

HUISREGELS

WAAROM HUISREGELS

Om u helderheid te verschaffen in onze werkwijze en om de samenwerking tussen u als patiënt en het CPI Amsterdam als zorgverlener te optimaliseren hebben wij huisregels opgesteld. U dient uzelf voor inschrijving als patiënt bij het CPI Amsterdam, op de hoogte te stellen van deze huisregels. Met het maken van een afspraak geeft u aan onze huisregels te hebben gelezen, begrepen en deze te respecteren en te zullen naleven.

AFSPRAAK MAKEN

Het CPI Amsterdam werkt uitsluitend op verwijzing en op afspraak. Met een verwijsbrief van uw tandarts kunt u direct een afspraak maken. Ook een vrijgevestigde mondhygiënist kan, met instemming van uw tandarts, naar ons doorverwijzen.

Verder kunt u bij ons terecht voor een **second opinion**, hiervoor bent u welkom zonder verwijzing.

AFSPRAAKHERINNERING

Wij versturen afspraakherinneringen via SMS. Dit is een gratis en aanvullende service van onze kant waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Mocht u onverhoopt geen herinnering ontvangen dan betekent dit niet dat uw afspraak niet doorgaat. U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van uw afspraken.

TE LAAT VERSCHIJNEN OP UW AFSpraak

Met het te laat verschijnen op uw afspraak riskeert u annulering als blijkt dat er onvoldoende tijd resteert om uw afspraak en/of behandeling in zijn geheel en volgens planning te voltooien. Probeert u minimaal 10 minuten voor tijd aanwezig te zijn.

NIET NAGEKOMEN AFSpraak

Wanneer u een afspraak niet kunt nakomen dient u dit uiterlijk **2 werkdagen (48 uur)** voor aanvang van de afspraak en **uitsluitend telefonisch** door te geven. Dit geeft ons de gelegenheid de vrijgevallen tijd opnieuw te benutten. Zegt u uw afspraak niet, of niet tijdig af dan brengen wij de voor u gereserveerde tijd in rekening. De kosten voor een niet nagekomen afspraak worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar. Bij herhaaldelijk niet nakomen van afspraken zonder bericht behouden wij ons het recht voor om u uit te schrijven als patiënt. Deze uitschrijving ontslaat u niet van uw betalingsplicht.

UW GEGEVENS

Veranderingen in uw persoonlijke gegevens dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven, zodat wij uw dossier actueel kunnen houden. Bijvoorbeeld een nieuw telefoonnummer, e-mailadres of een adreswijziging of als u bent overstapt naar een andere tandarts. Het zelfde geldt voor veranderingen met betrekking tot uw zorgverzekering of uw gezondheid. Uiteraard worden al uw gegevens vertrouwelijk behandeld.

GEZONDHEIDSVRAGENLIJST

Bij uw eerste bezoek dient u een vragenlijst in te vullen met betrekking tot uw gezondheid en medicijngebruik. Het is van (levens)belang dat u de gezondheidsvragenlijst volledig en naar waarheid invult om complicaties te voorkomen. Retourneer de gezondheidsvragenlijst bij voorkeur digitaal. U kunt de gezondheidsvragenlijst ook printen en deze, samen met uw legitimatiebewijs en zorgpas, aanbieden bij onze baliemedewerker.

MOBIELE TELEFOON

Bellen in de wachtkamer wordt niet op prijs gesteld, dit kan andere patiënten of onze receptioniste storen. Het gebruik van de mobiele telefoon is niet toegestaan in de behandelkamers. Wij verzoeken u vriendelijk om de beltoon van uw mobiele telefoon uit te zetten voor het verlaten van de wachtkamer.

UW EIGENDOMMEN

Waak zelf over uw eigendommen. Het CPI Amsterdam is niet aansprakelijk voor eventuele schade, diefstal of verlies van uw eigendommen. Wij adviseren u om uw eigendommen niet onbeheerd achter te laten en uw jassen, tassen en dergelijke mee te nemen naar de behandelkamer.

ROKEN, ETEN EN DRINKEN

Er geldt een rookverbod binnen de gehele praktijk, het rookverbod geldt ook voor het bordes en de stoep rond het CPI Amsterdam. Eten en drinken is verboden in de behandelkamers. Er mag niet worden gegeten in de wachtkamer. Drinken mag in de wachtkamer allen vanuit een hersluitbaar flesje (geen blikjes).

FACTUUR EN BETALING

Onze facturen worden verzonden door Infomedics, het medisch factureringsbedrijf.

Wij bieden u de volgende betaalopties:

- U betaald uw factuur direct na de behandeling aan de balie door middel van PIN of contante betaling. Bent u aanvullend verzekerd voor tandheelkunde? Dan kunt u de factuur zelf bij uw zorgverzekeraar declareren;
- U ontvangt uw (rest-)factuur via e-mail of post, vanuit Infomedics. Infomedics declareert uw factuur altijd eerst bij uw zorgverzekeraar, afhankelijk van uw verzekering, uw (rest)budget ontvangt u een eventuele (rest)factuur.

Zorg voor een tijdige betaling, niet betaalde facturen kunnen worden overgedragen aan een incassobureau. Dit brengt hoge kosten met zich mee. Eventueel kunt u via Infomedics een betaalplan aangaan om de kosten op te vangen. Kijk voor meer informatie op [infomedics.nl/betaalplan](https://www.infomedics.nl/betaalplan).

SPOEDGEVALLEN

Uitsluitend voor spoedgevallen zijn wij buiten openingstijden altijd bereikbaar. Bel met de praktijk op: 020 753 2982 en kies voor optie 8. U wordt doorverbonden met de parodontoloog/implantoloog.

KLACHTEN

Vanzelfsprekend doen alle medewerkers van het CPI Amsterdam hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. We gaan er niet van uit, maar het kan voorkomen dat u ondanks onze inspanningen niet tevreden bent over de bejegening, uw behandeling of de rekening. Blijf hier niet mee zitten, hier kunt u iets mee doen. Laat van u horen!

Vraag een verhelderend gesprek met uw behandelaar aan. Meestal lost een gesprek veel op. Door uw onvrede met de behandelaar te bespreken geeft u hem of haar de gelegenheid om de behandeling en gang van zaken aan u uit te leggen en bespreekt u samen hoe uw klacht het beste kan worden opgelost. Wij zullen er alles aan doen om het niet zo ver te laten komen maar stel dat we er samen onverhoopt toch niet uit komen dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Contactgegevens van het TIP vindt u op de website allesoverhetgebit.nl. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van het TIP zal kosteloos tussen u en onze praktijk bemiddelen om samen tot een oplossing te komen. Het TIP en de klachtenbemiddeling zijn onderdeel van de beroepsvereniging KNMT waar het CPI Amsterdam bij is aangesloten.

KLANTTEVREDENHEID

Wij meten met regelmaat de klanttevredenheid want met uw ervaringen kunnen we onze behandelingen, zorg en service immers nog verder verbeteren. Meedoen met een klanttevredenheidsonderzoek is altijd vrijblijvend en kan anoniem.

Heeft u vragen, opmerkingen, complimenten, klachten of suggesties voor verbetering? Wacht niet op een klanttevredenheidsonderzoek maar laat het ons weten. Uw mening is voor ons erg belangrijk!

GEHEIMHOUDINGSPLICHT

Het CPI en al zijn medewerkers zijn gebonden aan het medisch beroepsgeheim. Niet onder vallen niet alleen uw medische gegevens maar alle informatie die in de relatie tussen hulpverlener en de patiënt naar voren komen. Wij beroepen ons op artikel 88 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) en de medische zwijgplicht vastgelegd in artikel 7:457 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Dit betekent o.a. dat wij geen informatie over u mogen verstrekken aan personen of instanties die niet bij de behandeling betrokken zijn. Alle noodzakelijke gegevens voor een behandeling van een patiënt worden geregistreerd en bewaard conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Wij zijn niet verbonden aan het Landelijk Elektronisch patiëntendossier (EPD).

Opvragen en/of overdracht van uw patiëntendossier dient schriftelijk te worden aangevraagd. Wij kunnen u hierbij vragen om legitimatie en wij kunnen u verzoeken een machtigingsformulier te tekenen voor overdracht.

PRIVACY & AVG

Uw privacy wordt door ons gerespecteerd. Het Centrum voor Parodontologie en Implantologie streeft ernaar om uw privacy zo goed mogelijk te waarborgen en zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die u bij ons aanlevert. Bij de verwerking van persoonsgegevens nemen wij de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in acht. In onze privacy- en cookieverklaring informeren wij u over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan. Onze privacy- en cookieverklaring is als bijlage als vast onderdeel aan deze huisregels verbonden.

Om persoonsgegevens veilig te kunnen versturen per mail maken wij gebruik van Zorgmail. Zorgmail verzorgt een veilige gegevensoverdracht waarbij de gegevens altijd versleuteld zijn, in tegenstelling tot reguliere e-mail die onveilig kan zijn.