



**Universiteit
Utrecht**

**Universitair
Dierenziekenhuis**

Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren



Informatie voor eigenaren

U heeft deze brochure gekregen, omdat u door uw dierenarts bent doorgestuurd naar de Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren. Het kan daarbij gaan om specialistisch onderzoek, een second opinion, een specialistische behandeling of operatie. In een aantal specifieke gevallen (bijv. tandheelkunde, fertiliteitbegeleiding of in geval van een vogel, klein zoogdier, reptiel of ander bijzonder dier) is het mogelijk dat u op eigen initiatief (zonder verwijzing) een afspraak bij ons heeft gemaakt.

De Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren (UKG) is onderdeel van het Universitair Diergeneeskundig Centrum Utrecht van de faculteit Diergeneeskunde, Universiteit Utrecht.

De UKG vertoont veel overeenkomsten met een universiteitsziekenhuis voor mensen met specialistische zorg op hoog niveau. We beschikken over een volledig uitgeruste polikliniek met 17 aparte behandelkamers en er zijn 6 operatiekamers. Daarnaast zijn er verpleegafdelingen, zoals een Intensive Care (IZa) en een Medium Care (ZPa), en meerdere laboratoria. Er staat een team voor u en uw dier klaar bestaande uit specialisten, specialisten in opleiding, coassistenten en ondersteunend personeel. Omdat de kliniek deel uitmaakt van de faculteit Diergeneeskunde, vindt er – net als in elk ander universiteitsziekenhuis – ook onderwijs en wetenschappelijk onderzoek plaats.

Binnen de UKG is een groot aantal specialismen vertegenwoordigd. Deze zijn terug te vinden op de website www.diergeneeskunde.nl. Uw dierenarts kan aangeven bij welke afdeling u het beste terecht kunt met uw dier. Indien dit niet geheel duidelijk is, kan de receptie u verder helpen om bij de juiste afdeling een afspraak te maken. Hierbij zullen zij aan u vragen het probleem van uw dier te omschrijven.

HOE KUNT U EEN AFSpraak MAKEN?

Wij werken uitsluitend op afspraak. Deze kunnen op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur worden gemaakt door uzelf of uw dierenarts via de receptie op telefoonnummer 030-253 9411. Voor een bezoek aan de kliniek heeft u in de meeste gevallen een verwijsbrief of patiëntenkaart van uw eigen dierenarts nodig. Ook voor een second opinion bij honden en katten is één van beide nodig. Bij de onderstaande afdelingen kunt u ook zonder verwijsbrief een afspraak maken:

- Algemene Chirurgie | alleen voor een sterilisatie.
- Cardiologie | alleen voor een screening op hartafwijkingen.
- Klinische Voeding.
- Oogheelkunde | alleen bij onderzoek naar erfelijke oogafwijkingen.
- Tandheelkunde.
- Veterinair Voedingsinformatiecentrum.
- Vogels en Bijzondere Dieren.
- Voortplanting.

SPOEDGEVALLEN: WAT TE DOEN?

Bij honden en katten: als uw dierenarts van mening is dat uw dier met spoed moet worden onderzocht of behandeld, moet de dierenarts rechtstreeks contact opnemen met onze kliniek. Dierenartsen in het hele land kunnen hiervoor 24 uur per dag, ook in het weekend, gebruik maken van de service van de Spoeddienst UKG.

Dat gebeurt met name wanneer uw eigen dierenarts, in overleg met u en ons, tot de conclusie komt dat het nodig is uw huisdier voor specialistisch onderzoek en/of behandeling naar ons door te sturen.

Bij een spoedgeval bij vogels, konijnen,

knaagdieren, fretten, reptielen, amfibieën of andere bijzondere dieren kunt u rechtstreeks terecht. U kunt ons in dat geval bereiken via telefoonnummer 030-253 9411.

WAT VRAGEN WIJ U MEE TE NEMEN?

Als u met uw hond of kat komt, dan vragen wij u het volgende mee te nemen:

- de verwijsbrief of patiëntenkaart van uw dierenarts (indien nodig – zie uitzonderingen op vorige bladzijde);
- een kopie van de stamboom (indien in bezit);
- het dierenpaspoort (indien in bezit);
- het inentingboekje;
- uw geldige legitimatiebewijs.

Komt u met een vogel, konijn, knaagdier, fret, reptiel, amfibie of ander bijzonder dier, dan verwijzen wij u naar de bijlage die u ontvangen heeft bij de brief ter bevestiging van uw afspraak. In deze brief vindt u een overzicht van de materialen die u mee dient te brengen naar het bezoek.

AANVULLENDE INSTRUCTIES

- als uw dier veel drinkt, adviseren wij u om op een lijstje nauwkeurig te noteren hoeveel water het dier per 24 uur drinkt;
- voor poli Algemene Interne Geneeskunde: wij verzoeken u een kleine hoeveelheid ontlasting* en urine (ca. 1 borrelglas) van uw dier mee te nemen;
- voor poli Cardiologie-Pulmonologie: wij verzoeken u een kleine hoeveelheid ontlasting* van uw dier mee te nemen;
- voor poli Gastro-enterologie: wij verzoeken u een kleine hoeveelheid ontlasting* van uw dier mee te nemen;
- voor poli's Nefrologie, Algemene Chirurgie en Urologie: wij verzoeken u urine van uw dier mee te nemen (ca. 1 borrelglas).

NUCHTER

Voor het poliklinisch bezoek moeten honden, katten en fretten nuchter zijn. Dit houdt in:

- dieren van 4 maanden en ouder mogen op de avond vóór uw afspraak tot 22:00 uur eten, tenzij u andere instructies hebt ontvangen van ons. Na

- 22.00 uur mogen ze alleen nog water drinken;
- pups en kittens jonger dan 4 maanden mogen op de avond vóór uw afspraak vanaf 22:00 uur alleen nog vloeibare maaltijden hebben, tenzij u van ons andere instructies hebt ontvangen. Dit kan een drankje of papje zijn, dus geen brokjes, vlees of ander puppy- of kattenvoer. U mag deze vloeibare maaltijden aanbieden tot vier uur vóór de afspraak. Daarna mogen pups en kittens alleen nog water drinken.
- fretten mogen, voorafgaand aan het bezoek, minimaal 4 uur geen toegang tot voer hebben. Uiteraard mogen ze wel gewoon blijven drinken. Omdat de poli's voor fretten in de ochtend gehouden worden is het vaak handig om het voer weg te halen op het moment dat u naar bed gaat. Het langer dan 4 uur vasten is voor fretten in de regel geen enkel probleem.

Uitzonderingen op deze regel zijn:

- honden met het syndroom van Cushing die behandeld worden met Vetoryl® (trilostane) én komen voor een controle van dit medicijn. In de ochtend moet u dit medicijn namelijk met het eten toedienen. Als een hond met het syndroom van Cushing niet voor een Vetoryl-controle komt, moet de hond wel nuchter zijn;
- patiënten met suikerziekte die met insuline worden behandeld en voor controle komen, moeten in de ochtend normale voeding en insuline toegediend hebben gekregen. Als patiënten met suikerziekte wel nuchter moeten komen, dan mag er 's ochtends geen insuline worden toegediend.
- fretten die (vermoedelijk) een insulinoom hebben. Typische verschijnselen hiervan zijn periodieke zwakte die opknapt na het geven van voer. Dergelijke fretten mogen niet langer dan 4 uur gevestigd worden, tenzij hierover expliciete afspraken gemaakt zijn met de dierenarts.

Alle andere diersoorten hoeven uitsluitend nuchter te zijn als hier specifiek afspraken over gemaakt zijn met de dierenarts.

MEDICATIE

Als uw huisdier medicijnen krijgt, mag u deze gewoon blijven toedienen volgens de voorschriften van de dierenarts, maar zonder voeding erbij. Bij een afspraak voor een behandeling waarbij ook anesthesie ofwel 'narcose' wordt toegepast, kunt u het beste vooraf overleggen met de behandelend dierenarts over het stoppen of doorgaan met het toedienen van medicijnen.

Honden, die worden behandeld met digoxine, mogen op de ochtend van het bezoek geen digoxine krijgen.

Neem bij twijfel altijd contact op met de receptie, 030 - 253 9411.

WAT GEBEURT ER BIJ EEN KLINIEKBEZOEK?

Als u met uw huisdier de kliniek binnenkomt, meldt u zich bij de receptie. Uw gegevens worden daar gecontroleerd en u krijgt een afsprakenkaart waarop de gegevens van de patiënt vermeld staan. Dit kaartje is erg belangrijk, aangezien we het patiëntnummer gebruiken bij alle communicatie. U heeft deze gegevens nodig bij vervolfbezoeken en ook als u de kliniek belt of mailt. Tevens wordt u geïnformeerd over de behandelovereenkomst en vragen wij u deze voor de behandeling en de te maken kosten te ondertekenen.

Zodra de inschrijving klaar is, wordt u verzocht om plaats te nemen in de wachtkamer tot u wordt opgeroepen.

Wij streven ernaar uw dier te helpen op de met u afgesproken tijd. Wanneer u desondanks toch erg lang moet wachten of in de problemen dreigt te komen doordat u nog andere afspraken hebt, overlegt u dan even met de receptie.

HOE GAAT HET ONDERZOEK IN ZIJN WERK?

De coassistenten zullen u en uw dier uit de wachtkamer ophalen. In de polikamer zullen ze eerst de ziektegeschiedenis van uw hond of kat met u doornemen, waarna een lichamelijk onderzoek bij uw huisdier zal worden uitgevoerd. Hierna zullen de coassistenten de verzamelde gegevens en alle beschikbare informatie (b.v. de verwijfsbrief, onderzoeken en foto's) van uw

eigen dierenarts met onze dierenarts/specialist bespreken.

Tenslotte zal de dierenarts/specialist met u de problemen van uw huisdier en het plan van aanpak doornemen. Bij voorkeur voeren wij in overleg met u zoveel mogelijk onderzoeken op dezelfde dag uit. Komt u met een hond of kat? Dan vindt er berichtgeving plaats vanuit de UKG naar uw dierenarts, zodat deze ook goed op de hoogte is van de onderzoeken en behandeling van uw dier. Omdat het bij andere diersoorten ook mogelijk is zonder verwijzing een afspraak te maken, vindt in die gevallen uitsluitend berichtgeving naar uw dierenarts plaats indien u dit specifiek heeft aangegeven.

UITSLAGEN VAN AANVULLEND ONDERZOEK

Afhankelijk van het aangevraagde onderzoek zijn de definitieve uitslagen van bijvoorbeeld bloed- of cellenonderzoek bekend na enkele dagen, maar soms pas na een aantal weken. De dierenarts/specialist zal u aangeven wanneer u de uitslag kunt verwachten. Zodra de uitslagen bekend zijn, zullen wij u (en uw dierenarts) informeren.

WAT GEBEURT ER ALS UW DIER OPGENOMEN WORDT?

Soms is het nodig dat we uw huisdier opnemen voor nader onderzoek, een behandeling en/of een operatie. Als uw huisdier bij ons opgenomen wordt, zijn er verschillende verpleegafdelingen binnen de Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren waar verschillende types zorg geboden worden, van intensieve zorg tot een reguliere verpleegafdeling. Afhankelijk van het niveau van zorg dat uw dier nodig heeft, zal gekozen worden voor het type opname. Wanneer we dit van te voren al kunnen verwachten, wordt dit bij het plannen van de afspraak met u doorgenomen. Afhankelijk van de afdeling waar uw dier is opgenomen, gelden verschillende contactmomenten en -tijden. We hebben graag minimaal eenmaal per dag contact met u. Een bezoek aan uw dier hangt af van de ziekte-toestand en het karakter van uw dier en de mogelijkheden op de betreffende opnameafdeling.

VOORWAARDEN OM OPNAME MOGELIJK TE MAKEN

Het kan voorkomen dat uw huisdier wordt verdacht van een besmettelijke en potentieel ernstige aandoening of dat uw dier een infectie heeft met een bacterie die ongevoelig is voor standaard antibiotica (multiresistente bacterie). Uw huisdier is dan niet alleen ziek, maar kan daarnaast ook een ernstig risico vormen voor andere dieren of onze medewerkers. In dit soort gevallen is het erg belangrijk dat uw dierenarts voorafgaande aan uw kliniekbezoek of opname contact met ons opneemt om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, uw dier door ons kan worden onderzocht en/of behandeld. Indien uw huisdier niet direct door ons kan worden behandeld, kan uw eigen dierenarts altijd met één van onze specialisten overleggen wat het beste plan van aanpak is voor uw dier.

ONTSLAG EN NAZORG

Na de behandeling (operatie of opname) zal uw huisdier uit de kliniek ontslagen worden. Over het algemeen zal dat plaatsvinden van maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 16.30 uur. Ontslag buiten kantooruren is alléén mogelijk na overleg met de betrokken verpleegafdeling en/of dierenarts/specialist. Er zal met u besproken worden wat de nazorg moet inhouden en bij wie deze nazorg zal plaatsvinden. Wanneer de nazorg plaatsvindt bij uw eigen dierenarts, zal deze uiteraard door ons over de nabehandeling op de hoogte worden gebracht.

WAT GEBEURT ER BIJ OVERLIJDEN VAN UW DIER?

Het kan helaas gebeuren dat uw huisdier overlijdt of dat u, na overleg, tot de conclusie komt dat euthanasie onvermijdelijk is.

Wij hebben in het verleden veel geleerd over ziektes en hun behandeling door onderzoek van gestorven dieren (sectie). Zo kan de dood van een patiënt bijdragen aan het vergroten van de levenskansen van een andere patiënt. Indien uw overleden dier ons kan helpen, zal de dierenarts/specialist uw toestemming vragen voor sectie. Na de sectie kunt u uiteraard uw dier laten cremen.

of begraven, zoals u dat wenst.

Als u dit wenst, kunnen wij voor u de crematie of de begrafenis regelen. Hierbij kunt u, indien gewenst, aangeven naar welk adres uw dier gebracht moet worden. Nadere inlichtingen kunt u krijgen bij de receptie. Voor de kosten van cremeren of begraven krijgt u van het uitvoerende bedrijf een aparte nota. Als een overleden dier niet gecremeerd of begraven wordt, schrijft de wet ons voor dat het dier naar een destructiebedrijf moet worden gebracht. Wij zorgen ervoor dat dit gebeurt.

MET WELKE KOSTEN MOET U REKENING HOUDEN?

De uitgevoerde onderzoeken en behandelingen bepalen de uiteindelijke kosten. Dit kan sterk variëren per aandoening. Daarom kunnen wij u vooraf alleen een globale kostenschatting geven, waarbij we u nadrukkelijk vragen er wel rekening mee te houden dat dit een indicatie is. Gedurende de onderzoeken/behandeling moet deze kostenschatting mogelijk bijgesteld worden. Hierover zullen en kunnen we u tijdens het behandelingstraject op de hoogte houden. Aan een kostenschatting kunt u geen rechten ontleen. Het is een schatting, geen prijsafspraken.

BETALING

U ontvangt de rekening na afloop van het consult of bij het ophalen van uw huisdier na een opname, onderzoek of operatie. U kunt bij ons betalen met pinpas, creditcard of contant. Meer informatie rondom het betalen van de rekening kunt u vinden in de behandelovereenkomst.

MEDICIJNEN

Medicijnen worden uitgeschreven op recept door de dierenarts/specialist en digitaal verstuurd naar de Apotheek Diergeneeskunde. De afhaalbalie van de Apotheek vindt u in het Jeannette Donker-Voetgebouw (JDV-gebouw), dat grenst aan het parkeerterrein voor de UKG. Medicijnen worden apart doorberekend en worden betaald aan de kassa van de apotheek. Voor meer informatie over de kosten van medicijnen kunt u terecht bij de

Apotheek.

Soms is het ook mogelijk om de medicatie te verkrijgen via uw eigen dierenarts, indien gewenst en indien deze medicatie bij uw dierenarts voorradig is.

WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK IN DE KLINIEK?

Binnen onze kliniek vindt ook wetenschappelijk onderzoek plaats naar ziektes van gezelschapsdieren. Bij bepaalde aandoeningen kan het voorkomen dat men u vraagt of u mee wilt werken aan een dergelijk onderzoek. Natuurlijk zult u eerst uitleg krijgen over het onderzoek, wat daarvoor nodig is en wat de eventuele belasting voor uw dier is. Daarna kunt u zelf beslissen of u met uw dier hieraan mee wilt werken. Wellicht heeft dit onderzoek geen direct belang voor uw eigen dier, maar kan het wel bijdragen aan de behandeling van andere patiënten in de toekomst.

WAT ALS U OPMERKINGEN HEEFT OF NIET TEVDREN BENT?

Wij proberen u en uw huisdier zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar er kan zich een situatie voordoen waarin u niet tevreden bent. Wij stellen het op prijs als u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Dat geeft ons de mogelijkheid samen met u een oplossing te vinden en helpt ons de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Wij verzoeken u eerst te proberen om tijdens of na het kliniekbezoek de problemen te bespreken met de dierenarts/specialist. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u uw op- of aanmerkingen over de gang van zaken binnen onze kliniek (m.b.t. de organisatie, communicatie of behandeling, factuur) schriftelijk sturen aan:

Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren,
T.a.v. Klantenservice
Yalelaan 108, 3584 CM Utrecht
E-mail: klantenserviceUKG@uu.nl

Voor alle overige vragen kunt u mailen naar: receptieUKG@uu.nl

ETEN / DRINKEN TIJDENS WACHTEN

De wachtkamer is voorzien van een koffie-, thee-, frisdrank- en een snoepautomaat. De koffie en thee is gratis. De automaat levert geen wegwerpbekers (landelijk beleid). U kunt een meegebrachte beker gebruiken of een herbruikbare beker kopen in de automaat. Voor de automaten heeft u een pinpas nodig.

BEDRIJFSRESTAURANT

In het JDV-gebouw en in het hoofdgebouw op het terrein van de faculteit (Androclusgebouw) vindt u ons bedrijfsrestaurant. Indien u gebruik wilt maken van dit restaurant, dan kunt u betalen met pinpas. Contant betalen is helaas niet mogelijk.

