

## **Huisregels:**

### **Algemeen:**

- Neemt u bij uw eerste bezoek een geldig legitimatiebewijs mee.
- Zorg dat u 5 tot 10 minuten voor uw eerste bezoek aanwezig bent, aanmelden doet u bij de balie.
- Voor narcose-afspraken geldt: 30 minuten eerder aanwezig.
- Geef wijzigingen in verzekering, adres of medicatiegebruik tijdig door. (Wij zijn niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen van het niet of niet tijdig doorgeven van wijzigingen)
- Wij verzoeken u als u bij ons binnen bent om uw mobiele telefoon uit te schakelen, niet te roken en geen huisdieren mee te brengen.
- Wilt u uw tanden poetsen? Geen probleem, wij hebben een tandenborstel voor u!
- Wij begrijpen uw angst, u komt immers niet voor niets naar onze praktijk. Maar agressief gedrag, verbaal of anderszins, kunnen wij helaas niet tolereren en heeft onmiddellijke uitschrijving tot gevolg.
- Voor vragen over uw tandartsvergoeding kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar.
- Narcosekosten komen bij geen enkele verzekeringsmaatschappij voor vergoeding in aanmerking.
- Onze behandelingen vinden uitsluitend plaats op afspraak.

### **Annuleren van afspraken:**

- Wanneer u een afspraak wilt annuleren, kan dit uitsluitend per telefoon 0172-497450.
- Indien u een **intake- en of controle afspraak** niet nakomt of korter dan 48 werkuren van tevoren heeft geannuleerd, brengen wij de kosten van de geplande tijd in rekening. Deze kosten omvatten de gereserveerde behandeltime, behandelkamer en tandheeskundig personeel. Dit bedrag kan oplopen tot 100% van het bedrag van de geplande behandeling. Dit bedrag kan lager worden indien het ons lukt in deze tijd een andere patiënt in te plannen.
- Indien u een **narcose-afspraak** niet nakomt, of korter dan 1 week van tevoren heeft geannuleerd, brengen wij u de volledige kosten van de narcose in rekening. Deze kosten omvatten de gereserveerde behandeltime, behandelkamer en anesthesiologisch personeel.
- Niet nagekomen afspraken worden door ons aan u doorberekend. Deze declaratie dient u binnen 15 dagen aan ons te voldoen, anders wordt deze verder afgehandeld door Medicas B.V.

### **Betalingen:**

- Betalingen m.b.t. het intake gesprek of een controle afspraak dient u direct na afloop middels pin of contante betaling aan ons te voldoen.
- Betalingen m.b.t. een narcose afspraak, de kosten van de narcose, betaalt u uiterlijk tot 1 week voor uw behandeling.
- De tandheeskundige rekening betaalt u na afloop van uw narcose behandeling.
- Wij adviseren u om de kosten voor alle behandelingen zelf van te voren goed uit te zoeken bij uw verzekeraar. Uiteindelijk blijft u zelf altijd verantwoordelijk voor uw financiën.

**“Garantie”**: is niet vanzelfsprekend bij een tandarts. Juridisch gezien heeft een tandarts een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.

Aan diverse behandelingen hebben wij een “garantie” periode gedefinieerd, welke u onderstaand aantreft. Binnen deze periode mag u terugkomen op door ons uitgevoerde werkzaamheden en zullen wij beoordelen of deze voor kosteloze reparatie in aanmerking komen. Bij de beoordeling hiervan nemen wij mee of er sprake is geweest van normaal onderhoud en gebruik en regelmatig bezoek aan de tandarts. Verder wordt ook bekeken of er geen wijzigingen in het werkstuk zijn aangebracht (ook niet door derden). Mocht blijken dat een ondeugdelijke behandeling de oorzaak is van uw klacht, dan wordt deze in beginsel kosteloos opnieuw gedaan. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zullen wij de oorspronkelijke kosten verrekenen met een alternatief behandelplan.

Onze “garantie” is afhankelijk van de soort behandeling die u heeft ondergaan. Om hier aanspraak op te kunnen maken, moet u tenminste eens per jaar het gebit laten controleren en of verzorgen **bij ons in de praktijk**. Verder moet het gebit goed onderhouden zijn en mogen er door andere tandartsen geen wijzigingen in het behandelde deel van het gebit zijn aangebracht.

Behandeling:	“Garantie” periode:
Kroon en brugwerk	Vijf jaar * aflopende “garantie” waarde daling van 20 % per jaar
Implantaat waarde daling van 20 % per jaar	Vijf jaar (rokers zijn uitgesloten van garantie) aflopende “garantie”
Vullingen	Een jaar
Vullingen melkgebit	Geen garantie mogelijk
Wortelkanaalbehandeling	Geen garantie mogelijk
Tanden Bleken	Geen garantie mogelijk

**Klachten**: Mocht u niet tevreden zijn over een uitgevoerde behandeling, dan kunt u erop vertrouwen dat wij onze uiterste best doen om het probleem op te lossen. Laat het ons direct weten, dan komt u meestal samen met de tandarts tot een oplossing. Indien u het moeilijk vindt om uw klacht aan uw behandelende tandarts te melden dan kunt u ook een e-mail sturen naar Sandra van der Sloot ([sandra@narcosetandarts.nl](mailto:sandra@narcosetandarts.nl)) Zij zal haar uiterste best doen om samen met u tot een goede oplossing te komen.

Mocht u onverhoopt een klacht hebben die wij gezamenlijk niet kunnen oplossen dan kunnen wij u uiteraard opgeven tot welke klachtenregeling u zich kunt wenden. Onze tandartsen zijn aangesloten bij de klachtenregeling van ANT.