

Huisregels

Deze huisregels zorgen voor het behouden van een goede organisatie in de praktijk waardoor de werkzaamheden optimaal verlopen en de kwaliteit gewaarborgd blijft. Daarnaast schept het helderheid voor de patiënt.

1. Tijdens het eerste bezoek aan de praktijk dient een geldig legitimatiebewijs of een inschrijfbewijs van de verzekering meegenomen te worden. Wijzigingen in persoonlijke gegevens of verzekering dienen zo spoedig mogelijk aan de balie g
2. Verzocht wordt de aanwezigheid van de patiënt kenbaar te maken door in te loggen aan de aanmeldzuil. Het team van Orthodontiepraktijk Aelbers doet haar uiterste best om de behandeling op de afgesproken tijd te starten. Soms lopen voorgaande behandelingen onvoorzien uit of zijn later dan gepland gestart omdat de voorgaande patiënt te laat was. Uitloop valt op geen enkele manier te verhalen op de behandelaar.
3. Telefoongesprekken voeren en/of muziek afspelen zonder oordopjes kan erg storend zijn voor bezoekers van de praktijk en het personeel, daarom is dit in de gehele praktijk niet toegestaan.
4. In verband met de privacy van onze patiënten en medewerkers is fotograferen in de praktijk niet toegestaan zonder expliciete toestemming van de behandelaar.
5. Van de patiënt wordt verwacht dat de gemaakte afspraken worden nagekomen. Mocht er sprake zijn van onverhoopte verhindering, dan dient de afspraak minimaal 48 uur van tevoren telefonisch gewijzigd te worden. Bij het niet nakomen van afspraken zonder bericht of wanneer de patiënt zodanig laat is dat het niet meer mogelijk is de behandeling uit te voeren, dan wordt de verloren tijd (gedeeltelijk) in rekening gebracht. *Binnen 48 uur annuleren of verzetten van afspraken i.v.m. "kort van tevoren doorgegeven" schoolaangelegenheden/toetsen e.d. wordt niet door ons geaccepteerd.*
Door transparante communicatie met onderwijsinstellingen zijn wij op de hoogte van het feit dat (inhaal)toetsen, excursies en schooluitjes ver van tevoren door desbetreffende scholen aan u worden meegedeeld middels (jaar)planningen en roosters. Plan op deze dagen geen bezoek aan ons!
6. **Het annuleren van een afspraak per e-mail is niet mogelijk.**
7. Beugelapparatuur is kwetsbaar en helaas gaat er tijdens de gehele periode dat de beugel in de mond zit wel eens iets stuk. Om de behandeling geen vertraging op te laten lopen moet kapotte apparatuur altijd gemeld worden zelfs als er de volgende dag een afspraak staat. Om dit soort situaties zo snel mogelijk op te lossen zijn er hiervoor vaste tijden in de agenda gereserveerd. Er kan dus niet altijd rekening worden gehouden met voorkeuren in verband met werk- of schooltijden. Pijnklachten zoals prikkende draden kunnen doorgaans wel op dezelfde dag behandeld worden. De patiënt kan tussen 14.00u en 16.00u langskomen van maandag tot en met donderdag. De patiënt dient zich wel te melden aan de balie en we zullen proberen de pijnklacht zo goed mogelijk op te lossen. Voor een reparatie zal er een nieuwe afspraak worden gemaakt.
8. Voor het slagen van de beugelbehandeling is een schone mond erg belangrijk. We verwachten van de patiënt dat het gebit en de beugel dagelijks grondig schoongemaakt wordt

en ook voor aanvang van een controle. De patiënt neemt elke keer de eigen tandenborstel mee naar afspraken bij de orthodontist.

9. Zorg ervoor dat tijdens je afspraak de beugel(s) en/of elastieken in de mond geplaatst zijn, zodat de orthodontist bij de controle de apparatuur direct kan beoordelen. Dit geldt ook voor beugels die alleen 's nachts worden gedragen.
10. Vanwege het open karakter van de praktijk wordt het op prijs gesteld als alleen de begeleiders/ouders (op ons verzoek) de patiënt begeleiden in de behandelruimte. Broers, zussen en vrienden worden verzocht niet mee te komen.
11. Bij klachten kan de patiënt zich te allen tijde tot een van de medewerkers richten. Wellicht kunnen onduidelijkheden verhelderd worden of een oplossing voor de klacht worden gezocht. Wanneer de patiënt van mening is dat er geen gehoor is gegeven aan de klacht dan kan er schriftelijk een klacht worden ingediend. Zo spoedig mogelijk zal er worden gereageerd tot een maximale reactieperiode van 3 weken. Indien de ontevredenheid aanhoudt kan er contact opgenomen worden met: de klachtencommissie KNMT, Postbus 2000, 3430 CA Nieuwegein, tel. 030-6076276.
12. Orthodontiepraktijk Aelbers staat altijd open voor ideeën en op- of aanmerkingen over de behandeling, organisatie en andere zaken.
13. Achter de praktijk –inrit langs Notaris Mulderstraat- is er een parkeerplaats voorbehouden voor de patiënten tijdens het bezoek aan de praktijk. Gelieve enkel tijdens uw bezoek aan de praktijk hiervan gebruik te maken.
14. De e-mail met afspraakherinnering 48 uur vooraf aan een afspraak is slechts een service. Aan deze e-mailservice kunnen geen rechten worden ontleend.
15. U krijgt onze nota's via Infomedics. U ontvangt per mail een rekening namens Orthodontiepraktijk Aelbers. Zorg ervoor dat uw juiste e-mailadres en 06-nummer bij ons bekend zijn. Voor informatie ga naar www.infomedics.nl
16. Helaas worden wij in onze praktijk steeds vaker geconfronteerd met agressie. Het gaat hier om schreeuwen, schelden, beledigen. Voor diegene, die deze agressieve uitlatingen moeten incasseren, is dit zeer vervelend en bedreigend. Mocht dit in de praktijk voorkomen, dan kan dat de reden zijn om de behandelingsovereenkomst te beëindigen.