

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b>	<b>3</b>
----------------	----------

## **Handlungskompetenzbereich a**

<b>Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden</b>	<b>5</b>
--	----------

<b>Beratung bei Beschwerden im HNO-Bereich (a3)</b>	<b>6</b>
---	----------

1 Krankheiten erkennen und gezielt behandeln	8
2 Glossar	25

<b>Beratung bei Beschwerden im Bewegungsapparat (a3)</b>	<b>26</b>
--	-----------

1 Krankheiten erkennen und gezielt behandeln	27
2 Glossar	37

<b>Angemessenes Verhalten bei Reklamationen von Kunden (a4)</b>	<b>38</b>
---	-----------

1 Art der Reklamation	40
2 Verhalten bei Reklamationen	41
3 Lösungsorientierte Bearbeitung	42
4 Glossar	44

## **Handlungskompetenzbereich b**

<b>Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln</b>	<b>45</b>
--	-----------

<b>Verordnungen für Schmerzmittel (b1)</b>	<b>46</b>
--	-----------

1 Verordnung von Schmerzmitteln	48
2 Schmerzentstehung	55
3 Verordnung von peripher wirksamen Schmerzmitteln	61
4 Verordnung von zentral wirksamen Schmerzmitteln	68
5 Muskelverspannungen	71
6 Muskelverspannungen – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	71
7 Migräne	72
8 Migräne – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	74
9 Galenische Aspekte	76
10 Glossar	81

<b>Verordnungen für Beschwerden im HNO-Bereich (b1)</b>	<b>83</b>
1 Umgang mit Magistralrezepturen	84
2 Verordnung von Produkten gegen HNO-Beschwerden	87
3 Infektionen im HNO-Bereich	88
4 Infekte im HNO-Bereich – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	96
5 Tubenkatarrh	98
6 Tubenkatarrh – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	98
7 Galenische Aspekte	99
8 Glossar	106
<b>Verordnungen für Beschwerden im Bewegungsapparat (b1)</b>	<b>107</b>
1 Osteoporose	109
2 Osteoporose – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	114
3 Rheumatische Erkrankungen	118
4 Rheumatische Erkrankungen – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	123
5 Gicht	130
6 Gicht – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	133
7 Muskelverspannungen	133
8 Muskelverspannungen – häufig verordnete Wirkstoffgruppen	136
9 Galenische Aspekte – Pflaster	138
10 Selbstkontrolle	139
11 Umgang mit nicht verfügbaren Medikamenten	140
12 Glossar	141
<b>Bearbeitung von aufwändigeren Verordnungen (b2/3)</b>	<b>142</b>
1 Medikamentenbestellung	144
2 Beschaffung von Spezialmedikamenten	145
3 Versand von Medikamenten	146
4 Sanitäts- und Gesundheitsartikel in der Grundversicherung	148
5 Selbstkontrolle	150
6 Glossar	151
<b>Lösungen</b>	<b>152</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>170</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>172</b>