



# Ziekenhuisapotheek: geneesmiddelen bestellen en afhalen

informatie voor patiënten

## INLEIDING

In deze brochure vindt u praktische informatie over het bestellen en afhalen van geneesmiddelen en andere materialen in de ziekenhuisapotheek van UZ Leuven. Deze informatie is bedoeld voor ambulante patiënten, die in UZ Leuven worden opgevolgd maar niet zijn opgenomen op een hospitalisatieafdeling.

## CONTACT

### Locatie

Volg de Gele straat, poort 1, verdieping 2.

### Openingsuren

- Weekdagen 8.30-18.30 uur
- Zaterdag 9-12 uur en 14-17 uur
- Zondag 10-12 uur

### Handige telefoonnummers

- Bereidingsafdeling 016 34 30 88
- Klinische logistiek (distributie) 016 34 30 87
- Home TPN telefoon 016 34 77 40 (enkel voormiddag)  
(vragen over of bestellingen van parenterale voeding thuis)
- OPAT telefoon 016 34 32 74  
(vragen over intraveneuze antibioticatherapie thuis)
- Klinische telefoon 016 34 12 60  
(algemene vragen over medicatie)
- Secretariaat 016 34 30 80

### Website

Op de website vindt u een contactformulier waar u een vraag of bericht kunt achterlaten: [www.uzleuven.be/ziekenhuisapotheek/contactformulier](http://www.uzleuven.be/ziekenhuisapotheek/contactformulier).

## WAARVOOR KUNT U IN DE ZIEKENHUISAPOTHEEK TERECHT?

De ziekenhuisapotheek van UZ Leuven is geen publieke apotheek zoals er zijn in uw stad of gemeente. Concreet staat de ziekenhuisapotheek in voor:

- de verdeling en bereiding van geneesmiddelen voor **patiënten die opgenomen zijn in UZ Leuven**.
- de aflevering en/of bereiding van **specifieke geneesmiddelen, gezondheidsproducten of medische materialen** die niet in publieke apotheken te verkrijgen zijn voor **patiënten die in UZ Leuven opgevolgd worden**.

U kunt enkel in de ziekenhuisapotheek terecht met een voorschrift van een arts die verbonden is aan UZ Leuven. Voor andere geneesmiddelen, therapieën en materialen verwijzen we u graag door naar uw vertrouwde (huis)apotheek.

## AFHALEN

Geneesmiddelen of gezondheidsproducten kunt u afhalen aan het loket van de ziekenhuisapotheek. Wanneer u zelf niet kunt komen, mag ook uw mantelzorger of een familielid het nodige komen afhalen. De ziekenhuisapotheek voorziet geen transport.

Zorg dat u het volgende meebrengt:

- ✓ Een geldig elektronisch voorschrift (of afschrift ervan), dat opgesteld is door een arts verbonden aan UZ Leuven. Controleer steeds de geldigheid van uw voorschrift bij 'einddatum van de uitvoerbaarheid'. Standaard is een voorschrift drie maanden geldig. Na die datum kunnen we het voorschrift niet meer aanvaarden.

- ✓ Een elektronische identiteitskaart of ander geldig identificatiebewijs. Sinds april 2024 is het verplicht om bij elk contact met het ziekenhuis de elektronische identiteitskaart te laten inlezen. Andere geldige identiteitsbewijzen zijn Kids-ID, ISI+-kaart, attest van verlies of diefstal van uw Belgische eID, attest van sociaal verzekerde (in afwachting van ISI+-kaart), elektronische vreemdelingenkaart of internationaal paspoort.

Standaard krijgt u van ons geneesmiddelen en gezondheidsproducten voor een periode van **maximum drie maanden**. Op die manier proberen we te voorkomen dat producten vervallen of door een wijziging in uw therapie overbodig worden. Bepaalde medische bereidingen worden voor **kortere periodes** afgeleverd naargelang de voorgestelde bewaartermijn.

## BETALING EN TERUGNAME

De betaling gebeurt altijd via uw ziekenhuisfactuur, dus u hoeft geen geld mee te brengen naar de ziekenhuisapothek.

In de regel neemt de ziekenhuisapothek geen afgeleverde producten terug. Een uitzondering kan gemaakt worden voor geneesmiddelen die u door omstandigheden niet meer nodig hebt, als die steeds correct bewaard werden en waarvan de verpakking nog intact is. De beslissing over een mogelijke terugname en eventuele terugbetaling van geneesmiddelen ligt altijd bij de verantwoordelijke ziekenhuisapotheker en wordt per geval bekeken.

Koelkastmedicatie of medicatie met specifieke bewaarvoorwaarden worden nooit teruggenomen.

## WACHTTIJD

Naargelang het geneesmiddel of product dat u nodig hebt, kan de wachttijd verschillen.

### **Uw product is in voorraad in de ziekenhuisapotheek.**

- Meld u aan tijdens de openingsuren van het loket van de ziekenhuisapotheek met een geldig voorschrift en een identificatiebewijs.
- U krijgt het product meteen mee naar huis.

### **Uw product is niet in voorraad of u hebt een grotere hoeveelheid nodig dan er standaard aanwezig is in de apotheek.**

- Breng de ziekenhuisapotheek tijdig op de hoogte, zodat we het product voor u kunnen bestellen. Dat kunt u zelf doen, maar kan ook door uw mantelzorg of door een zorgverlener van UZ Leuven gebeuren. U kunt ons telefonisch bereiken of via het contactformulier op de website.
- Hou er rekening mee dat de levertermijn kan variëren van enkele dagen tot enkele weken.
- U wordt telefonisch verwittigd wanneer uw product klaarligt. Daarom is het ook belangrijk dat uw telefoonnummer correct in uw patiëntendossier geregistreerd is.
- Vermeld bij het afhalen van het product op welke naam de bestelling werd geplaatst en zorg dat u een identificatiebewijs bij de hand hebt.

### **Uw product is een bereiding, die op de dag van de raadpleging voorgeschreven wordt en in de ziekenhuisapotheek moet gemaakt worden.**

- Een bereiding neemt enige tijd in beslag en moet ingepland worden in de normale werking van de ziekenhuisapotheek. Daarom kunt u het product niet meteen afhalen.

- Soms zal u gevraagd worden om even op het product te wachten. Zodra de bereiding klaar is, contacteren we u telefonisch.
- Wordt de bereiding pas na 16 uur besteld? Dan kunnen we niet garanderen dat het product nog diezelfde dag kan bereid en afgeleverd worden. Mogelijk kunt u het product pas de volgende dag komen afhalen.
- Hebt u oogdruppels op basis van autoloog serum nodig? Lees dan de specifieke richtlijnen verder in deze brochure.

### **Uw product is een bereiding die u regelmatig zult gebruiken en afhalen.**

- Neem bij voorkeur minstens drie werkdagen vooraf contact op met de ziekenhuisapothek om de nodige afspraken te maken. Een bereiding neemt enige tijd in beslag en moet ingepland worden in de normale werking van de ziekenhuisapothek, waardoor die niet altijd dezelfde dag nog kan gemaakt worden.
- Deze bereidingen worden niet in het weekend gemaakt.
- Geef uw bestelling telefonisch (016 34 30 88) door of via het contactformulier op de website tijdens de openingsuren van de apothek.
- Als u het voorschrift pas meebrengt bij het afhalen van het product, vermeld bij de bestelling dan duidelijk welk product u nodig hebt (volledige en correcte naam, eventueel dosis en aantal). Daarnaast hebben we ook uw volledige naam en rijksregisternummer nodig om de bereiding correct te kunnen registreren.

### **Uw product is een bereiding van oogdruppels op basis van autoloog serum.**

- De bloedtubes moeten vóór 12 uur in de ziekenhuisapothek aanwezig zijn om ze diezelfde dag verder te kunnen verwerken.

- In de regel worden deze bereidingen steeds de volgende werkdag afgeleverd.
- U kunt bereide oogdruppels afhalen tijdens de openingsuren van de ziekenhuisapotheek.
- Deze oogdruppels worden nooit na 17 uur of tijdens het weekend bereid.

## Uitzonderingen

Door bepaalde onvoorziene omstandigheden kunnen wij uw product mogelijk niet meteen afleveren, bijvoorbeeld als het product tijdelijk niet beschikbaar is. In dat geval zullen we steeds alles in het werk stellen om u zo snel mogelijk verder te helpen en danken we u voor uw begrip.

## VRAGEN?

U kunt steeds meer informatie terugvinden op onze website: [www.uzleuven.be/ziekenhuisapotheek](http://www.uzleuven.be/ziekenhuisapotheek).

Indien uzelf, uw huisarts of uw huisapotheek vragen heeft over de behandeling die voorgeschreven werd in UZ Leuven, helpen we u ook graag verder.

Onze contactgegevens en openingsuren vindt u vooraan in deze brochure.

© september 2024 UZ Leuven

Overname van deze tekst en illustraties is enkel mogelijk na toestemming van de dienst communicatie UZ Leuven.


Ontwerp en realisatie

Deze tekst werd opgesteld door de ziekenhuisapotheek in samenwerking met de dienst communicatie.

U vindt deze brochure ook op [www.uzleuven.be/brochure/701485](http://www.uzleuven.be/brochure/701485).

Opmerkingen of suggesties bij deze brochure kunt u bezorgen via [communicatie@uzleuven.be](mailto:communicatie@uzleuven.be).

Verantwoordelijke uitgever  
UZ Leuven  
Herestraat 49  
3000 Leuven  
tel. 016 33 22 11  
[www.uzleuven.be](http://www.uzleuven.be)

 my nexuz health



Raadpleeg uw medisch dossier  
via [nexuzhealth.com](http://nexuzhealth.com)  
of download de app

