

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
----------------	----------

Handlungskompetenzbereich a

Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden	5
--	----------

Beratung bei Beschwerden im HNO-Bereich (a3)	6
---	----------

1 Krankheiten erkennen und gezielt behandeln	8
2 Glossar	25

Beratung bei Beschwerden im Bewegungsapparat (a3)	26
--	-----------

1 Krankheiten erkennen und gezielt behandeln	27
2 Glossar	37

Angemessenes Verhalten bei Reklamationen von Kunden (a4)	38
---	-----------

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

Handlungskompetenzbereich b

Abgeben von verordneten Medikamenten, Sanitäts- und Gesundheitsartikeln	45
--	-----------

Verordnungen für Schmerzmittel (b1)	46
--	-----------

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

Verordnungen für Beschwerden im HNO-Bereich (b1)	83
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
Verordnungen für Beschwerden im Bewegungsapparat (b1)	107
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
Bearbeitung von aufwändigeren Verordnungen (b2/3)	142
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
Lösungen	152
Quellenverzeichnis	170
Abbildungsverzeichnis	172