via onze website www.jort-utrecht.nl. Een aantal afspraken dient u bij de balie te maken. Indien dit niet schikt kunt u altijd **telefonisch** contact met ons opnemen voor het inplannen van afspraken.

Via onze website www.jort-utrecht.nl kan men zelf de vervolgsafspraken maken (mits de patient voor controle is geweest en de vervolgspraak niet heeft gemaakt in de praktijk) 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. Nadat de controle heeft plaatsgevonden, kunt u zelf bij de zuil in de wachtkamer een nieuwe afspraak inplannen. Voor eventuele verdere uitleg kunt u zich wenden tot onze secretaresses. NB als extra service stuurt ons systeem u een avond voorafgaand een sms als herinnering voor uw afspraak van de volgende dag. U kunt aan deze extra service geen rechten ontlenen indien de sms niet wordt afgeleverd door uw provider of welke andere reden dan ook. U kunt uw afspraak ook checken via onze website of door ons te bellen. Tevens ontvangt u een ticket indien u de afspraak heeft gemaakt in onze praktijk.

Is er iets los of kapot?

Dan dient u dit altijd ruim van te voren telefonisch te melden. Ook wanneer u die dag een controle-afspraak heeft dient u dit telefonisch te melden. Controle-afspraken zijn niet langer dan 15 minuten. Wanneer er iets gerepareerd moet worden dan kan dit niet altijd verholpen worden tijdens de controletijd. Bij sommige reparaties hebben wij namelijk 30 minuten nodig. In overleg maken wij een afspraak om de reparatie uit te voeren. De reparatietijden zijn meestal onder schooltijd. Wanneer er

iets prikt kunt u van maandag t/m donderdag terecht tussen 08:15 – 09:45 en van 13:00 – 16:00 uur – u dient zich dan even aan te melden bij de balie. Mocht er blijken dat er een reparatie nodig is die niet in een paar minuten te realiseren is dan zullen wij hiervoor een nieuwe afspraak plannen. Op vrijdagen is het raadzaam om telefonisch contact op te nemen, of een mail te sturen vóór 12:00 uur indien wij niet meer telefonisch bereikbaar zijn, daar de behandel tijden afwijken van de overige dagen.

Privacyregeling en geheimhouding

Patiënteninformatie wordt niet aan derden doorgestuurd of gegeven zonder overleg met de orthodontist en met medeweten van de patiënt. Alle informatie blijft binnen het praktijkpand, 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, verzekering, 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.