

vragen over de

Tandarts



6

NP
CF

MEDELANDSE PATIËNTEN CONSUMENTEN FEDERATIE

SERIE PATIËNTENRECHT

INHOUDSOPGAVE

pagina	1	Inleiding
	2	Een tandarts kiezen
	4	Informatie en toestemming
	5	Geheimhouding
	6	Het medisch dossier en recht op inzage
	7	Spoedgevallen en waarneming
	8	Financiën
	9	De plichten van de patiënt
	10	Beslissingsrecht van de tandarts
	10	Als u vragen heeft over de tandarts
	11	Een klacht uitpraten met uw eigen tandarts
	12	Als u een klacht heeft over de tandarts
	14	Tenslotte
	15	Afdeling informatie- en klachtenopvang gezondheidszorg
	15	Belangrijke adressen

Voor de leesbaarheid is in de tekst de 'hij' vorm gebruikt.
Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

Vragen over de Tandarts

Inleiding Voor een goede gezondheid van uw gebit gaat u naar de tandarts. Soms verwijst hij u naar een mondhygiënist, een orthodontist of een kaakchirurg. Zij controleren en als dat nodig is, verzorgen of behandelen zij uw gebit. Een goede verstandhouding met uw tandarts is belangrijk. Maar welke tandarts wilt u? Heeft een tandarts ook een geheimhoudingsplicht? Hoe zit dat met de kosten en de vergoeding? En wat doet u met een vraag of een klacht over de tandheelkundige behandeling? Zowel u als uw tandarts hebben rechten en plichten die zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBo). Daarnaast kennen de tandartsen gedragsregels die omschrijven op welke wijze een tandarts moet handelen. Bij problemen kunt u terugvallen op de bepalingen uit de WGBo en deze gedragsregels.

EEN TANDARTS KIEZEN

Hoe kies ik een tandarts?

In Nederland bestaat het recht van vrije keuze van hulpverlener. Dat betekent dat u in principe zelf uw tandarts kiest. U kunt bijvoorbeeld bij uw zorgverzekeraar een lijst van tandartsen in uw woonplaats krijgen. Meestal staan zij ook in de gemeentegids vermeld.

Wanneer u een voorlopige keuze heeft gemaakt, is het handig om een aantal vragen op een rij te zetten.

U kunt denken aan:

- *hoe regelt de tandarts zijn afspraken?*
- *kan ik via de website van de tandarts een afspraak met hem/haar maken?*
- *is de hygiëne in orde?*
- *wil ik een man of een vrouw als tandarts?*
- *staat de tandarts open voor vragen?*
- *kan deze tandarts goed met kinderen omgaan?*
- *hoe gaat hij om met mijn angst voor de tandarts?*

Aan de hand van uw eigen vragenlijstje kunt u informatie gaan inwinnen bij uw oude tandarts, familie, vrienden, kennissen of buurtbewoners. Voordat u een definitieve keuze voor uw nieuwe tandarts maakt, kunt u een kennismakingsgesprek aanvragen. U krijgt dan een indruk van de tandarts. Vaak kunt u dan beoordelen of hij u ligt en of u zich bij hem op uw gemak zult voelen.

Mag ik van tandarts veranderen en hoe doe ik dat?

Het recht van vrije keuze van hulpverlener houdt ook in dat u van tandarts mag veranderen.

U hoeft niet van tandarts te veranderen als u gaat verhuizen.

Veranderen van tandarts doet u als volgt.

- *U maakt een keuze voor een nieuwe tandarts.*
- *U vraagt of deze u als nieuwe patiënt accepteert.*
- *U deelt uw oude tandarts mee dat u zult overstappen en waarom u dat doet. Dat kan mondeling, telefonisch of schriftelijk. U vraagt of hij uw dossier naar uw nieuwe tandarts opstuurt, in sommige gevallen zal hij u uw dossier meegeven.*

De tandarts kan ook de relatie met u beëindigen. Meestal is daar een praktische reden voor, bijvoorbeeld omdat hij stopt met zijn praktijk. Wil hij om een andere reden de relatie beëindigen, dan moet hij daar goede motieven voor hebben. U gaat dan zo snel mogelijk op zoek naar een nieuwe tandarts. Totdat u een nieuwe tandarts heeft gevonden is uw oude tandarts verplicht een eenmaal begonnen behandeling af te maken en in spoedgevallen hulp te verlenen.

INFORMATIE EN TOESTEMMING

Waarover krijg ik informatie?

Een tandarts moet u in begrijpelijke taal informatie geven over

- *de toestand van uw gebit*
- *de voorgestelde behandeling of het onderzoek*
- *andere behandelingsmogelijkheden*
- *de gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek*
- *medicijnen en eventuele bijwerkingen*
- *de kosten*

Kortom, hij moet u duidelijk maken wat er precies met u gaat gebeuren, waarom, en in het geval van een dure behandeling hoeveel die gaat kosten.

Wat houdt het toestemmingsvereiste in?

U mag alleen behandeld worden met uw toestemming. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet wordt behandeld, en niet uw tandarts. Die geeft u advies. Wanneer u alles heeft begrepen, kunt u beslissen over een behandeling. Uw tandarts mag u een bepaalde behandeling niet opdringen. U mag dus kiezen voor een andere behandeling of een behandeling afwijzen. Uw tandarts moet uw beslissing respecteren. U kunt uw toestemming overigens ook intrekken. In dat geval zoekt u samen met de tandarts naar een andere behandeling. U kunt ook besluiten van verdere behandeling af te zien.

GEHEIMHOUDING

Is de tandarts geheimhouding verplicht?

Een tandarts heeft, net als andere hulpverleners in de gezondheidszorg, een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat hij geen informatie over u mag doorgeven aan anderen, tenzij u daarvoor toestemming geeft. Alleen hulpverleners die direct bij uw behandeling zijn betrokken, mag hij zonder uw toestemming over u informeren. Denk daarbij aan de mondhygiëniste of een kaakchirurg.

HET MEDISCH DOSSIER EN RECHT OP INZAGE

Mag ik mijn dossier inzien?

Uw tandarts is verplicht een dossier bij te houden. Dit bevat gegevens over uw behandeling. Denk daarbij aan röntgenfoto's en aantekeningen. U heeft recht op inzage in uw medisch dossier.

Kan ik een kopie krijgen?

Op uw verzoek kunt u een kopie krijgen van uw dossier of een gedeelte daarvan. Ook van een röntgenfoto kunt u een kopie vragen. De tandarts mag daarvoor een redelijke vergoeding vragen.

Hoelang worden mijn gegevens bewaard?

Sinds in 1995 de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst van kracht is, moet een tandarts gegevens uit uw dossier minimaal vijftien jaar bewaren. Na die tijd kan hij ze vernietigen. U kunt ook zelf om vernietiging van uw gegevens vragen. In principe zal uw tandarts dat doen. Wil hij het niet doen, dan moet hij dat aan u medelen en uitleggen waarom.

SPOEDGEVALLEN EN WAARNEMING

Als het dringend nodig is, moet u dag en nacht een tandarts kunnen bereiken. Tandartsen hebben afspraken gemaakt over de behandeling van spoedgevallen 's avonds en in het weekend. Bij uw tandarts kunt u informeren hoe dit bij hem is geregeld.

Is uw tandarts ziek of bijvoorbeeld op vakantie, dan neemt een waarnemer de behandelingen over. De waarnemend tandarts kan de behandeling uitvoeren in de praktijk van uw eigen tandarts. Ook is het mogelijk dat u daarvoor naar de praktijk van de waarnemend tandarts gaat.

FINANCIËN

Hoe worden tandartstarieven bepaald?

De maximale tarieven die een tandarts in rekening mag brengen worden vastgesteld door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Daaraan is elke tandarts gebonden. Techniekkosten van een laboratorium voor bijvoorbeeld een gebitsprothese, vallen niet onder deze regeling. De tandarts wordt aangeraden zijn tarievenlijst op een zichtbare plaats, bijvoorbeeld in de wachtkamer, neer te leggen.

Welke kosten krijg ik vergoed?

Tandartskosten zitten over het algemeen niet in de basisverzekering. Voor kinderen tot 22 jaar vallen tandartskosten wel onder de basisverzekering. Wilt u zich wel voor tandzorg verzekeren, dan kunt u een aanvullende verzekering afsluiten. De mogelijkheden voor een aanvullende verzekering en wat daarin is meegenomen verschillen echter per zorgverzekeraar. Kijk daarvoor in uw polis of informeer bij de zorgverzekeraar hoe dat in uw geval geregeld is en bij overstapmomenten wat andere zorgverzekeraars in dit kader kunnen bieden.

Afspraken over de kosten

Als u een dure behandeling moet ondergaan, is het verstandig om van tevoren met uw tandarts duidelijke afspraken over de kosten te maken. Vraag ook of het genoemde bedrag de uiteindelijke prijs is of dat er kosten kunnen bijkomen. Als u de informatie en het kostenoverzicht op schrift wilt, kunt u de tandarts daarom vragen.

Met dit kostenoverzicht kunt u uitzoeken welk gedeelte van de behandeling u vergoed krijgt en wat u zelf moet betalen. Wanneer u de financiële gevolgen van de behandeling overziet, kunt u een beslissing nemen over de behandeling. Het is aan te raden de afspraken die u met uw tandarts maakt schriftelijk vast te leggen.

Dit voorkomt dat u later problemen over de rekening krijgt

Desondanks kan het gebeuren dat de rekening hoger wordt dan was afgesproken. Bijvoorbeeld bij onvoorziene complicaties of omdat de techniekkosten hoger uitvallen. U moet daarover meteen worden geïnformeerd.

DE PLICHTEN VAN DE PATIËNT

Welke plichten heb ik als patiënt?

Als patiënt heeft u behalve rechten natuurlijk ook plichten. U betaalt de tandarts voor de diensten die hij levert. Dit gaat rechtstreeks of via de afgesloten zorgverzekering. U moet hem informatie geven die van belang kan zijn voor de behandeling. Verder moet u meewerken zodat hij uw gebit goed kan onderzoeken en u een deskundige behandeling kan geven. De tandarts verwacht van u dat u zijn adviezen voor gebitsverzorging opvolgt. Als u door omstandigheden niet op een afspraak kunt komen, moet u dat minimaal 24 uur van tevoren laten weten. Er zijn tandartspraktijken waar minimaal 48 uur wordt gehanteerd. Wanneer u niet tijdig afzegt, kan de tandarts kosten in rekening brengen.

BESLISSINGSRECHT VAN DE TANDARTS

Een tandarts neemt beslissingen die overeenstemmen met de regels van zijn beroepsgroep. Hij hoeft niet zonder meer te doen wat u hem vraagt. Als hij van mening is dat een bepaalde behandeling tandheerkundig niet noodzakelijk is, mag hij weigeren deze uit te voeren.

ALS U VRAGEN HEEFT OVER DE TANDARTS

Informatielijn

Bij de informatielijn van de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheerkunde (NMT) kunt u terecht met vragen over tandheerkundige behandelingen, tarieven en klachten. U krijgt dan informatie of een advies over de aanpak van uw probleem. Eventueel wordt u informatie toegestuurd. De informatielijn is telefonisch bereikbaar via 0900-2025012. Dit nummer kost € 0,25 per minuut. De gegeven informatie en de adviezen zijn gratis.

EEN KLACHT UITPRATEN MET UW EIGEN TANDARTS

Wanneer u een klacht heeft over uw tandarts probeert u deze eerst in overleg met hem op te lossen. Dat u niet tevreden bent, moet hij uiteraard weten. Dan heeft hij de gelegenheid een misverstand recht te zetten of zaken te herstellen. Wilt u uw klacht rustig met uw tandarts bespreken, maak dan een aparte afspraak. Geef kort aan waarover u wilt praten, dan kan uw tandarts zich op het gesprek voorbereiden.

Vindt u het moeilijk om een klacht met de tandarts te bespreken? Hier volgt een aantal tips die u kunnen helpen.

- Schrijf van te voren de punten op waar u over wilt praten.
- Bedenk van te voren wat u met het gesprek wilt bereiken. Wees hierover duidelijk naar uw tandarts. Wilt u dat hij zijn excuses aanbiedt? Wilt u dat hij de behandeling overdoet, op zijn kosten? Wilt u dat hij toegeeft dat hij uw gebit verkeerd behandeld heeft?
- Neem gerust een familielid of een goede bekende mee naar het gesprek. Laat dit uw tandarts wel van te voren weten.
- Probeer een gesprek zo zakelijk mogelijk te houden.
- Wanneer u bang bent dat uw tandarts u voortaan zal beschouwen als 'die klagende patiënt', stel uw angst dan uitdrukkelijk aan de orde.
- U kunt uw tandarts ook eerst een brief schrijven wanneer u bang bent dat u niet goed uit uw woorden komt. Geef daarin aan of u een schriftelijke reactie wilt of liever de kwestie uitpraat.

ALS U EEN KLACHT HEEFT OVER DE TANDARTS

Komt u tot een bevredigende oplossing, dan is dat zowel voor u als uw tandarts het beste. Uw relatie kan dan op een prettige manier worden voortgezet. Lukt dat niet, dan kunt u bij verschillende instanties terecht. Een afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg van de Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt kan u adviseren wat voor u de beste mogelijkheid is en waar u terecht kunt voor bijstand.

U kunt ook overwegen uw klacht aan een klachtencommissie voor te leggen.

Er zijn twee beroepsorganisaties voor tandartsen: de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT) en de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT). Tandartsen moeten aangesloten zijn bij een klachtencommissie. Dit is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

De tandartsen die zijn aangesloten bij de NMT kennen de Centrale Klachtencommissie van de NMT. De tandartsen die zijn aangesloten bij de ANT kennen de Klachtencommissie Tandheelkunde van de ANT. Als tandartsen niet zijn aangesloten bij een beroepsgroep moeten zij zich individueel bij een klachtencommissie aansluiten.

De klachtencommissie kan alleen oordelen of uw klacht gegrond of ongegrond is. Dit betekent dat zij u wel of geen gelijk geven. De klachtencommissie kan geen straffen uitdelen. Zij kan zelf dus geen veranderingen aanbrengen. De commissie kan wel aanbevelingen doen voor verbeteringen. De instelling of de behandelaar die zelfstandig werkt kan hierdoor maatregelen treffen. Hierdoor kan uw klacht in de toekomst voorkomen worden.

U kunt geen schadeclaim indienen bij een klachtencommissie. Bij een schadeclaim moet u de behandelaar zelf of de directie van de instelling aansprakelijk stellen.

Tuchtcollege

Het tuchtrecht heeft tot doel het bewaken van de kwaliteit van de medische beroepsuitoefening, waaronder dat van tandartsen. Het medisch tuchtrecht wordt uitgevoerd door Tuchtcolleges. Als aan dit college een klacht over een tandarts wordt voorgelegd, bestaat het college uit tandartsen en een jurist als voorzitter.

Bij de tuchtcolleges kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen in de gezondheidszorg vallen (zie www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ikhebeenklacht).

Er zijn twee normen waaraan uw behandelaar zich moet houden:

Tuchtnorm 1 zorgvuldig handelen ten opzichte van de patiënt of zijn naasten

Tuchtnorm 2 handelen in algemeen belang van de individuele gezondheidszorg

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het regionaal tuchtcollege, wat verbonden is aan de woonplaats van de behandelaar. Het tuchtcollege beoordeelt alleen of de behandelaar heeft gehandeld volgens de regels van de beroepsgroep. Heeft de behandelaar zich gehouden aan de geldende normen? Het tuchtrecht geldt voor alle tandartsen.

voorbeeld ***Voor het trekken van een kies ben ik door mijn tandarts doorver-
wezen naar een kaakchirurg. Die heeft de verkeerde kies getrok-
ken. In de verwijsbrief stond wel duidelijk aangegeven om welke
kies het ging. Toen hij begon met trekken heb ik nog proberen
duidelijk te maken dat hij met de verkeerde kies bezig was. Dat
was niet gemakkelijk door de verdoving. De kaakchirurg duwde
me terug in mijn stoel en verweet me zenuwachtig te zijn. Zelfs
achteraf blijft de kaakchirurg volhouden dat hij de goede kies
heeft getrokken. Ik verwijt hem het trekken van de verkeerde kies
en het feit dat hij helemaal niet naar mij geluisterd heeft.***

Als het Tuchtcollege uw klacht in behandeling neemt, vindt een onderzoek plaats. Uiteindelijk doet het een uitspraak over het han-

delen van de tandarts. De maatregelen die het tuchtcollege kan opleggen, zijn bedoeld om de goede kwaliteit van het beroep te waarborgen. Het Medisch Tuchtcollege kan geen schadevergoeding toekennen. Toch kunt u het als een vorm van genoegdoening ervaren als het Tuchtcollege uw klacht gegrond vindt. Een procedure bij het Tuchtcollege is gratis, maar de kosten voor rechtsbijstand zijn voor uw eigen rekening.

TENSLOTTE

Deze brochure is bedoeld om bij te dragen aan een goede relatie met uw tandarts. De tandarts en de patiënt die onder behandeling is, hebben hetzelfde doel voor ogen: een goede gezondheid van uw gebit. De informatie uit deze brochure kan u helpen conflicten te vermijden of gezamenlijk op te lossen.

AFDELING INFORMATIE- EN KLACHTENOPVANG GEZONDHEIDSZORG

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan contact op met de afdeling informatie- en klachtenopvang gezondheidszorg bij de Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt. Daar kunt u terecht met uw vragen en/of klachten over de gezondheidszorg. De afdeling informatie- en klachtenopvang geeft informatie, advies en zonodig bijstand in het realiseren van uw rechten. Zo kan deze afdeling u helpen met het opstellen van een brief, samen met u een gesprek voorbereiden of eventueel zelfs meegaan naar een gesprek met een hulpverlener.

Meer informatie

Voor meer informatie over uw rechten en plichten kunt u terecht op de site www.consumentendezorg.nl. Deze website is een initiatief van de NPCF en heeft als doel bij te dragen aan de versterking van de positie van de zorgconsument.

BELANGRIJKE ADRESSEN

Meldpunt Consument en de Zorg

Heeft u een vraag over de gezondheidszorg? Of wilt u een knelpunt in de zorg melden? Neem dan contact op met het meldpunt Consument en de Zorg. Het meldpunt biedt u onafhankelijk advies, betrouwbare informatie en hulp bij doorverwijzen.

U helpt ons door uw knelpunten te melden. Uw melding kan de basis zijn voor verdere actie richting zorgaanbieders, zorgverzekeraars en de overheid, zodat de zorg beter en klantvriendelijker wordt. Op www.consumentendezorg.nl (kies voor Meldpunt) kunt u een klacht of knelpunt melden, of een vraag stellen.

Het meldpunt is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 10.00 uur tot 16.00 uur. Buiten openingstijden kunt u uw klacht of knelpunt melden of vragen stellen via de website.

Het meldpunt is een initiatief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).

Zorgbelang Nederland

Kijk op www.zorgbelang-nederland.nl voor alle gegevens van de Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt. Deze beschikt over een afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg waar u terecht kunt voor steun en advies.

Postbus 2250, 3500 GG Utrecht
tel. 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)

Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT)

Postbus 2000, 3430 CA Nieuwegein.
www.tandartsennet.nl

Voor een persoonlijk advies of informatie kunt u contact opnemen met het **Tandheelkundig Informatie Punt (TIP)**, telefoon 0900 20 25 012 (€ 0,25 per minuut).

Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT)

Leidsevaartweg 99, 2106 AS Heemstede
Telefoon: (023) 524 88 99, Fax: (023) 524 85 36
www.ant-online.nl

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Op de website van het Tuchtcollege vindt u gegevens van de 5 regionale tuchtcolleges. Het Centraal College voor de Gezondheidszorg is gevestigd in Den Haag.

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

COLOFON

Uitgave Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
telefoon: (030) 297 03 03
fax: (030) 297 06 06
e-mail: npcf@npcf.nl
website: www.npcf.nl

Bestelnummer 54/6

Prijs € 2,75 (inclusief verzendkosten)

ISBN-nummer 90-75206-08-9

NUGI 732

Tekstredactie Mariska Smit, Martine Versluijs en Truus Veldhuijzen

Vormgeving Carel Zaal BNO, Eindhoven

Productie Helms Studio, Eindhoven

Utrecht, 2^e druk, oktober 2008

Bestellen van deze brochure is mogelijk door overmaking van het gevraagde bedrag (inclusief verzendkosten) op Postbank nr. 370907 t.n.v. de NPCF te Utrecht o.v.v. het bestelnummer 54/6.

Bij afname van meerdere exemplaren naar hetzelfde verzend-/debiteurenadres gelden aantrekkelijke kortingen.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgenomen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

DE NPCF, DAT ZIJN WIJ.....

Patiënten- en consumentenorganisaties, actief op het terrein van zorg en welzijn, vormen samen de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Vanuit ieders eigen expertise werken wij aan een betere zorg vanuit het perspectief van de patiënt en consument. Dit doen we onder het motto 'Iedereen is anders, maar samen zijn wij sterk'.



Postbus 1539
3500 BM Utrecht

Telefoon
030 - 297 03 03

Fax
030 - 297 06 06

E-mail
npcf@npcf.nl

Website
www.npcf.nl

Uw rechten als patiënt (WGB0)	1
Inzage in uw medisch dossier	2
Een tweede mening (second opinion)	3
Vragen over de huisarts	4
Schadevergoeding bij een medische fout	5
Vragen over de tandarts	6
Informatie en toestemming (informed consent)	7
Uw klacht over de gezondheidszorg (wet klachtenrecht)	8
Kinderen, hun ouders en patiëntenrechten	9
Wie beslist? (wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging)	10