

## Praktijkvoorwaarden De Mondzaak

Elke dag doen we ons best jou zo goed mogelijk te helpen, daarom zijn we ook zorgverlener geworden. Maar om ons werk goed te kunnen blijven doen zijn er praktijkregels en voorwaarden. Het geeft duidelijkheid over wat je van ons mag verwachten en wat wij voor jou kunnen betekenen. Als cliënt bij De Mondzaak, ga je akkoord met onderstaande reglement en voorwaarden. Deze kunnen wijzigen door wetgeving of voortschrijdend inzicht.

**De Mondhygiënist** bij De Mondzaak zijn HBO-opgeleid en gediplomeerd. Tevens zijn ze ingeschreven zijn bij het Kwaliteitsregister Mondhygiënist en voldoen ze aan de gestelde kwaliteitseisen. Hiermee staan we garant voor optimale kwaliteit en zorgverlening.

**Wet WGBO:** onze praktijkvoering en werkwijze van alle medewerkers zijn conform de (medisch) professionele standaard en conform de wet WGBO. Dit betekent kortweg, dat wij jou voorzien van onafhankelijk advies, maar ook luisteren naar jouw eigen wensen en/of ideeën. In overleg komen wij dan uit op een behandelplan/overeenkomst.

**Beroepsgeheim en privacy:** alle bij ons bekende (medische) informatie binnen of buiten jouw medische dossier wordt beschermd door het beroepsgeheim. Dit betekent dat wij geen medische informatie of uitslagen zullen bespreken zonder jouw nadrukkelijke en schriftelijke toestemming. Wij handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Informatieplicht van cliënt:** binnen de wet WGBO zijn ook de plichten beschreven van de cliënt. Daaronder valt het volledig informeren van je mondhygiënist over jouw gezondheid en medicijngebruik voor het onderzoek en/of behandeling.

**Afspraak annuleren:** afspraken kunnen tot maximaal 24 uur van te voren worden geannuleerd per mail, WhatsApp, telefoon of Voicemail. Zonder tijdige annulering van je afspraak, is het toegestaan de gederfde afspraaktijd bij jou in rekening te brengen. Reclamatie van deze kosten (code C90) bij je verzekeraar is niet mogelijk. Op deze manier hopen wij de beschikbare tijd voor iedereen zo optimaal te houden.

In onze praktijk hanteren wij de volgende no show-kosten voor:

- \* een 1e gemiste afspraak, per 15 minuten = € 7,50
- \* vaker een gemiste afspraak, per 15 minuten = € 22,50

Indien jouw e-mail adres bij ons bekend is, sturen wij u ruim van te voren een mail om jou aan ons gemaakte afspraak te herinneren. Dit is bedoeld als een service. Hier kunnen geen rechten aan verbonden worden als de herinnering niet of onjuist is ontvangen. Deze mail kan alleen ontvangen worden indien hier ook toestemming voor is gegeven, Formulier Praktijkt toestemmingen, [Akkoord privacyverklaring](#), 2<sup>e</sup> bullet.

**Kosten:** de tarieven die De Mondzaak berekent voor de behandelingen, zijn door de Nederlandse Zorgautoriteit (de NZa) goedgekeurd of vastgesteld. De Mondzaak zal bij behandelingen die meer dan €250,- kosten een begroting opstellen en aan jou voorleggen. Het kan natuurlijk zo zijn dat de uiteindelijke

kosten afwijken van het begrootte bedrag. Niet alles is te voorspellen en zaken kunnen tegen zitten of ook meevallen. Indien de afwijking binnen de 10% valt is het niet snel nodig om een nieuwe begroting te ontvangen. Blijkt tijdens aanvullend onderzoek of tijdens de behandeling dat we moeten afwijken van de gemaakte afspraken dan zullen we jou hierover uiteraard informeren.

De kosten van de behandelingen, inclusief de kosten van techniek en materialen worden in rekening gebracht bij en verschuldigd door de cliënt, ongeacht of je deze kosten geheel of gedeeltelijk kan declareren bij jouw zorgverzekeraar en of deze kosten aan de cliënt worden vergoed. De betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum door de praktijk te zijn ontvangen.

De behandelingskosten van minderjarigen worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de wettelijk vertegenwoordiger(s). De wettelijk vertegenwoordiger is tevens verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken voor behandeling van de minderjarige.

Eventuele vragen over de factuur dien je zo spoedig mogelijk, tot uiterlijk binnen 14 dagen na de notadatum aan ons te stellen. Wij staan je graag te woord om duidelijkheid te verkrijgen.

**Ongevraagd advies:** het kan voorkomen dat wij soms ongevraagd bepaalde onderwerpen bij jou bespreekbaar maken. Zoals bv. het stoppen met roken, verstandig eten, of de therapietrouw. Dit heeft een informerend en motiverend karakter teneinde jouw mondgezondheid te behouden of te verbeteren. Indien je dit niet wilt, kun je dit aangeven en houden wij hier rekening mee.

**Ongewenst gedrag:** elke dag is het ons streven iedereen weer zo goed mogelijk te helpen. Vreemd genoeg zijn agressief gedrag, diefstal, verbale (be)dreiging en/of geweld in de gezondheidszorg niet geheel ondenkbaar meer geworden. Voor ons, bij De Mondzaak, ligt daar de grens. Bij laster en/of smaad en in bovengenoemde gevallen nemen wij contact op met politie en zal aangifte worden gedaan.

**Camera toezicht:** Vanwege o.a. de veiligheid vindt er cameratoezicht plaats. Daarbij filmen wij alleen ruimten die algemeen toegankelijk zijn en wordt "real time" beeld weergegeven en slechts incidenteel beeldmateriaal opgeslagen. Het is mogelijk dat je op die beelden voorkomt als je de praktijk bezoekt.

**Klachten:** hoewel wij elke dag ons best doen om iedereen zo goed mogelijk te helpen, kan het voorkomen dat je niet goed geholpen bent. Het blijft mensenwerk. Blijf hier dus niet meer rondlopen, maar laat het ons binnen een redelijk termijn, volledig en duidelijk omschreven weten. Het is je goed recht dit terug te koppelen. Misschien lossen we het uiteindelijk toch samen op.

**Inzage in uw medisch dossier:** gedurende de behandelingsovereenkomst houdt De Mondzaak een cliënt dossier bij. Je hebt als cliënt het recht om jouw cliënt dossier in te zien of hier een afschrift van op te vragen. De persoonlijke werkaantekeningen maken geen deel uit van het dossier en vallen daarmee ook buiten het inzage-recht van de cliënt.

**Overdracht van je dossier:** naar een nieuwe mondhygiënist. Als je een nieuwe mondhygiënist kiest, is het belangrijk dat jouw nieuwe mondhygiënist op de hoogte is van jouw behandelhistorie. Je behandelhistorie staat in jouw cliëntdossier. Het is wenselijk dat je oude mondhygiënist het dossier zo compleet mogelijk overdraagt aan jouw nieuwe mondhygiënist.