

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VI
Abkürzungen	XII
1 Wie Sie dieses Buch nutzen	1
2 Die Apotheke	3
2.1 Was wir alles leisten	3
2.1.1 Einleitung	3
2.1.2 Kundenfragen	4
2.1.3 Hintergrundinformationen und Gesetze	5
2.2 Die Warenguppen	6
2.2.1 Einleitung	6
2.2.2 Kundenfragen	7
2.2.3 Hintergrund und Gesetz	9
2.3 Die Preise in der Apotheke	9
2.3.1 Einleitung	9
2.3.2 Kundenfragen	10
2.3.3 Hintergrund und Gesetz	11
2.4 Der Freiverkauf	11
2.4.1 Einleitung	11
2.4.2 Kundenfragen	12
2.4.3 Hintergrund und Gesetz	13
2.5 Rezepturen	13
2.5.1 Einleitung	13
2.5.2 Kundenfragen	13
2.5.3 Hintergrund und Gesetz	14
2.6 Der Notdienst	15
2.6.1 Einleitung	15
2.6.2 Kundenfragen	15
2.6.3 Hintergrund und Gesetz	16
2.7 Der Versandhandel	17
2.7.1 Einleitung	17
2.7.2 Kundenfragen	17
2.7.3 Hintergrund und Gesetz	18
2.8 Arzneimittelfälschungen	19
2.8.1 Einleitung	19
2.8.2 Kundenfragen	19
2.8.3 Hintergrund und Gesetz	20

2.9	Die Sicherheit von Arzneimitteln.....	21
2.9.1	Einleitung.....	21
2.9.2	Kundenfragen.....	21
2.9.3	Hintergrund und Gesetz.....	22
2.10	Produkte aus dem Drogeriemarkt.....	23
2.10.1	Einleitung.....	23
2.10.2	Kundenfragen.....	23
2.10.3	Hintergrund und Gesetz.....	24
2.11	Die Lieferfähigkeit der Apotheke.....	24
2.11.1	Einleitung.....	24
2.11.2	Kundenfragen.....	25
2.11.3	Hintergrund und Gesetz.....	25
2.12	Die Lieferung durch den Großhandel	26
2.12.1	Einleitung.....	26
2.12.2	Kundenfragen.....	26
2.13	Arzneimittelzulassung.....	27
2.13.1	Einleitung.....	27
2.13.2	Kundenfragen.....	28
2.13.3	Hintergrund und Gesetz.....	28
2.14	Arzneimittelinformationen.....	29
2.14.1	Einleitung.....	29
2.14.2	Kundenfragen.....	30
2.15	Apotheken-Ketten.....	30
2.15.1	Einleitung.....	30
2.15.2	Kundenfragen.....	31
2.15.3	Hintergrund und Gesetz.....	31
2.16	Altmedikamente	32
2.16.1	Einleitung.....	32
2.16.2	Kundenfragen.....	32
2.16.3	Hintergrund und Gesetz.....	33
2.17	Arzneimittel und Steuer.....	34
2.17.1	Einleitung.....	34
2.17.2	Kundenfragen.....	34
2.17.3	Hintergrund und Gesetz.....	35
2.18	Der Umtausch.....	35
2.18.1	Einleitung.....	35
2.18.2	Kundenfragen.....	36
2.18.3	Hintergrund und Gesetz.....	36

2.19	Arzneimittel im und aus dem Ausland.....	37
2.19.1	Einleitung.....	37
2.19.2	Kundenfragen.....	37
2.19.3	Hintergrund und Gesetz.....	39
2.20	Die elektronische Gesundheitskarte	39
2.20.1	Einleitung.....	39
2.20.2	Kundenfragen.....	40
2.20.3	Hintergrund und Gesetz.....	40
3	Rund um das Rezept.....	41
3.1	Das Rezept.....	41
3.1.1	Einleitung.....	41
3.1.2	Kundenfragen.....	42
3.1.3	Hintergrund und Gesetz.....	42
3.2	Die Zuzahlung	43
3.2.1	Einleitung.....	43
3.2.2	Kundenfragen.....	44
3.2.3	Hintergrund und Gesetz.....	45
3.3	Die Rabattverträge.....	45
3.3.1	Einleitung.....	45
3.3.2	Kundenfragen.....	46
3.3.3	Hintergrundinformation und Gesetz.....	47
3.4	Festbeträge und Festbetragsdifferenz	48
3.4.1	Einleitung.....	48
3.4.2	Kundenfragen.....	48
3.4.3	Hintergrund und Gesetz.....	50
3.5	Das Aut-idem-Kreuz	51
3.5.1	Einleitung.....	51
3.5.2	Kundenfragen.....	51
3.5.3	Hintergrund und Gesetz.....	52
3.6	Das Generikum	53
3.6.1	Einleitung.....	53
3.6.2	Kundenfragen.....	53
3.6.3	Hintergrund und Gesetz.....	54
3.7	Das grüne Rezept	55
3.7.1	Einleitung.....	55
3.7.2	Kundenfragen.....	55
3.7.3	Hintergrund und Gesetz.....	56

3.8	Der Defekt	57
3.8.1	Einleitung.....	57
3.8.2	Kundenfragen.....	58
3.9	Der Import.....	58
3.9.1	Einleitung.....	58
3.9.2	Kundenfragen.....	59
3.9.3	Hintergrund und Gesetz.....	59
3.10	Das Hilfsmittel.....	60
3.10.1	Einleitung.....	60
3.10.2	Kundenfragen.....	61
3.10.3	Hintergrund und Gesetz.....	61
4	Anhang	63
4.1	Tipps und Vorschläge zur Gestaltung von Handzetteln zur Kundeninformation	63
4.1.1	Gewinnspiel	64
4.1.2	Apothekenpreise.....	64
4.1.3	Kosten sparen	64
4.1.4	Rezepturen in der Apotheke	65
4.1.5	Arzneimittelfälschungen und Versandhandel.....	66
4.1.6	Altmedikamente	67
4.1.7	Rabattverträge	68
4.1.8	Kundenbroschüren und eigene Apothekenzeitschriften	68
4.2	Glossar	70
	Literatur	77
	Der Autor	79