

## WIJ VRAGEN U VRIENDELIJK OM UW MEDEWERKING...

Het Amsterdams Centrum voor Cosmetische Tandheelkunde verwelkomt u, als nieuwe patiënt, in de praktijk. Om u zo snel mogelijk wegwijs te maken, en de samenwerking zo prettig mogelijk te laten verlopen, volgt hieronder enige informatie over de gang van zaken in onze praktijk, waarbij wij u vriendelijk om uw medewerking vragen.

Wij vinden het belangrijk om u direct duidelijk te maken hoe wij werken, omdat u dan beter begrijpt waarom wij uw medewerking zo hard nodig hebben. Ons motto is eenvoudig dit: “wij willen het beste voor u”. Dat is voor ons het prettigst werken, want het houdt ons gemotiveerd. Wij vinden het inspirerend, een uitdaging die wij graag aangaan, iedere dag opnieuw de beste zorg te leveren, technisch hoogstaand, up to date. Aan dat streven hebben wij ons verbonden, en daar kunt u ons aan houden. Maar zonder uw medewerking zijn wij nergens. Dat geldt voor de tandheelkunde zelf: wij van onze kant kunnen ons uiterste best doen uw gebit mooi en gezond te houden, maar als u het zelf niet dagelijks schoonhoudt, wordt het niks. Ook om zaken binnen de praktijk voor iedereen soepel te laten verlopen, hebben wij uw medewerking hard nodig.

### **De eerste keer in de praktijk**

Als u voor de eerste keer in de praktijk komt, willen wij graag uitgebreid met u kennismaken. We nemen daar ook ruim de tijd voor. Van uw kant kunt u ons helpen uw wensen zo duidelijk mogelijk in beeld te krijgen - zodat wij u zorg op maat kunnen bieden - door de aanmeldingsformulieren die u per mail zijn toegestuurd, ingevuld met u mee te nemen. Foto's die door uw vorige tandarts zijn gemaakt, en uw behandelkaart, kunt u al voor de eerste afspraak naar ons mailen: [info@acct.nl](mailto:info@acct.nl)

Bij aankomst in de praktijk zal onze receptioniste een uitgebreide medische anamnese geven. Dat formulier kunt u rustig in de praktijk invullen. Om die reden is het wel fijn als u een tenminste tien minuten vóór uw afspraak aanwezig bent. Dan hoeft u zich niet te haasten, en hoeven wij niet te wachten. Wij van onze kant doen altijd ons best om iedere patiënt op de geplande tijd naar de behandelkamer te roepen, en mocht het onverhoopt iets langer duren,

dan zullen we dit zo snel mogelijk aan u melden. Wij bieden u dan graag koffie of thee aan.

### **Een afspraak annuleren of verzetten**

Wij staan in principe voor u klaar op de afgesproken tijd: wij nemen de tijd die wij voor u hebben gereserveerd serieus. Wij vragen u voor ons hetzelfde te doen; relaties, ook die tussen tandarts en patiënt, werken het beste op basis van wederkerigheid. Als service ontvangt u van ons een dag van tevoren per mail een herinnering aan uw afspraak - een herinnering, het is geen bevestiging. Uw afspraak staat, sowieso. Als u deze herinnering om de een of andere reden niet ontvangt, wordt u dus nog steeds op de afgesproken tijd in de praktijk verwacht.

Mocht u gedwongen zijn een afspraak te verzetten of te annuleren, dan vragen wij u dat tenminste 48 uur van tevoren te doen. Doet u dat later, dan zij wij helaas genoodzaakt de gereserveerde tijd in rekening te brengen. Het is erg lastig - mensen zijn druk - op zo korte termijn de tijd, en de stoel, alsnog te vullen. Het tarief voor te laat geannuleerde afspraken bedraagt dertig euro per kwartier gereserveerde behandeltime.

Het is overigens niet mogelijk uw afspraak te annuleren of te verzetten door te reageren op de herinnering. Dit is een automatisch ingestelde mail, u kunt daar niet op reageren of antwoorden. Voor het verzetten of annuleren van afspraken vragen wij u vriendelijk de praktijk te bellen: 020-6131411.

### **De factuur**

Na een behandeling ontvangt u van ons een factuur van ons factureringsbedrijf Famed. Wij verzoeken u dan ook voor vragen over de betaling met Famed contact op te nemen, 0900-0885. U kunt ook met Famed contact opnemen via hun website: [notavanfamed.nl](http://notavanfamed.nl)

De factuur kunt u zelf naar uw verzekeraar sturen. Tegenwoordig gaat dit erg gemakkelijk. U maakt een foto van de factuur, die u vervolgens naar uw verzekering mailt. Wat de verzekering vergoedt, wordt dan automatisch aan u overgemaakt. U blijft wel zelf verantwoordelijk voor het op tijd betalen van de gehele factuur aan Famed.

## **Uw mobiele telefoon**

Het is prettig voor iedereen als u uw mobiele telefoon bij binnenkomst in de praktijk op stil zet. Het voorkomt irritatie.

## **Tot slot**

We vertrouwen erop dat u in bovengenoemde zaken uw medewerking wilt verlenen. Het zijn kleine dingen, een kwestie van aandacht. Onze ervaring is dat zaken dan, met wat aandacht, zowel voor u als voor ons, aangenaam verlopen. Mocht er toch iets zijn wat volgens u niet goed verloopt, meld dit dan bij ons. Mocht dit niet het gewenste resultaat geven dan kunt u zich wenden tot de ANT klachtencommissie waar wij bij zijn aangesloten.

**Met vriendelijke groet,**

Bart Beekmans, tandarts, namens het hele Team ACCT