

# Inhoudsopgave

1	Welkom	3
2	Bijzondere Tandheelkunde	3
2.1	Organisatie	3
2.2	Aanmelding	4
2.3	Vorbereiding polikliniekbezoek	4
2.4	Het eerste bezoek	5
2.5	De behandeling	5
2.6	De medewerkers	7
2.7	Afspraken	7
2.8	Start van de behandeling	7
2.9	Klachten en garanties	8
3	Financiële aspecten	8
3.1	Toestemming zorverzekeraars, eigen risico, eigen bijdrage	8
3.2	Rekeningen	8
4	Gang van zaken	9
4.1	Afspraken	
4.2	Legimatie	
4.3	Wachttijden	
4.4	Vragen	
5	Algemene informatie	10
5.1	Rechten van de patiënt	10

5.2 Patiëntenservice	12
5.3 Kosten	12
5.4 Niet roken	13
5.5 Telefoneren	13
5.6 Rolstoelen	13
5.7 Winkels, restauratieve voorzieningen	13
5.8 Stiltecentrum	13
5.9 Patiënten-Internetcafé	14
6 Bereikbaarheid	14
6.1 Openbaar vervoer	14
6.2 Parkeren	14
6.3 Invalidenparkeerplaats	14
6.4 Taxivervoer	14
7 Telefoonnummers en adres polikliniek BT	15

# 1 Welkom

U bent aangemeld bij de Bijzondere Tandheelkunde van het UMC Utrecht. In deze brochure vindt u onder andere informatie over de aanmelding, de gang van zaken rond uw afspraak, financiële aspecten, de verschillende medewerkers binnen de polikliniek Bijzondere Tandheelkunde en uw rechten als patiënt. Informatie over de behandeling zelf krijgt u wanneer het behandelvoorstel met u besproken wordt.

## 2 Bijzondere Tandheelkunde

### 2.1 Organisatie

De afdeling maakt onderdeel uit van de afdeling Mondziekten, Kaak- en aangezichtschirurgie en Bijzondere Tandheelkunde. We bieden tandheelkundige hulp aan “bijzondere” patiënten. Dat zijn patiënten bij wie een normale behandeling in een algemene tandartspraktijk niet goed (meer) mogelijk is. Vanwege ernstige aandoeningen of beperkingen zijn de moeilijkheidsgraad van de behandeling of de omstandigheden waaronder de zorg verleend moet worden vaak zodanig, dat specifieke deskundigheid, vaardigheden, faciliteiten en/of ondersteuning noodzakelijk zijn. Uw eigen tandarts, uw huisarts of medisch specialist kan u in de volgende gevallen naar ons verwijzen:

- a. Ernstige aangeboren afwijkingen zoals groeistoornissen, verhemeltespleet, afwijkingen van het tandglazuur of het ontbreken van tanden en kiezen.
- b. Ernstige problemen, ontstaan na bijvoorbeeld een ongeluk, operaties aan kaak of aangezicht, bestraling.
- c. Problemen met een gebitsprothese, bijvoorbeeld door problemen met de kaken of een sterke kokhalsreflex.
- d. Moeilijkheden bij kauwen, bijten of bewegen van de kaak bijvoorbeeld door pijn of door “blokkeren van het kaakgewricht.
- e. Verstandelijke en/of lichamelijke beperkingen, psychische aandoeningen en emotionele problemen, bijvoorbeeld extreme angst.
- f. Een ernstig medisch probleem, waarbij goede mondzorg noodzakelijk is om de medische behandeling te ondergaan.

Onze afdeling richt zich op behandeling van patiënten met een indicatie

conform de regeling bijzondere tandheelkunde uit de basisverzekering. Dat betekent dat er sprake dient te zijn van (een van de) bovengenoemde aandoeningen.

De Bijzondere Tandheelkunde van het UMC Utrecht is onderverdeeld in drie zorglijnen

- Maxillo-faciale prothetiek en Hospital Dental Service (voor bovengenoemde aandoening a, b, c, en f)
- Gnathologie (d)
- Angstbegeleiding & Gehandicaptenzorg (e)

De zorg wordt verleend op twee locaties: het Academisch Ziekenhuis Utrecht (AZU, zorg voor volwassen patiënten) en het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ, zorg voor kinderen).

## **2.2 Aanmelding**

Uw tandarts kan u verwijzen met behulp van een verwijsbrief. In sommige gevallen kunt u ook verwezen worden door een huisarts, psycholoog of medisch specialist. Zonder verwijsbrief kunnen wij uw aanmelding niet in behandeling nemen.

Na ontvangst van uw verwijsbrief sturen we u een brief, vaak met vragenlijsten, die u ingevuld dient mee te nemen. Soms verzoeken we u deze eerst terug te sturen voordat u een oproep van ons krijgt. Dat wordt dan aangegeven in deze brief.

Helaas zijn we genoodzaakt om wachttijden te hanteren. We streven ernaar deze zo kort mogelijk te houden. Voor wachttijden bij aanmelding verwijzen wij u naar de website. In beginsel bent u op tijdelijke basis patiënt bij ons. Als de doelstelling van de behandeling is bereikt, wordt u terugverwezen naar uw huistandarts.

## **2.3 Voorbereiding polikliniekbezoek**

*Vóór u naar het UMC Utrecht komt, kunt u zich als volgt voorbereiden op het polikliniekbezoek: Schrijf uw klachten en vragen op, zodat u deze niet vergeet en neem het volgende mee:*

- uw afspraakbevestiging
- uw verzekeringsbewijs of zorgpas
- een identificatiebewijs
- de door u ingevulde vragenlijsten (indien niet al opgestuurd)
- een overzicht van de medicijnen die u op dit moment gebruikt
- een overzicht bij welke artsen (in welk ziekenhuis) u eventueel nog meer onder behandeling bent.

Het is prettig als u een vertrouwd iemand meeneemt, want “twee horen immers meer dan één!” De ander kan dan ook aantekeningen maken van het gesprek.

## **2.4 Het eerste bezoek**

U vindt de polikliniek Mondziekten, Kaak- en Aangezichtschirurgie en Bijzondere Tandheelkunde bij receptie 29B op niveau 2. U kunt zich melden bij de afsprakenbalie. Indien u een uitnodiging krijgt voor een consult in het Wilhelminakinderziekenhuis, ontvangt u daarbij instructies over waar u zich kunt melden.

Wanneer het uw eerste afspraak is op onze polikliniek, verzoeken wij u een kwartier eerder te komen. Onze medewerkers maken dan een digitaal medisch dossier voor u aan.

Tijdens uw eerste bezoek bespreken we uw zorgvraag/behandelwens met u. We beoordelen uw mondsituatie en maken zo nodig röntgenfoto's en gebitsmodellen. Ook willen we graag weten of u onder medische behandeling bent en/of u medicijnen gebruikt. Wanneer u medicijnen gebruikt kunt u, voor uw gemak, een medicatieoverzicht vragen bij uw apotheek. Indien de verwijsbrief of uw antwoorden op de vragenlijsten daartoe aanleiding geven, is het mogelijk dat een psycholoog bij het eerste bezoek aanwezig is. De tandarts bespreekt tijdens het eerste consult met u hoe uw probleem

behandeld kan worden. Daarbij is van belang of u in aanmerking komt voor bijzondere tandheelkundige hulp vanuit de basisverzekering. Voor een dergelijke behandeling wordt een machtiging aangevraagd bij de verzekeraar.

Wanneer bij het eerste bezoek blijkt dat u niet in aanmerking komt voor behandeling binnen de bijzondere tandheelkunde, wordt u terugverwezen naar uw huistandarts of (huis)arts. Hij of zij ontvangt dan een brief met onze bevindingen en eventuele adviezen.

## **2.5 De behandeling**

Het behandelvoorstel en de eventuele kostenbegroting worden met u besproken. Als u hiermee akkoord bent, kan met de behandeling worden begonnen. Graag maken wij u attent op de volgende aandachtspunten:

- Houdt u rekening met een wachttijd van een aantal weken vóór de start van de behandeling. De behandeling of wachttijd begint, zodra we in het bezit zijn van:
  - de schriftelijke toestemming van uw ziektekostenverzekeraar en
  - een door u ondertekende verklaring voor kosten die voor uw eigen rekening komen (indien van toepassing).
- Soms blijkt het in de loop van de behandeling noodzakelijk om af te wijken van het behandelplan. De tandarts bespreekt dit dan met u. Vaak moet opnieuw een machtiging worden gevraagd aan de zorgverzekeraar. Dit kan consequenties hebben voor uw eigen bijdrage.
- Wij vragen u om iedere wijziging in uw verzekerings situatie aan het UMC Utrecht door te geven, omdat dit gevolgen kan hebben voor de vergoedingen door uw zorgverzekeraar en voor het vervolg van uw behandeling.
- Als de doelstelling van de behandeling is bereikt, wordt u terugverwezen naar uw huistandarts. Uw tandarts krijgt een verslag van de behandeling op onze afdeling. Wanneer er dringende redenen zijn, kan in overleg met uw zorgverzekeraar besloten worden, dat u nog enige tijd onder behandeling blijft.

- U blijft patiënt van uw eigen tandarts. Indien u pijnklachten heeft in de avond, de nacht of in het weekend kunt u gebruik maken van de spoed-dienstregeling van uw eigen tandarts
- Binnen onze afdeling kunt u ook gebruik maken van spoedeisende hulp van het UMC Utrecht. Spoedeisende hulp ontvangt u van een kaakchirurg.

## 2.6 De medewerkers

Bij de Bijzondere Tandheelkunde werken tandartsen die aanvullend opgeleid zijn. De behandelteams bestaan verder uit mondhygiëniste, preventieassistenten en tandartsassistenten en tandtechnici.

- **Tandartsen**

De tandartsen hebben eigen vaste spreekuren op de polikliniek. Er is altijd minstens één tandarts op de polikliniek aanwezig.

- **Mondhygiënisten en preventie-assistenten**

De mondhygiënisten geven u advies hoe u het beste uw gebit en tandvlees kunt verzorgen. Zij kunnen u ook helpen met het reinigen van uw gebit.

- **Assistentes**

De assistentes van de polikliniek assisteren de tandartsen tijdens de spreekuren. Daarnaast geven zij aanvullende informatie en verzorgen de benodigde formulieren en folders. Zij kunnen u helpen, uw vragen beantwoorden of u doorverwijzen naar de juiste persoon.

- **Tandtechnici**

Onze eigen tandtechnici zijn betrokken bij de vervaardiging van gebits- en gelaatsprothesen. Zij kunnen u voorzien van prothetische voorzieningen om de functie van mond en kaken te herstellen.

- **Administratieve medewerkers**

De medewerkers van het polikliniek secretariaat geven aanvullende informatie, maken afspraken voor onderzoeken en verzorgen de benodigde formulieren en folders. Zij kunnen u helpen, uw vragen beantwoorden of u doorverwijzen naar de juiste persoon.

## 3 Financiële aspecten

### 3.1 Toestemming zorgverzekeraar, eigen risico, eigen bijdrage.

Bijzondere tandheelkunde is géén medisch specialisme waarvoor u automatisch verzekerd bent. In de basisverzekering is een beperkte vergoeding voor bijzondere tandheelkunde. Indien bijzondere tandheelkunde wordt verstrekt uit de basisverzekering valt dit in eerste instantie onder uw eigen risico, zoals bepaald in de Zorgverzekeringswet.

In een aantal gevallen bepaalt de zorgverzekeraar dat u een eigen bijdrage voor onze zorgverlening verschuldigd bent, vergelijkbaar met de kosten van behandeling bij uw eigen tandarts. Voor het vervaardigen van een volledige gebitsprothese geldt een wettelijke eigen bijdrage.

Om aanspraak te maken op de vergoeding van de behandeling stuurt de tandarts het behandelingsplan, de begroting en eventuele röntgenfoto's naar uw zorgverzekeraar. Uw zorgverzekeraar beslist vervolgens of uw behandeling voor vergoeding in aanmerking komt en stelt de eigen bijdrage vast. In een enkel geval wordt u door de zorgverzekeraar persoonlijk uitgenodigd voor een beoordeling van uw situatie.

De zorgverzekeraar stuurt de machtiging, met daarin de vermelding van een eventuele eigen bijdrage, rechtstreeks naar de afdeling en/of naar u. Dat betekent dat u voorafgaand aan de behandeling duidelijkheid heeft over de eventuele financiële consequenties.

### 3.2 Rekeningen

Om u van de gepaste zorg te kunnen voorzien, zijn onze tarieven niet op de verrichtingen gebaseerd, zoals bij uw eigen tandarts. De kosten van de behandeling op onze afdeling worden berekend op basis van een tijdstarief, dat is goedgekeurd door alle zorgverzekeraars. Het tijdstarief is exclusief kosten van de röntgenfoto's, algehele anesthesie, intraveneuze sedatie, tandtechnische kosten en de kosten van implantaten. Het tarief wordt



jaarlijks aangepast, actuele informatie treft u op onze website.

Met de meeste zorgverzekeraars heeft onze afdeling afgesproken dat de kosten rechtstreeks aan uw zorgverzekeraar gedeclareerd kunnen worden.

U krijgt dan van het UMC Utrecht alleen een rekening voor de eventuele eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage kunt u, afhankelijk van uw aanvullende verzekeringsvorm, declareren bij uw zorgverzekeraar.

Rekeningen worden meestal in gedeeltes verzonden, afhankelijk van de duur van de behandeling.

Indien u verzekerd bent op basis van de Wet langdurige zorg en hebt u de indicaties "zorg met verblijf" dan krijgt u geen rekening. De rekening gaat direct naar de verblijfsinstelling. Er is ook geen eigen bijdrage, noch eigen risico.

## 4. De gang van zaken

### 4.1 Afspraken

Als u een afspraak wilt afzeggen, kunt u dit doen via de medewerkers van de receptie (telefoonnummers; zie paragraaf 7). We verzoeken u een afspraak tijdig te annuleren, zodat we dan andere patiënten kunnen helpen. Wanneer u een afspraak uit een hele reeks afzegt, kan dit uw behandeling ernstig verstoren.

### 4.2 Legitimatie

Bij ieder bezoek aan het UMC Utrecht dient u altijd uw geldige verzekeringspasje of -kaart en een geldig legitimatiebewijs (Nederlands paspoort, Nederlands identiteitsbewijs of Nederlands rijbewijs) mee te brengen om u te kunnen legitimeren.

### 4.3 De wachttijden

Wij streven ernaar op tijd te werken. Toch zijn wachttijden soms niet te voorkomen. Er kunnen spoedgevallen zijn of de spreekuren lopen uit door andere onvoorziene gebeurtenissen. U kunt meehelpen de wachttijden kort te houden door op tijd aanwezig te zijn. Houdt u rekening met bijvoorbeeld files en slecht weer.

Soms ontstaat er verwarring doordat patiënten die later arriveren toch eerder worden geholpen. Dit kan komen doordat patiënten op volgorde van afspraak worden geholpen en niet op volgorde van binnenkomst. Het kan ook zijn dat een patiënt een afspraak heeft bij een andere arts dan u.

#### **4.4 Vragen**

Met vragen over de behandeling kunt u terecht bij de betreffende tandarts of zijn assistente. Dat kan per telefoon via het secretariaat of via het UMC patiëntenportaal. Uw vraag zal dan in behandeling worden genomen. Indien de vraag minder dringend is kunt u uw vraag vanzelfsprekend ook tijdens uw eerstvolgende bezoek aan uw behandelend tandarts stellen.

Wanneer u vragen heeft aangaande uw afspraken of financiële zaken betreft kunt u terecht bij het secretariaat (Tel: 088 75 577 62).

## **5. Algemene informatie UMC Utrecht**

### **5.1 Rechten van de patiënt**

Als patiënt heeft u een aantal belangrijke rechten: Het spreekt vanzelf dat u zorgvuldige zorg en behandeling ontvangt, zowel medisch als verpleegkundig, aangepast aan uw situatie. U hebt recht op informatie over uw ziektebeeld en de door ons voorgestelde behandeling of onderzoeken. Wanneer u graag wilt dat de arts of verpleegkundige iets nog een keer uitlegt, kunt u dit gerust vragen. U hebt het recht om zelf beslissingen te nemen over uw behandeling. U kunt bijvoorbeeld beslissen of u een bepaald onderzoek wilt ondergaan of niet. Wanneer u voor een bepaalde behandeling of onderzoek geen toestemming geeft, dan verzoeken wij u dit duidelijk aan de arts te melden.

Uitgebreide informatie over uw rechten in de zorg kunt u vinden op onze website: <http://www.umcutrecht.nl/nl/Ziekenhuis/In-het-ziekenhuis/Regels-en-rechten/Rechten>

## 5.2 Patiëntenservice

### Algemene informatie

Voor algemene informatie en voorlichting bent u van harte welkom bij Patiëntenservice. U vindt hier voorlichtingsmateriaal ter inzage. De folders en brochures zijn afkomstig uit ons ziekenhuis, van patiëntenverenigingen en van andere organisaties die zich bezig houden met voorlichting over ziektebeelden, gezondheid en gezondheidszorg. Bij Patiëntenservice kunt u ook terecht met vragen over de gang van zaken binnen het ziekenhuis en over rechten en plichten van patiënten.

### Klachtenopvang

Hoewel de medewerkers hun best doen om optimale zorg te verlenen, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u om eerst met de betrokkene(n) tot overeenstemming te komen. Als dit niet lukt of als uw voorkeur ernaar uitgaat derden in te schakelen, kunt u zich wenden tot Patiëntenservice. U kunt dit naar eigen voorkeur mondeling of schriftelijk doen. Een van de medewerkers neemt uw klacht in behandeling. Ook kan de medewerker u vertellen hoe de procedure verloopt als u uw klacht ter beoordeling wilt voorleggen aan de Klachtencommissie van het UMC Utrecht. Patiëntenservice gaat vertrouwelijk om met uw klacht.

### Vrijwilligers

Als u bij aankomst in het AZU graag begeleiding wilt, dan kunt u dat aangeven bij de informatiebalie bij de hoofdingang. Een vrijwilliger komt u dan halen. Bij de ingang van de poliklinieken zelf is ook een balie van de vrijwilligers. Hier kunt u de weg vragen en eventueel begeleiding krijgen.

## **Tolkencentrum**

Wanneer buitenlandse patiënten moeite hebben om uit te leggen of te begrijpen wat er aan de hand is, biedt het Tolkencentrum Utrecht hulp. Voor zeer veel talen zijn tolken beschikbaar. Deze hulp is gratis. In de meeste gevallen wordt de hulp van een tolk via een (op de polikliniek aanwezige) telefoon met luidspreker ingeroepen. In een enkel geval komt een tolk naar het ziekenhuis. Niet alleen de arts, verpleegkundige of een andere hulpverlener kan om tolkenhulp vragen, maar de patiënt zelf ook. Als u of uw partner of familielid een tolk wenst, is het belangrijk dat u dit uiterlijk één week vóór het polikliniekbezoek aan de medewerker van de receptie meldt. Vertelt u er dan duidelijk bij om welke taal het gaat.

Patiëntenservice vindt u bij de hoofdingang van locatie AZU. U kunt hier terecht op werkdagen van 10.00 - 12.00 uur en van 13.00 - 16.00 uur. De medewerkers zijn op deze tijden ook telefonisch bereikbaar via telefoonnummer: 088 75 588 50. Buiten deze openings-tijden is Patiëntenservice tijdens kantooruren voor spoedgevallen bereikbaar via telefoonnummer: 088 75 562 08.

## **5.3 Kosten**

Het UMC Utrecht heeft algemene betalingsvoorwaarden. Deze voorwaarden kunt u inzien bij de Kamer van Koophandel.

## **5.4 Niet-roken**

Roken is in het ziekenhuis niet toegestaan. Alleen bij de speciale rooklocatie buiten het ziekenhuis mag u roken (zie bordjes hoofdingang),

## **5.5 Telefoneren**

In het UMC Utrecht is het op een aantal plaatsen niet toegestaan uw mobiele telefoon te gebruiken. Dit staat aangegeven op borden. Wij vragen u op die plaatsen uw mobiele telefoon uit te zetten.

## 5.6 Rolstoelen

In de centrale hal van het ziekenhuis en buiten bij de hoofdingang kunt u een rolstoel lenen. Voor een rolstoel moet u, afhankelijk van het type rolstoel, € 1,- of € 2,- borg betalen. Na uw polikliniekbezoek kunt u de rolstoel weer bij de hoofdingang inleveren en krijgt u uw borg terug.

## 5.7 Winkels, restauratieve voorzieningen

- Op de "Piazza" (achter de winkel van Huffels) en bij de ingang naar de poliklinieken is een koffieshop. Hier kunt u diverse soorten koffie en thee krijgen. Ook in andere dranken, ijs en snacks is er ruime keuze.
- Als u voor of na uw polikliniekbezoek een hapje wilt eten, kunt u terecht bij het petit-restaurant van Huffels (niveau 1, Zonnestraat).
- In de hoofdpassage vindt u een winkel met een uitgebreid assortiment aan artikelen, een postagentschap en een bloemenshop. Tevens vindt u er een geldautomaat.

## 5.8 Stiltecentrum

Het stiltecentrum is open en toegankelijk voor iedereen die een moment van rust zoekt. U vindt het stiltecentrum op niveau 1, aan de hoofdpassage.

## 5.9 Patiënten-Internetcafé

Voor patiënten en bezoekers van het UMC Utrecht is er het Patiënten-Internetcafé. Hier kunt u 24 uur per dag, zeven dagen per week gratis internetten op één van de computers. U kunt er mailen, chatten, spelletjes doen en informatie opzoeken.

# 6. Bereikbaarheid

## 6.1 Openbaar vervoer

Het UMC Utrecht is met het openbaar vervoer goed te bereiken.

Voor informatie kunt u contact opnemen met het landelijke informatienummer van het openbaar vervoer: 0900 - 9292.

## **6.2 Parkeren**

U kunt uw auto betaald parkeren in de parkeergarage van het AZU.

De ruimte is echter beperkt. Op sommige tijden kan het zelfs voorkomen dat de parkeergarage vol is. Wij adviseren u dan ook met het openbaar vervoer te komen. Komt u met de auto dan kunt u medepassagiers eventueel uit laten stappen vlak voor de hoofdingang. De parkeerautomaat vindt u buiten, bij de hoofdingang van het ziekenhuis. In de centrale hal is een wisselautomaat. U kunt ook parkeren bij P en R de Uithof. Deze parkeergarage staat bij de op- en afrit van de A28. U betaalt een vaste prijs voor een hele dag parkeren. U kunt lopend naar het UMC (ongeveer 10 minuten) of met de bus (enkele minuten).

## **6.3 Invalidenparkeerplaats**

Indien u met de auto komt en het voor u noodzakelijk is gebruik te maken van een invalidenparkeerplaats, kunt u parkeren in de hiervoor gereserveerde parkeervakken op de tweede verdieping in de parkeergarage. Als dit niet mogelijk is, kunt u ook parkeren bij de hoofdingang. In beide gevallen heeft u een invalidenkaart nodig. Hebt u deze niet in de auto, geef dit dan door aan de beveiliging bij de hoofdingang.

## **6.4 Taxivervoer**

Bij de hoofdingang kunt u een taxi laten bellen. Wanneer u met de taxi gebracht wordt, kan de taxi gebruik maken van de taxistandplaats bij de hoofdingang.

## 7. Telefoonnummers en adres afdeling

**Telefoonnummers:** 088 75 577 62

voor het maken van een afspraak en vragen over financiële zaken

**Fax:** 088 75 555 04

**Adres:**

UMC Utrecht, Afdeling Mondziekten, Kaak- en Aangezichtschirurgie en  
Bijzondere Tandheelkunde  
Huispostnummer L.02.358  
Heidelberglaan 100  
3584 CX Utrecht

Divisie Heelkundige Specialismen

**Afdeling Mondziekten, Kaak- en Aangezichts chirurgie, locatie UMC**

UMC Utrecht, Heidelberglaan 100, Postbus 85500, 3508 GA Utrecht  
Tel 088 75 555 55

**[www.umcutrecht.nl](http://www.umcutrecht.nl)**

© 2016, UMC Utrecht