

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis VI

Vorwort VIII

Teil A

Stolperfallen in der Beratung – OTC-Bereich

Verdacht auf Laxanzienmissbrauch	2
Erbrechen	6
Durchfall	8
Hämorrhoiden	10
Harnwegsinfektionen (OTC)	12
Erkältung	14
Ohrenschmerzen	16
Reizhusten (OTC)	18
Allergie	20
Hautausschlag	24
Verbrennungen	28
Fußpilz (OTC)	32
Nagelmykose (Onychomykose)	36
Schlafstörungen	38
Schwangerschaft/Stillzeit	42

Teil B

Stolperfallen bei der Rezeptbelieferung – regulatorisch

Betäubungsmittel (BtM)	46
Entlassrezept	50
Orale Retinoide	54
T-Rezept	58

Substitutionsausschlussliste	62
Pharmazeutische Bedenken	66
Künstliche Befruchtung	70
Dringender Fall	74
Kontrazeptiva	78
BG-Verordnung	82
Medizinprodukte (MP)	86
Verbandmittel	90
OTC-Arzneimittel	94
Sprechstundenbedarf	98
AV-Arzneimittel	102

Teil C

Stolperfallen bei der Rezeptbelieferung – präparatebezogen

Alendronsäure-Tabletten	108
Citalopram-Tabletten	112
Clexane-Fertigspritzen	114
Fastjekt Autoinjektor	118
Fentanyl-TTS	122
Fosfomycin-Granulatbeutel	126
Glaukom-Augentropfen	128
Glyceroltrinitrat-Spray	132
Lantus-Solostar-Fertigspritzen	134
Metformin-Tabletten	138
Novaminsulfon-Tropfen	142
Penicillin-Trockensaft	146
Salbutamol Dosieraerosol	150
Symbicort Turbohaler	154
Verhütungsring	158

Teil D

Stolperfallen in der Beratung – Kommunikation

Grundzüge der Kommunikation mit kranken und gesunden Menschen	164
Muss ich austauschen?	168
Nonverbaler Widerspruch	170
Bestätigungsfehler „Das wird schon richtig sein“	172
Overalert	174
Potenziell Heikles ansprechen	176
Eile: schnell, schneller, falsch	180
Look-alike	182
Sprachbarrieren? lösbar!	184
Ins Wort fallen: der paradoxe Zeitfresser	186
Sound-alike	188
Motivationsformen	190
Reframing: Zweifel aufnehmen und lösen	192
Konstruktiver Umgang mit Nonadhärenz	194
Eigene Korrekturreflexe erkennen	196
Literatur	198
Abbildungsnachweis	201
Sachregister	202
Die Autoren	205