

Welkom bij tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville

Wij heten u van harte welkom in onze multidisciplinaire mondzorgpraktijk in Lelystad. Ons team bestaat uit vakbekwame en vriendelijke behandelaren die naast de algemene tandheelkunde zich hebben toegelegd op geriatrie, implantologie, chirurgie, endodontie, parodontologie en prothetiek. Met meerdere behandelkamers en behandelaren op bijna elk gebied kunnen wij u van dienst zijn voor vrijwel elke tandheelkundige behandeling.

Wij zijn een gezellig en hardwerkend team dat onze patiënt altijd vooropstelt.

Tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville probeert zo duurzaam mogelijk te werken en een groene sfeer te creëren. Wij zijn allen bewust van de noodzaak hiervan en proberen ons steentje bij te dragen aan mens, dier en milieu.

Onze hoofdvestiging zit in de Botter. In Gezondheidscentrum de Haven hebben wij onze tweede vestiging. In verband met toekomstige verbouw en sloop werkzaamheden van het pand in Lelystad Haven zijn wij daar nog werkzaam tot eind 2025. Inmiddels hebben wij onze praktijk op locatie de botter uitgebreid zodat wij nog genoeg ruimte over hebben voor nieuwe patiënten.

Om de kwaliteit van onze dienstverlening voor u te kunnen waarborgen en onze diensten zo effectief mogelijk te kunnen aanbieden, vragen wij u deze welkomstbrief door te lezen en de volgende 'huisregels' in acht te nemen.

Inschrijving

Om zo goed mogelijk te helpen, is het voor ons van belang om uw 'oude' gegevens van de vorige tandarts of mondhygiënist in ons bezit te hebben. Wij verzoeken u om die zelf op te vragen bij uw vorige praktijk vóórdat u een afspraak heeft. Helaas kunnen wij dit niet voor u doen i.v.m. de privacywetgeving.

Wanneer wij deze gegevens hebben, inclusief een ingevuld inschrijfformulier en gezondheidsvragenlijst, kunnen wij een dossier voor u aanmaken en een afspraak inplannen. Het inschrijfformulier en de gezondheidsvragenlijst kunt u afhalen bij de receptie of op de website downloaden.

Gezondheidsvragenlijst

Uw mond is onze zorg. Uw gezondheid kan de gezondheid van uw mond beïnvloeden en omgekeerd. Daarnaast zijn er specifieke aspecten van uw gezondheid die een rol kunnen spelen bij een eventuele behandeling. In sommige gevallen kan het zinvol zijn om een extra vragenlijst aan u voor te leggen om zo uw behoeften en verwachtingen in kaart te kunnen brengen.

Wij verzoeken u vriendelijk om deze vragenlijst(en) naar waarheid in te vullen. Heeft u hulp nodig bij het invullen of nog vragen? Geef dit aan bij de receptie en een medewerker helpt u graag.

Wijziging medische gegevens

Voor uw veiligheid en in het belang van de behandeling is van groot belang dat u ons bij ieder bezoek informeert over medische bijzonderheden die u (nog) niet heeft doorgegeven. Zwangerschap, medicijngebruik, ziektes, allergieën, lichamelijke- en geestelijke afwijkingen onder andere kunnen van invloed zijn op uw gezondheid. Hierdoor is het mogelijk dat dit een risico met zich meebrengt.

Privacyregeling en geheimhouding patiëntgegevens

Patiënten informatie wordt niet aan derden gestuurd of meegedeeld zonder overleg met de tandarts en natuurlijk alleen met uw goedvinden. Alle informatie blijft binnen tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville, behalve als het informatie betreft voor een specialist of huisarts, die de informatie nodig heeft voor medisch onderzoek (verwijzing). Als uw patiëntgegevens worden opgevraagd door een andere arts, zorgpraktijk of familielid vragen wij u altijd om schriftelijk toestemming hiervoor te verlenen.

Tillift

Onze praktijk beschikt over een tillift. Voor mensen met een lichamelijke beperking is fysieke ruimte nodig in de behandelkamer. Door gebruik te maken van ruime behandelkamers, een tillift en een drempelloze ruimte voor rolstoelen is de praktijk voor iedereen toegankelijk.

Een afspraak maken

Voor het maken van een afspraak kunt u ons telefonisch bereiken op telefoonnummer 0320-255855. U kunt ons binnen onze werktijden bellen van maandag t/m vrijdag van 08.30-17.00 en op zaterdag van 09.00-12.00.

Bij pijnklachten doen wij er alles aan om u zo spoedig mogelijk te helpen. Door het aantal behandelkamers en behandelaren zijn wij zeer flexibel en kunnen wij de wachttijd tot een minimum beperken.

Heeft u een spoedgeval buiten deze openingstijden, kunt u contact opnemen met Mondzorgpoli Almere, telefoonnummer 036-3035290. Belt u ons telefoonnummer buiten openingstijden en luistert u de telefoonbeantwoorder af, dan kunt u daarna gebruik maken van ons keuzemenu en wordt u automatisch door verbonden naar de spoedpoli Almere. Daarnaast vindt u op onze website meer informatie over onze behandelingen en behandelaren.

Afspraakherinnering

Om te voorkomen dat u uw afspraak vergeet, sturen wij van tevoren een e-mail met een afspraakherinnering. Wilt u deze herinnering ook ontvangen?

Zorg er dan voor dat uw e-mailadres bij ons bekend is. Tevens sturen wij een sms- bericht een dag van tevoren voor een extra herinnering. Wenst u geen telefonische herinnering te ontvangen? Geef dit dan door aan de receptiemedewerker. **Het helpen herinneren aan uw afspraak is een extra service. U blijft zelf verantwoordelijk, dat u aanwezig bent op uw afspraak.**

Afspraak afzeggen

Een afspraak afzeggen kan kosteloos indien u **uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de afspraak** de behandeling telefonisch afmeldt.

Indien u niet in staat bent om de afspraak tijdig af te melden of u bent niet aanwezig op de gemaakte afspraak, dan zijn wij helaas genoodzaakt de gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Kunt u de afspraak op maandag niet nakomen, dan dient u deze op de vrijdag voorafgaand uiterlijk vóór 10:00 uur te annuleren.

Bij herhaaldelijk niet nakomen van een afspraak of te laat afzeggen van een afspraak, behouden wij ons het recht voor om u uit te schrijven als patiënt in onze praktijk. Wij hopen op uw begrip.

Niet nagekomen afspraak

Wij vinden het belangrijk om samen te werken aan een goed behandelresultaat. Daarom is het nodig dat u zich aan de afspraken houdt. Hieronder staan de belangrijkste regels die gelden voor onze behandelingen:

1. Afspraken nakomen

Kunt u niet komen? Geef dit dan **minstens 48 uur van tevoren** door aan de receptie. Dit kan alleen per telefoon.

2. Wat gebeurt er als u niet op uw afspraak komt?

Komt u niet op uw afspraak of annuleert u de afspraak niet tijdig, dan wordt helaas de tijd in rekening gebracht. Komt u **twee keer niet** zonder af te zeggen? Dan schrijven wij u als patiënt uit.

Verblijf in de praktijk voor, tijdens én na de behandeling

Bij binnenkomst verzoeken wij u om zich gelijk te melden bij de receptie zodat u aangemeld kan worden. Van tevoren is niet altijd goed in te schatten hoe lang een behandeling gaat duren, zeker bij spoedbehandelingen. Hierdoor kan het gebeuren dat een afspraak uitloopt. Wij rekenen op uw begrip.

Komt u te laat op de afspraak? Dan loopt u het risico dat de afspraak verzet wordt vanwege tijdsgebrek. De kosten voor deze afspraak brengen wij bij u in rekening. Kom daarom altijd op tijd.

Waak zelf over uw eigendommen. Tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville is niet aansprakelijk voor schade, diefstal of verlies van uw eigendommen. Laat deze niet onbeheerd achter.

Agressie en geweld binnen en rondom de tandartsenpraktijk wordt niet getolereerd en zal leiden tot het inschakelen van de politie en uitschrijving van de tandartsenpraktijk.

Parkeren

Heeft u een afspraak in de Botter, dan verzoeken wij u vriendelijk om uw auto te parkeren op het terrein bij de H. Petrus kerk. Wij en onze buurtbewoners stellen dit zeer op prijs. Onze locatie bij het Gezondheidscentrum De Haven beschikt over voldoende parkeer gelegenheid bij het gezondheidscentrum.

Facturen en betalingen

Omdat wij ons zoveel mogelijk willen focussen op uw zorg en behandelingen, maken wij gebruik van de factureringsmaatschappij Infomedics. Behandelingen die vallen binnen het basispakket van uw zorgverzekering worden in de meeste gevallen door Infomedics doorgestuurd naar én afgehandeld door uw zorgverzekeraar. Heeft u een aanvullende tandartsverzekering? Dan stuurt Infomedics de nota door naar uw zorgverzekeraar. Het is mogelijk dat er sprake is van een eigen bijdrage. Dit is afhankelijk van uw verzekeringspakket. Mocht er sprake zijn van een eigen bijdrage, dan ontvangt u een nota via Infomedics. Heeft u vragen over de nota? Bel dan met Infomedics op 036 – 20 31 900.

Een begroting bij Tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville

Bij een vervolgspraak of doorverwijzing binnen Tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville is het mogelijk dat u een begroting van ons ontvangt. Dit gebeurt bij een behandeling waarvan de kosten vermoedelijk hoger uitvallen dan € 250,-. Wij zullen ons uiterste best doen om de begroting zo accuraat mogelijk vast te stellen. Helaas bestaat er geen standaard situatie in de zorg, dus ook niet in de tandheelkunde. Hierdoor kan het eindbedrag uiteindelijk afwijken van de begroting. Dit kan hoger of lager zijn. Een begroting kunt u daarom zien als een voorlopige berekening.

Klachten

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mochten er onverhoopt klachten zijn, dan willen wij dit graag weten. U kunt dan contact opnemen met de praktijk, zodat we uw klacht kunnen bespreken en samen met u op zoek kunnen gaan naar een gepaste oplossing.

Uiteraard gaan wij ervan uit dat wij een klacht met de patiënt zelf kunnen oplossen. Mocht dit toch niet het geval zijn, dan verwijzen we u naar de KNMT of NVM klachten regeling.

**Klanttevredenheid**

Wij meten continu de tevredenheid om op de hoogte te blijven van uw wensen en behoeften. Wilt u ons feedback geven? Dan stellen wij het zeer op prijs als u een waardering achter laat op onze website. Uiteraard kunt u dit ook doorgeven aan de behandelaar, assistent of receptionist.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website www.voorbraak.tandartsennet.nl/
Heeft u vragen of opmerkingen bel ons dan gerust op telefoonnummer 0320-255855.

Wij zien u graag tijdens de kennismaking op uw afspraak. Tot dan!

Een frisse groet,

Team Tandartsenpraktijk Voorbraak & Macville

Botter 39-04
8243 KB Lelystad

Binnendijk 29
8244 AA Lelystad

0320-255855
info@voordent.nl