

Mei 2018

## **Huisregels dierenkliniek Pasteurstraat**

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**

De balie is bedoeld voor het afhandelen van spreekuur/afspraak 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 op ma en do van 8-20u en op di, wo en vr van 8-17u. 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.

Wanneer u een afspraak maakt voor 1 huisdier is het wenselijk als u niet ongevraagd meerdere huisdieren meeneemt. Wij willen uiteraard al uw huisdieren met kundige medische zorg en aandacht nakijken. Als iemand meerdere huisdieren meeneemt, dient daar meer tijd voor te worden ingepland om ook deze goede zorg en aandacht te kunnen geven. Als iemand dit ongevraagd doet, dan zult u begrijpen dat onze planning gaat uitlopen en zitten andere mensen onterecht langer te wachten. Als er zich een noodsituatie voordoet dan mag u ten alle tijden nog een huisdier meenemen, maar anders zouden wij het erg prettig vinden als u eerst telefonisch toestemming vraagt om meerdere huisdieren mee te nemen. Wij rekenen hierin op uw begrip. Deze regel geldt niet voor het open spreekuur.

### **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 genoodzaakt 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 en wij kunnen u hierover informeren.

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 20 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 contant 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](http://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.

## **Ophalen en brengen van uw (huis)dier(en)**

- Het is prettig als u uw huisdier tussen 8.30-9u 's morgens brengt voor het ochtend operatie programma. Wij zijn vanaf 8u geopend, indien u met uw werk zit, kunt u uw (huis)dier(en) ook tussen 8u en 8.30u brengen, echter bij voorkeur tussen 8.30u en 9u.
- U kunt dan niet bij de verdoving van uw huisdier blijven. Wij zullen uw huisdier in onze ruime opname hokken plaatsen en ze uiteraard met zorg en aandacht onder narcose brengen.
- Indien u wel bij de eerste narcose injectie wilt blijven, maken wij met een afspraak op tijd of op afroep, laatste betekent dat we u dan op de ochtend zelf ruim van tevoren bellen hoelaat u mag komen.
- Uw (huis)dier(en) dient nuchter te worden aangeboden, dit betekent dat deze 12u niet gegeten mag hebben, dit om verslikken in voedsel te voorkomen tijdens de narcose. De slokdarm wordt namelijk slap tijdens de narcose en dan kan er voedsel teruglopen in de luchtpijp/longen. Het is dus heel belangrijk dat uw dier 12u niet eet! Ze mogen echt wel drinken.
- Bij honden zou het prettig zijn als u deze uitlaat alvorens u de hond brengt.
- Bij agressieve dieren zouden wij het zeer op prijs stellen als wij uw dier nog niet kennen dat u dit van tevoren meldt.
- Over het ophalen van uw huisdier zullen wij u telefonisch informeren en een tijd met u afspreken. Indien u uw huisdier vanwege uw werk pas aan het einde van de dag kunt ophalen, kunt u dit uiteraard met ons bespreken.
- Bij het ophalen, zullen we de nazorg, medicatie en nazorgbrief met u bespreken.

### **Ophalen van medicatie en voeding / brengen van urine en ontlasting.**

- De balie gedurende onze openingstijden de hele dag voorzien van een balie assistente, u kunt gedurende onze openingstijden terecht voor het ophalen van herhalingsmedicatie en voeding.
- Ook kunt u urine of ontlasting brengen indien nodig, wij zullen dit dan aannemen en u later terugbellen over de uitslag. Graag wel even het telefoonnummer controleren.

**Tot slot zijn wij u erg erkentelijk dat de medische zorg van (huis)dier(en) aan ons toevertrouwd.**

**Indien u vragen en of opmerkingen heeft horen wij dit graag.**

**Met vriendelijke groet,**

**Ilona Wegman en team dierenkliniek Pasteurstraat**