

Mei 2018

Huisregels dierenkliniek Muggenburg

Welkom bij onze kliniek, wij zijn u zeer erkentelijk voor het feit dat u de medische zorg voor uw (huis)dier(en) aan ons toevertrouwd. Wij stellen een open en eerlijke communicatie erg op prijs.

Om de gang van zaken prettig te laten verlopen, vinden wij het fijn om een aantal regels met elkaar af te spreken/ inzichtelijk te maken.

Welkom aan de balie

Wij hebben per begin van dit jaar onze wachtruimte vergroot, om u beter van dienst te kunnen zijn en meer zit ruimte en rust te creëren. De balie is bedoeld voor het afhandelen van spreekuur/afpraak patiënten en voor de verkoop van medicatie en voeding. Indien u uitgebreid advies wilt zullen wij daarvoor graag een afspraak inplannen. Wij vinden het prettig als u zich naar binnenkomst meldt waar u voor komt, om onnodig wachten te voorkomen. Tijdens het open spreekuur kan een ieder dan netjes op volgorde worden behandeld. Daar wij ook met meerdere afspraken werken en sommige patiënten specifiek voor een bepaalde arts komen, kan het soms lijken alsof deze voorgaat, dit is dan vaak niet het geval. Dit om duidelijkheid te geven.

Afspraak maken

De kliniek is geopend van maandag tot en met donderdag van 8u-20u en op vrijdag van 8u-18u geopend. Wij zijn gedurende onze openingstijden telefonisch bereikbaar, uitzonderingen daargelaten. U krijgt dan een vakkundige dierenartsassistente aan de telefoon die met u een afspraak kan maken of u kan voorzien van advies op maat. Indien hij/zij het antwoord op uw vraag niet weet dan kan zij voor u een terugbel verzoek maken bij een van onze artsen die op dat moment werkzaam is of voor een specifieke arts indien u dat wenselijk acht. Tevens kunt u aangeven of dit om een spoed terugbel actie gaat dan wel niet.

Afspraak afzeggen

Het kan natuurlijk gebeuren dat u plotseling verhinderd bent, hiervoor hebben wij uiteraard begrip. Echter wij plannen wel een arts, tijd en ruimte voor uw huisdier in, daarom zouden wij het erg waarderen wanneer u het tijdig minimaal 24u van te voren aangeeft wanneer u verhinderd bent.

Indien er zich een spoedsituatie voordoet waardoor u er niets aan kan doen, zullen wij uiteraard begrip hebben en geen kosten in rekening brengen. Voor niet of niet tijdig geannuleerde afspraken zijn wij genooddaakt om kosten in rekening te brengen, van ten minste een consult prijs. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Kosten

Ondanks onze liefde voor het vak, dienen wij ook een bestaan te hebben en zullen er kosten voortvloeien uit het onderzoeken of behandelen van uw (huis)dier(en). De kosten voor een consult of standaardingreep zijn inzichtelijk op onze praktijk of wij kunnen hierover informeren. Tevens zijn een deel van onze kosten te vinden op onze website. www.dierenartsschagen.nl onder tarieven.

Als uw dier een specifieke behandeling nodig heeft of er moet nader onderzoek worden verricht, zal de dierenarts u voorafgaand aan dit onderzoek of behandeling een kostenindicatie geven. Deze indicatie 10 procent afwijken van het uiteindelijk te betalen bedrag, tenzij er op voorhand een andere afspraak is gemaakt. Wanneer de behandelend dierenarts voorziet dat de kosten van het onderzoek of behandeling hoger uitpakken dan met inachtneming van dit percentage, is uitgangspunt dat wij eerst contact met u opnemen en dit zullen bespreken of u de kosten wilt betalen.

Echter in sommige gevallen is het met het oog op het welzijn of de gezondheid van uw huisdier niet mogelijk om contact met u op te nemen om de meerkosten eerst af te stemmen. Wij zullen uiteraard altijd naar eer en geweten handelen en dit nadien dan netjes met u bespreken. Wij gaan uit van een prettige vertrouwelijke band tussen onze klanten en onze teamleden, die zullen begrijpen dat wij nooit misbruik zullen maken van deze meerkosten en dit geoorloofde kosten zijn. Per ingreep of behandeling vragen wij u daarom bij voorbaat akkoord te gaan met mogelijke meerkosten. Indien u een betalingsafpraak nadien wilt kunt u dit bespreken met onze teamleden of uw behandelend arts.

U dient de kosten voor het consult, onderzoek of behandeling en de benodigde medicatie direct na afloop contact of per pintransactie te betalen, tenzij wij daarover met u vooraf een andere afspraak maken. De behandelingen en betalingen die zijn verricht zullen worden verwerkt in ons administratiesysteem.

Indien u onder bewindvoering staat, willen wij uw (huis)dier(en) ook van dienst zijn. Echter bij preventieve behandeling, dus geen spoedeisende hulp, willen wij graag een schriftelijke toestemming/email van uw bewindvoerder alvorens wij tot behandeling van uw (huis)dier(en) over zullen gaan, dit wederom in goed vertrouwen, daar wij niet willen dat wij behandelingen uitvoeren die voor u niet draaglijk zijn. Wij kunnen op dit moment ook zorg op maat bieden, echter de kosten zullen wel betaald moeten worden. Wij zouden graag het emailadres van uw bewindvoerder in ons administratiesysteem willen opnemen, zodat wij de nota direct nadien voor u kunnen doormailen.

Betalingsafpraak

Indien u voor onverwachte kosten komt te staan van uw (huis)dier(en) hebben wij er uiteraard begrip voor wanneer u deze niet in ene kan voldoen. Wij zouden het erg jammer vinden als een dier niet geholpen kan worden omdat de nota niet in een keer voldaan kan worden terwijl we uw dier wel kunnen helpen als u in delen betaald.

Wij hebben helaas uit het verleden geleerd, dat niet iedereen daarin even eerlijk is en het gebeurt helaas regelmatig dat mensen hun betalingsafpraak niet nakomen. Wij hebben uw dier dan al geholpen en staan in principe machteloos. Om deze reden vonden wij het geoorloofd om regels op te nemen in onze huisregels over de betalingsafpraak.

Wij zouden graag in een betalingsafpraak document uw NAW gegevens vastleggen en welke betalingsafpraak we afspreken, bv. In 2 keer of max 6 keer betalen.

Daarnaast zullen wij een veilige kopie maken van uw ID- kaart, geen rijbewijs.

Wij zouden het zeer op prijs stellen als wij vanuit goed diergeneeskundig handelen uw dier hebben kunnen helpen dat u basis van goed fatsoen ook aan ons netjes betaald binnen de afgesproken betalingstermijn en op het afgesproken moment uw deelbetaling overmaakt per bank aan het op de factuur beschreven rekeningnummer.

Indien u niet tot betaling overgaat, zijn wij genoodzaakt om de betaling uit handen te geven van een incasso bureau, waardoor er veel bijkomende kosten komen, wat we liever willen voorkomen.

Wij willen graag uw dier helpen en niet achter betalingen aanzitten.

Herhalingsconsulten

Een goede behandeling van bijv. huid-, oog- en oorklachten maakt het soms noodzakelijk dat uw huisdier meerdere keren gezien wordt. Wij zullen daarin naar alle redelijkheid herhalingsconsulten voor in rekening brengen daar er elke keer tijd en daarmee kosten mee gemoeid zijn, wij vragen hiervoor uw begrip. Hiervoor geldt wel een aangepast tarief, welke we op voorhand indien wenselijk met u kunnen bespreken.

Regels voor in de wachtkamer

Onze wachtkamer in per januari van dit jaar verruimd, waardoor honden en katten die elkaar niet zo aardig vinden wat meer afstand kunnen nemen. Om e.e.a. wat makkelijker en aangenamer te laten verlopen in de wachtkamer hebben we aantal regels opgesteld. Met name katten zijn erg op een rustige omgeving gesteld en ook nerveuze honden zullen zich meer op gemak voelen.

Wij zouden het prettig van als

- Honden kort aangelijnd zijn
- Katten in een deugdelijk vervoersmandje zitten
- Sommige honden en katten kunnen bang voor elkaar zijn, houdt hier rekening mee en houdt afstand a.u.b.
- Een ongelukje kan gebeuren, meld dit a.u.b. even bij de balie assistente
- Als honden agressief zijn of heel angstig, kunt u ook buiten wachten, wij roepen u dan binnen op het moment dat u echt aan de beurt bent, om de stress zoveel mogelijk te verminderen.
- Indien u weet dat uw hond kan bijten, vragen wij u dit te melden en een snuitband of muilkorf om te doen, of e.e.a. met de arts te overleggen hoe te handelen.
- Wij werken zowel op afspraak en tevens hebben wij op een aantal momenten in de week open spreekuur. Zie onze website: www.dierenartsschagen.nl
- U kunt ons bellen voor een afspraak of per email of ter plekke aan de balie. Wij zullen er naar streven om uw huisdier zo spoedig mogelijk te helpen, echter de ene situatie heeft meer spoed dan de andere, wij vragen hiervoor uw begrip.