Algemene voorwaarden mondzorg

Dental M5 Rijswijk

Ingangsdatum [datum]

1 De praktijk en deze voorwaarden

Dental M5 is de tandartspraktijk aan de Prinses Beatrixlaan 7, 2284 AA Rijswijk, ingeschreven onder KvK-nummer 91749301. U bereikt ons op 070 211 07 80 of via info@dentalm5.nl.

Deze voorwaarden gelden voor de mondzorg die u met Dental M5 afspreekt. U ontvangt ze vóór of bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst op papier of, waar wettelijk toegestaan, in een digitale vorm die u kunt opslaan. De wettelijke rechten van patiënten, waaronder de rechten uit de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), blijven van toepassing.

2 Uw behandeling en toestemming

Uw behandelaar werkt volgens de professionele standaard en bespreekt met u het onderzoek, de voorgestelde behandeling, de te verwachten resultaten, relevante gevolgen en risico's, alternatieven, de mogelijkheid om van behandeling af te zien en de verwachte kosten. U krijgt ruimte om vragen te stellen en een keuze te maken. U kunt een second opinion vragen.

Voor onderzoek en behandeling vragen we de volgens de wet vereiste toestemming. U kunt uw toestemming intrekken. Bij een wezenlijke wijziging van het behandelplan lichten we die toe en vragen we opnieuw toestemming. In een spoedsituatie waarin toestemming niet tijdig kan worden gevraagd, handelen we volgens de WGBO.

Bij kinderen jonger dan 12 jaar beslissen de ouders met gezag of de voogd. Van 12 tot en met 15 jaar geven de patiënt en de ouders met gezag of de voogd toestemming, behoudens wettelijke uitzonderingen. Vanaf 16 jaar beslist de patiënt zelf als die voor de beslissing wilsbekwaam is. In andere gevallen volgen wij de wettelijke regels over vertegenwoordiging. We betrekken de patiënt bij de beslissing op een manier die bij diens begrip past.

Vertel uw behandelaar wat voor uw zorg van belang is, zoals wijzigingen in uw gezondheid, medicijngebruik of allergieën. Volg de afgesproken nazorginstructies en neem bij vragen of klachten na de behandeling contact op met de praktijk.

3 Afspraken en spoed

Na uw online aanmelding nemen wij contact met u op om uw gegevens te bevestigen en zo nodig een eerste afspraak te plannen. Een aangevraagde afspraak staat vast zodra wij deze hebben bevestigd. Zeg uw afspraak minstens 24 uur van tevoren af als u deze wilt annuleren of verplaatsen. Bel 070 211 07 80 of mail naar info@dentalm5.nl.

Als u korter dan 24 uur van tevoren afzegt of niet komt, kunnen wij een vergoeding vragen. Dat kan alleen als u vóór het maken van de afspraak akkoord ging met de afzegtermijn, de berekening en het maximumbedrag in euro's. De vergoeding blijft beperkt tot het redelijke en aantoonbare verlies voor de gereserveerde tijd die we niet voor een andere patiënt konden gebruiken, na aftrek van bespaarde kosten. Het afgesproken maximum is hoogstens de prijs van de geplande behandeling. Wij specificeren de vergoeding op de rekening. Bij overmacht betaalt u geen vergoeding.

Bel bij tandheelkundige spoed het algemene praktijknummer 070 211 07 80.

4 Tarieven en prijsopgaven

Wij informeren u vóór de behandeling over de kosten. Voor prestaties waarvoor de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) maximumtarieven heeft vastgesteld, hanteren wij ten hoogste het geldende maximum. Materiaal-, techniek- en laboratoriumkosten vermelden we afzonderlijk waar de NZa-regels dit voorschrijven. Onze prijslijst voor materiaal en techniek staat op onze website en ligt ter inzage in de praktijk. U kunt de lijst en, waar de NZa-regels dat bepalen, de onderliggende inkoopfactuur opvragen.

Vanaf een verwacht totaalbedrag van € 250 krijgt u vooraf een vrijblijvende prijsopgave. Ook onder € 250 krijgt u die op verzoek. Vanaf € 500 geven wij de prijsopgave altijd schriftelijk of digitaal. Bij bedragen onder € 500 mag de prijsopgave mondeling als u daarmee instemt. Wij leggen die afspraak, het totaalbedrag en uw akkoord met de prijsopgave vast.

Verwachten wij dat het behandelplan of het afgesproken bedrag tijdens de behandeling verandert, dan bespreken wij dat voorafgaand aan de extra of gewijzigde verrichtingen met u en vragen wij uw akkoord. In uitzonderingssituaties handelen wij volgens de toepasselijke NZa-regels en de WGBO.

5 Verzekering en rekening

Waar de NZa-regels dat voorschrijven, laten wij u vóór de eerste afspraak weten of wij een contract hebben met uw zorgverzekeraar. Wij informeren u vooraf over mogelijke eigen betalingen en, voor zover mogelijk, het bedrag. Bij uw verzekeraar kunt u navragen welke vergoeding uw polis biedt.

Wij verstrekken een gespecificeerde rekening of declareren rechtstreeks bij uw verzekeraar. Als een andere organisatie de rekening verzorgt, vertellen wij u vooraf wie dat doet en welke betalingsvoorwaarden gelden. U betaalt het bedrag dat voor uw rekening komt binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de rekening. Op de rekening staat aan wie u betaalt.

Heeft u een vraag of bezwaar over de behandeling of het bedrag, neem dan contact op met Dental M5. Bij een vraag over de verwerking van een betaling kunt u ook terecht bij de afzender van de rekening. Uw wettelijke rechten bij een betwiste rekening blijven gelden.

6 Te late betaling

Als u wettelijk in verzuim bent, kan de wettelijke rente voor consumenten gelden (artikel 6:119 BW). Voor incassokosten ontvangt u na het intreden van het verzuim eerst een aanmaning die vermeldt welke incassokosten gelden als betaling uitblijft. U krijgt veertien dagen om zonder incassokosten te betalen, gerekend vanaf de dag na ontvangst van de aanmaning.

De wettelijke incassokosten worden berekend over de openstaande hoofdsom. De staffel bedraagt 15% over de eerste € 2.500, 10% over de volgende € 2.500, 5% over de volgende € 5.000, 1% over de volgende € 190.000 en 0,5% over het meerdere. Het wettelijke minimum is € 40 en het maximum is € 6.775. Waar van toepassing gelden de bijzondere regels voor het samenvoegen van vorderingen en het beperken van kosten bij kleine termijnbetalingen (artikel 6:96 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).

7 Uw dossier en privacy

Wij houden een patiëntendossier bij en bewaren het in beginsel twintig jaar na de laatste wijziging in het dossier. Wij bewaren het langer als goede zorg of de wet dat vereist. U kunt inzage, een kosteloos eerste afschrift, correctie van feitelijke onjuistheden, toevoeging van een eigen verklaring of vernietiging vragen. Wij behandelen uw verzoek volgens de toepasselijke wettelijke regels.

Voor uw gegevens gelden het medisch beroepsgeheim en de privacywetgeving, waaronder de AVG. Wij delen alleen gegevens die nodig zijn voor het betreffende doel, voor zover de wet en het beroepsgeheim dat toestaan. Als toestemming nodig is, vragen wij die apart. Wilt u uw dossier opvragen of overdragen, neem dan via 070 211 07 80 contact met ons op om de veilige overdracht af te spreken.

8 Klachten en geschillen

U kunt uw klacht bespreken met Mahmut Sorgucu, onze contactpersoon voor klachten binnen de praktijk. U bereikt hem via 070 211 07 80. U kunt uw klacht ook schriftelijk bij Dental M5 indienen via de contactgegevens in artikel 1. Bel ons als u vertrouwelijke informatie veilig wilt delen.

U kunt ook rechtstreeks en kosteloos hulp vragen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan u adviseren, helpen bij het formuleren van uw klacht en bemiddelen.

U bereikt de klachtenfunctionaris via [naam of organisatie en contactgegevens].

Na indiening van uw schriftelijke klacht ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een gemotiveerde schriftelijke reactie. Als zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt, kunnen wij de termijn eenmaal met maximaal vier weken verlengen. Wij informeren u daarover schriftelijk vóór het einde van de eerste termijn.

Als onze reactie uw klacht onvoldoende oplost, kunt u naar de erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. Dat kan ook als wij de wettelijke klachtenprocedure niet volgen of als u redelijkerwijs uw klacht niet eerst bij ons kunt indienen. Wie daarvoor kiest, ontvangt een bindend advies. U kunt zich ook tot de bevoegde burgerlijke rechter wenden.

De geschilleninstantie is [naam en contactgegevens van de erkende geschilleninstantie].

Wij informeren u zo spoedig mogelijk over een incident bij de zorg dat voor u merkbare gevolgen heeft of kan hebben, zoals de wet voorschrijft.

9 Beëindiging en overdracht

U kunt de behandelingsovereenkomst beëindigen. Dental M5 kan de overeenkomst alleen opzeggen om gewichtige redenen en met inachtneming van de wettelijke zorgvuldigheidseisen. Wij lichten de reden toe, nemen waar mogelijk een redelijke termijn in acht en werken mee aan een zorgvuldige overdracht. Wij zorgen waar nodig voor continuïteit van noodzakelijke en spoedeisende zorg. Openstaande, rechtmatig in rekening gebrachte kosten blijven verschuldigd.

10 Toepasselijk recht

Op de behandelingsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing, met behoud van de dwingende bescherming waarop u recht heeft. Wij verstrekken wijzigingen vooraf. Voor toepassing van gewijzigde voorwaarden op een lopende behandelingsovereenkomst vragen wij uw instemming.