

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 Warengruppen	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