

Huisreglement Tandartsenpraktijk Villa Dente

Om een goede samenwerking te garanderen, werd onderstaand huisreglement opgesteld. Door een afspraak vast te leggen bij tandartsenpraktijk Villa Dente aanvaardt u de onderstaande huisregels.

1. Algemeen

- **Eerste afspraak:** Komt u voor het eerst naar de praktijk, breng dan zeker uw identiteitskaart mee. Indien u een uitgebreide medicatielijst heeft, breng deze bij uw eerste afspraak ook mee.
Vraag, indien mogelijk, uw dossier of eventuele RX'en op bij uw vroegere tandarts.
- **Wijzigingen van algemene gegevens:** Bent u recent verhuisd, heeft u een nieuw telefoonnummer of e-mailadres dan kunt u dit melden aan de balie. De baliedewerkster zal de gegevens in uw dossier aanpassen.
- **Wijziging van medische gegevens:** Zijn er sinds uw vorige bezoek veranderingen in uw algemene medische toestand (zwangerschap, wijziging medicatie, ziekte, ...), gelieve dit aan de tandarts te melden.

2. Afspraakbeleid

- **Afspraak maken:** Afspraken worden enkel telefonisch, niet per mail, vastgelegd (051/670 677). Dit om fouten of dubbele afspraken te vermijden en om een correcte inschatting te kunnen maken van de benodigde tijdsduur.
- **Afspraakherinnering:** Indien wij beschikken over een correct e-mailadres worden patiënten een tot twee dagen voor hun afspraak per e-mail herinnerd. Hierin staat de correcte datum en uur van uw afspraak.
Deze herinneringsmail is echter een extra service en ontnemt u niet van uw eigen verantwoordelijkheid om de gemaakte afspraak correct te noteren en na te komen. In geval u per uitzondering geen herinnering ontvangt voor uw afspraak, blijft de vastgelegde afspraak gelden.
- **Annuleren van afspraken:** Afspraken dienen minimaal 24u vooraf telefonisch te worden geannuleerd. Bij niet of niet tijdig annuleren wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht.
Bij herhaaldelijk niet nakomen van de afspraken of afwezigheid zonder verwittiging door u of iemand van het gezin, zal het volledige gezin als actieve patiënt geschrappt worden en zullen geen nieuwe afspraken meer kunnen gemaakt worden.
- **Stiptheid patiënt:** Patiënten dienen steeds op tijd op hun afspraak te komen. Indien u merkt dat u niet stipt op uw afspraak aanwezig kan zijn, verwittig zo snel mogelijk de praktijk. Indien u veel te laat aanwezig bent, kan beslist worden om de afspraak te annuleren. Dit om het tijdschema van de tandarts en andere patiënten te kunnen respecteren.
- **Stiptheid tandarts:** De tandartsen doen hun uiterste best om u op het afgesproken tijdstip te zien. Omdat sommige pijnklachten van patiënten moeilijk in te schatten zijn of behandelingen complexer zijn dan verwacht, kan het gebeuren dat de tandarts uitloopt en u hierdoor moet wachten. We vragen hiervoor begrip. Elke patiënt verdient de tijd die nodig is om de behandeling adequaat uit te voeren, wat eveneens voor u geldt.

3. Financieel

- **Tarieven:** De tandartsen van tandartsenpraktijk Villa Dente zijn gedeconventioneerd. Dit omdat de huidige nomenclatuur voor tandheelkunde de evolutie in technieken en materialen niet volgen en om elke behandeling naar hedendaagse normen te kunnen uitvoeren.
- **Transparantiecodes:** Sinds 01/09/2024 zijn door het RIZIV ‘transparantiecodes’ verplicht toe te passen door de tandartsen. Deze codes zijn in het leven geroepen voor behandelingen die voordien buiten nomenclatuur vielen. Hiervoor is geen terugbetaling door de gewone ziekteverzekering. Voor de patiënt verandert er hierdoor niets aangezien deze behandelingen vroeger ook werden uitgevoerd maar werden geattesteerd via een ereloonnota in plaats van het getuigschrift voor verstrekte hulp. Door akkoord te gaan met de uit te voeren behandeling, gaat u akkoord met het gebruik van deze transparantiecodes.
- **Directe betaling:** Behandelingen dienen direct na de consultatie of behandeling te worden betaald. Het volledige bedrag wordt afgerekend waarna u de terugbetaling van uw mutualiteit zal ontvangen. Dit kan via bankkaart of contant. Opgelet: kredietkaarten (VISA/MasterCard) worden niet aanvaard. Om de administratieve druk op de praktijk zo veel mogelijk te beperken, werken we niet meer met overschrijving. Indien de betaling niet ter plaatse gebeurt en toch een overschrijving wordt meegegeven, zal een bijkomende administratieve kost van € 5,00 aangerekend worden.
- **Overschrijvingen:** Overschrijvingen worden uitzonderlijk toegestaan bij minderjarige die niet vergezeld zijn van een voogd of indien er via derden (advocaat / schuldbemiddelaar/...) betaald wordt. De betalingstermijn is 14 kalenderdagen. Bij gebrek aan tijdige betaling wordt een betalingsherinnering gestuurd met bijkomende administratieve kost van € 25,00 per herinnering. Wanneer het openstaande bedrag na drie herinneringen nog niet betaald is, wordt het dossier overgemaakt aan ons incasso-bureau. Alle bijkomende kosten die hieraan verbonden zijn, zullen ten last van de patiënt vallen.
- **Terugbetalingen mutualiteiten:** Als wij over het correcte rijksregisternummer beschikken, worden de gegevens voor terugbetaling bij het afrekenen digitaal aan de mutualiteit over gemaakt. Hierdoor moet u geen getuigschriften meer binnen brengen en versnelt de terugbetaling. Bij het afrekenen wordt de geschatte terugbetaling vermeld. Dit is wat wij via het online systeem van de mutualiteit ontvangen. Indien dit niet overeenstemt met wat u effectief terugbetaald krijgt, dient u zich tot de desbetreffende mutualiteit te richten.
- **Extra verzekeringen:** Heeft u een bijkomende tandverzekering, meldt dit zeker bij het afrekenen. Hiervoor zal u het noodzakelijke document krijgen voor de bijkomende terugbetaling. Gezien de grote hoeveelheid van bijkomende verzekeringen, veranderende voorwaarden en verschil in terugbetalingen, kunnen wij hier geen bijkomende informatie over verschaffen en richt u zich best tot de verzekering. Voor uitgebreide of prothetische behandelingen wordt een schriftelijk prijsbestek meegegeven waarmee u naar uw verzekering kan om de correcte informatie te verkrijgen.

4. Gedragsregels voor Patiënten

- **Poetsen:** Voor de tandarts is het aangenamer om in een mooi gepoetste mond te werken. Graag hadden wij dan ook gehad dat u de tanden voor de afspraak poetst. Indien u door omstandigheden niet in de mogelijkheid bent geweest om thuis te poetsen, kunt u dit steeds doen aan de voorziene lavabo in het toilet van de praktijk.
- **Respectvol gedrag:** Alle patiënten worden door de tandartsen en assistentes met respect behandeld. We verwachten dan ook dat de patiënten beleefd en respectvol zijn naar hen en naar medepatiënten aanwezig in de praktijk.
- **Gebruik van mobiele telefoons:** We vragen om tijdens de behandeling of tijdens een bespreking de mobiele telefoon niet te gebruiken. Ook vragen wij om tijdens het wachten op uw afspraak of indien u iemand vergezelt geen muziek of filmpjes af te spelen. Dit om de rust voor andere aanwezigen te bewaren.
- **Communicatie:** Om de beste zorg te kunnen bieden, is goede communicatie essentieel. Dit om als tandarts de vragen en klachten van patiënten goed te begrijpen en zodat de patiënt goed begrijpt welke behandelingen of ingrepen dienen te gebeuren. Wij vragen daarom om, indien u de Nederlandse, Engelse of Franse taal niet voldoende beheerst, iemand mee te brengen om te vertalen. Zonder goede communicatie is goede zorg onmogelijk.
- **Kinderen:** Kinderen dienen altijd onder begeleiding van een volwassene naar de praktijk te komen. Bij grote gezinnen die samen komen, vragen wij dat enkel de persoon die een afspraak heeft (of kind samen met een ouder) in de behandelkamer plaatsneemt. De overige gezinsleden verzoeken wij om in de wachtzaal te wachten.
- **Roken en alcohol:** Roken en alcoholgebruik zijn niet toegestaan in en rondom de praktijk.

5. Privacy en Dossierbeheer

- **Beroepsgeheim:** De tandartsen zijn gebonden aan beroepsgeheim. Elke consultatie gebeurt vertrouwelijk en wordt zonder toestemming van de patiënt niet met derden gedeeld.
- **Privacybescherming patiënt:** Alle patiëntengegevens worden vertrouwelijk behandeld conform de GDPR-wetgeving en worden niet voor commerciële doeleinden gebruikt.
- **Privacybescherming Algemeen:** Wenst u als patiënt of begeleider een foto of video te maken van de behandeling, patiënt of medewerkers van de praktijk, dan dient hiervoor uitdrukkelijk de toestemming van de tandarts of eventuele andere betrokkenen gegeven te zijn. We vragen de privacy van hen ook te respecteren.
- **Dossieroverdracht:** Bij een overstap naar een andere tandarts kan het dossier en bijhorende RX'en, na toestemming van de patiënt, worden overgedragen.

6. Spoed en Tandpijn

- **Tandpijn:** Heeft u tandpijn? Neem telefonisch contact op, dan proberen wij u zo snel mogelijk te helpen. Hou er rekening mee dat het eerst beschikbare moment mogelijk niet bij uw vaste tandarts is.

- **Therapietrouwheid:** Urgentieplaatsen worden enkel voorzien voor vaste patiënten die jaarlijks op controle komen en geplande behandelingen laten uitvoeren. Heeft u uw voorgaande afspraken niet nagekomen of laat u noodzakelijke behandelingen niet uitvoeren, dan kunnen wij voor u geen urgentieplaats voorzien.
- **Wachtdienst:** Tijdens het weekend en op feestdagen kunt u terecht bij de tandarts van wacht via het nummer: 0903 39969 (Betalend: €1,5/minuut; <https://tandarts.be/wachtdienst/>)
- **Garantie:** Er wordt geen garantie verleend aan uitgevoerde behandelingen. Tandheekkundige zorgen zijn medische zorgen die onderhevig kunnen zijn aan complicaties. De tandartsen doen hun uiterste best om de beste behandelingen te bieden. Het kan echter gebeuren dat een complicatie zich voordoet.