

Algemene Voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden welke door of namens "Mondhygiënistenpraktijk Heidi Peeters" worden verricht.

Algemeen

- Als een zorgverlener u behandelt, heeft u op grond van de WGBO (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) een geneeskundige behandelingsovereenkomst met hem of haar. U hoeft hiervoor geen contract of iets dergelijks te tekenen. In de WGBO staan allerlei rechten en plichten die bij (Artikelen 7:446 t/m 7:468 van het Burgerlijk Wetboek) deze geneeskundige behandelingsovereenkomst horen. Hier moeten de zorgverlener en u als patiënt zich aan houden.
- Een zorgverlener heeft de plicht u te informeren over: uw huidige gezondheidstoestand en de vooruitzichten; de aard en het doel van het onderzoek en de behandeling; de te verwachten gevolgen van de risico's van het onderzoek en de behandeling voor uw gezondheid.
- De zorgverlener geeft de informatie over het onderzoek en de behandeling: aan de patiënt zelf als hij 16 jaar of ouder is; aan de patiënt en de ouders/verzorgers als de patiënt tussen de 12 en 16 jaar is; aan de (wettelijke) vertegenwoordiger (ouder, familie, gemachtigde, mentor) bij wilsonbekwaamheid (als iemand op grond van zijn leeftijd of verstandelijke vermogens niet zelf in staat is beslissingen te nemen).
- Als patiënt heeft u onder andere het recht: op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand; om op basis van de informatie die u heeft gekregen van uw zorgverlener te beslissen of u toestemming geeft voor onderzoek of behandeling; op een second opinion (tweede mening) van een andere deskundige dan de behandelend zorgverlener; op inzage in uw medisch dossier.
- U heeft ook een aantal plichten. U moet onder andere: de zorgverlener duidelijk en volledig informeren zodat hij u op een verantwoorde wijze kan onderzoeken en behandelen; zoveel mogelijk meewerken aan onderzoek en behandeling door de adviezen en voorschriften op te volgen die de zorgverlener u geeft.
- De behandelaar van Mondhygiënistenpraktijk Heidi Peeters is lid van de Nederlandse vereniging van Mondhygiënisten (NVM) en staat ingeschreven in het Kwaliteitsregister mondhygiënisten (KRM)

Privacy Verklaring

- **Mondhygiënistenpraktijk Heidi Peeters** hecht veel waarde aan de bescherming van persoonsgegevens. In dit privacy beleid willen we u op transparante wijze informeren over hoe binnen de praktijkvoering wordt omgegaan met persoonsgegevens en op welke wijze de bescherming wordt gewaarborgd. U kunt dit document vinden op onze website www.heidipeeters.nl en/of het is bijgevoegd bij dit document.

Afspraken

- Behandeling geschiedt uitsluitend op afspraak.
- Afspraken kunt u bij voorkeur telefonisch annuleren. Als u uw afspraak per e-mail annuleert dient u van ons schriftelijk bevestiging te hebben gehad of dat uw annulering in goede orde is ontvangen.
- Afspraken die niet uiterlijk 24 uur van tevoren worden geannuleerd, worden in rekening gebracht.
- Afspraken die op maandag gepland staan, dienen uiterlijk op vrijdag voor 12.00 uur geannuleerd te worden. Dit in verband met het evt. nog op kunnen vullen van de agenda op werkdagen.
- Bij het maken van een eerste afspraak ontvangt u (bij voorkeur per e-mail) een afspraakbevestiging met daarbij de algemene voorwaarden en de privacy verklaring
- Vervolgafspraken worden altijd op een afsprakenkaart genoteerd, dan wel per e-mail aan u bevestigd.
- Indien de mondhygiënist verhinderd is (door bijv. ziekte) dan kan het voorkomen dat een behandeling wordt overgenomen door een collega. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zullen wij met u een nieuwe afspraak maken. Bij voorkeur wordt de afspraak op korte termijn telefonisch geannuleerd, anders per e-mail of post.
- Om u te helpen herinneren aan uw afspraak stuurt Mondhygiënistenpraktijk Heidi Peeters u een week van tevoren een e-mail. U kunt dit beschouwen als een extra service. Het is nadrukkelijk niet bedoeld als een recht van de cliënt of claim dat de herinnering niet of onjuist is ontvangen. Wij verzoeken u echter om uw eigen afspraken goed bij te houden. Heeft u geen herinnering ontvangen, betekent dit niet dat uw afspraak niet doorgaat.
- Voor elke behandeling wordt voor u een maximale tijd gereserveerd in de agenda. Deze tijd geeft u een indicatie van de maximale behandeluur, er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De behandeling kan korter duren.
- Een wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige is verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken voor behandeling van minderjarige.

Gezondheidsvragenlijst

- Bij het eerste bezoek (intake) wordt er een gezondheidsvragenlijst afgenomen. Indien deze lijst niet (volledig) is ingevuld kan geen behandeling plaatsvinden.
- Het kan zijn dat er i.v.m. uw gezondheid speciale voorzorgsmaatregelen getroffen moeten worden t.a.v. de behandeling. Dit wordt dan met u besproken. Wij adviseren u dan ook om ons op de hoogte te houden van wijzigingen omtrent uw gezondheid/medicijnen.

Dossier

- Van iedere patiënt, waarmee Mondhygiënistpraktijk Heidi Peeters een behandeling mee aangaat, wordt digitaal een dossier bijgehouden. De patiënt heeft het recht om inzage in het dossier te krijgen. Mondhygiënistpraktijk Heidi Peeters is verplicht het dossier 15 jaar na de laatste behandeling te bewaren.
- Medewerkers bij Mondhygiënistpraktijk Heidi Peeters hebben een beroepsgeheim. Wij gaan zorgvuldig om met uw privacy. Gegevens die u ons toevertrouwd worden nimmer aan derden ter beschikking gesteld, tenzij u hier toestemming voor verleent.

Rapportage en informatie

- De mondhygiënist stuurt na behandeling een rapportagebrief naar uw behandelend tandarts. Indien u hier bezwaar tegen heeft dient u dit vooraf schriftelijk kenbaar te maken.
- De mondhygiënist kan met uw toestemming gegevens opvragen bij derden (specialist, huisarts, tandarts, etc.).

Tarieven

- Alle gemaakte kosten van de behandeling, incl. de kosten van techniek en materialen, worden in rekening gebracht bij en zijn verschuldigd door de cliënt. Ongeacht of deze kosten geheel of gedeeltelijk worden vergoed door de zorgverzekeraar. De gemaakte kosten die voor de behandeling in rekening worden gebracht, kunnen afwijken van de begroting.
- De tarieven voor de behandelingen worden jaarlijks door de overheid vastgesteld met de zogenaamde UPT-codes
- Mondhygiënistpraktijk Heidi Peeters behoudt zich het recht voor om deze tarieven tussentijds aan te passen met inachtneming van de geldende prijsvoorschriften van de NZa dan wel enig ander daartoe wettelijk aangewezen orgaan.
- Informatie over deze tarieven vindt u in de wachtkamer en op de website van de praktijk.
- Bij de eerste afspraak (intake) wordt een mondonderzoek uitgevoerd en eventuele vervolgbehandelingen worden met u besproken.
- Voor behandelingen boven €150,00 wordt een begroting opgesteld.
- In overleg met de patiënt kan een vastgesteld behandelplan en de daaraan gerelateerde begroting gedurende de behandeling worden aangepast.

Vergoeding verzekering

- Indien u een aanvullende verzekering(tandarts) hebt afgesloten bij uw zorgverzekeraar, komt een behandeling in veel gevallen in aanmerking voor vergoeding.
- Onder de 18 jaar vindt er 100% vergoeding plaats uit de basisverzekering. Deze nota gaat rechtstreeks naar de verzekering.
- Wij hebben alleen contracten met CZ afgesloten.
- Mondhygiënistpraktijk Heidi Peeters kan in geen enkel geval uitspraken doen over vergoeding van de behandelingen.. De cliënt is ter allen tijden zelf verantwoordelijk voor de inzichten in vergoedingen van zijn/haar zorgverzekeraar

Betaling

- De nota wordt, tenzij u anders aangeeft, direct gedeclareerd bij uw verzekeraar via factoringbureau Infomedics. U ontvangt, indien u toestemming geeft om uw emailadres en telefoonnummer te gebruiken, een nota van het niet-verzekerde deel per email. In het andere geval ontvangt u de (rest)nota per post thuis. Voor de betalingsvoorwaarden verwijzen wij u naar de website van www.infomedics.nl
- Facturen welke niet tijdig worden betaald, worden overgedragen aan een incassobureau.
- Alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten, die verband houden met het innen van de gedeclareerde bedragen voor behandeling of diensten geleverd door de praktijk, komen voor rekening van de patiënt.
- Indien een factuur niet voldaan is, kan er geen nieuwe afspraak gemaakt worden of uw bestaande afspraak wordt door ons geannuleerd.

Klachten

- Klachten over de uitvoering van een behandelingsovereenkomst moeten binnen een redelijke termijn, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend.
- Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters is aangesloten bij de Klachtregeling van NVM mondhygiënist en Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.
- Indien u, om welke reden dan ook, klachten heeft over Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters wordt u in eerste instantie verzocht zich te wenden tot de praktijk. Als we samen geen oplossing voor uw klacht kunnen vinden kunt u gebruik maken van de NVM klachtenregeling. U kunt dan uw klacht neerleggen bij de klachtenfunctionaris, een onafhankelijke adviseur.
- Contactgegevens klachtenfunctionaris ECKG : Stichting ECKG t.a.v. klachtencoördinator mondhygiënist, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem, mondhygienisten@eckg.nl <https://eckg-klachten.nl/mondhygienisten/>
- De NVM heeft zich collectief aangesloten bij de stichting Garantiefonds Mondzorg. Als lid van het NVM kan Mondhygienistenpraktijk Kaag en Braassem hiervan gebruik maken.
- Het doel van de Stichting is de kwaliteit van de beroepsbeoefenaars in de mondzorg te verhogen en onder voorwaarden een garantie af te geven voor de kosten van een noodzakelijke herstelbehandeling. Beroepsbeoefenaars in de mondzorg onderscheiden zich door aan te geven in te staan voor de geleverde kwaliteit. Wanneer er toch een probleem is ontstaan tijdens of na de behandeling, wordt de consument niet belast met de rekening van een eventueel noodzakelijke herstelbehandeling.
- Zijn wij niet bereikbaar voor (acute) pijnklachten dan kunt u contact opnemen bij uw tandarts of volg de aanwijzing op hun antwoordapparaat.

Huishoudelijk

- Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters is niet aansprakelijk voor verlies van persoonlijke bezittingen in de wachtkamer of overige ruimtes
- Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters is niet aansprakelijk voor een verkregen boete door een onjuist geparkeerde auto
- Het is niet mogelijk huisdier(en) mee te nemen naar de afspraak, tenzij het een hulphond betreft.
- Tijdens de behandeling dienen mobiele telefoons op stil te worden gezet of uitgeschakeld te zijn.
- Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag vertonen te verwijderen uit het pan
- Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters vindt de kwaliteit van de behandeling belangrijk waardoor het kan het voorkomen dat een behandeling iets langer duurt dan gepland. Wij doen ons best om de planning na te komen maar dit is niet altijd mogelijk, het kan dus zijn dat u even moet wachten. We vragen hiervoor uw begrip.
- Het is niet toegestaan te roken in de praktijk.

- Uw medewerking en motivatie zijn essentieel in het bereiken van een goede mondgezondheid en om deze te behouden.
- Het is niet toegestaan om ongevraagd selfies, foto's of videofilmpjes te maken in de wachtkamer en praktijkruimte van de praktijk

Praktijkwebsite, wat u daar kunt vinden:

- Bereikbaarheid: telefoonnummer, e-mailadres, routebeschrijving
- Openingstijden
- Voorstellen medewerkers
- Tarieven en vergoeding
- Werkwijze eerste bezoek
- Algemene voorwaarden en Privacy Verklaring
- Wat doet een mondhygiënist en wat zijn de doelgroepen
- Actuele informatie zoals bv acties en bekendmaking van o.a. wanneer praktijk gesloten is.

Overige voorwaarden

- Wij stellen het op prijs als er veranderingen zijn omtrent uw persoonlijke gegevens (verhuizing, andere naam, telefoonnummer, e-mailadres, etc.) u dit spoedig aan ons kenbaar maakt, zodat wij dit tijdig kunnen aanpassen. U bent te allen tijden zelf verantwoordelijk voor de goede bereikbaarheid.
- Bij Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters is geen tandarts aanwezig. Toch vinden wij het wel belangrijk om samen te werken met een algemeen practicus(tandarts). Daarom verzoeken wij dat u ook staat ingeschreven in een cliëntenbestand van een tandartspraktijk naar keus.

De algemene voorwaarden maken deel uit van de behandelovereenkomst en worden:

- a. op een voor patiënten toegankelijke zichtbare plaats in de praktijk gepubliceerd.
 - b. op de website van de praktijk (www.heidipeeters.nl) vermeld.
 - c. op verzoek van patiënten schriftelijk uitgereikt.
- Mondhygienistenpraktijk Heidi Peeters is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.