

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|------------|
| Vorwort zur 2. Auflage | VI |
| Vorwort zur 1. Auflage | VII |
| Abkürzungsverzeichnis | XIV |
| 1 Wie Sie dieses Buch nutzen | 1 |
| 2 Rund um die Apotheke | 3 |
| 2.1 Was wir alles leisten | 3 |
| 2.1.1 Einleitung | 3 |
| 2.1.2 Kundenfragen | 4 |
| 2.1.3 Hintergrund und Gesetze | 5 |
| 2.2 Wer wir sind | 7 |
| 2.2.1 Einleitung | 7 |
| 2.2.2 Kundenfragen | 7 |
| 2.2.3 Hintergrund und Gesetze | 8 |
| 2.3 Warengruppen | 11 |
| 2.3.1 Einleitung | 11 |
| 2.3.2 Kundenfragen | 11 |
| 2.3.3 Hintergrund und Gesetz | 12 |
| 2.4 Preise in der Apotheke | 19 |
| 2.4.1 Einleitung | 19 |
| 2.4.2 Kundenfragen | 19 |
| 2.4.3 Hintergrund und Gesetz | 21 |
| 2.5 Freiverkauf | 24 |
| 2.5.1 Einleitung | 24 |
| 2.5.2 Kundenfragen | 25 |
| 2.5.3 Hintergrund und Gesetz | 26 |
| 2.6 Rezepturen | 26 |
| 2.6.1 Einleitung | 26 |
| 2.6.2 Kundenfragen | 26 |
| 2.6.3 Hintergrund und Gesetz | 28 |
| 2.7 Notdienst | 30 |
| 2.7.1 Einleitung | 30 |
| 2.7.2 Kundenfragen | 30 |
| 2.7.3 Hintergrund und Gesetz | 31 |
| 2.8 Versandhandel | 32 |
| 2.8.1 Einleitung | 32 |
| 2.8.2 Kundenfragen | 33 |
| 2.8.3 Hintergrund und Gesetz | 34 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.9 | Arzneimittelfälschungen | 36 |
| 2.9.1 | Einleitung | 36 |
| 2.9.2 | Kundenfragen | 36 |
| 2.9.3 | Hintergrund und Gesetz | 37 |
| 2.10 | Sicherheit von Arzneimitteln | 38 |
| 2.10.1 | Einleitung | 38 |
| 2.10.2 | Kundenfragen | 39 |
| 2.10.3 | Hintergrund und Gesetz | 40 |
| 2.11 | Produkte aus dem Drogeriemarkt | 41 |
| 2.11.1 | Einleitung | 41 |
| 2.11.2 | Kundenfragen | 42 |
| 2.11.3 | Hintergrund und Gesetz | 42 |
| 2.12 | Lieferfähigkeit der Apotheke | 43 |
| 2.12.1 | Einleitung | 43 |
| 2.12.2 | Kundenfragen | 44 |
| 2.12.3 | Hintergrund und Gesetz | 44 |
| 2.13 | Lieferung durch den Großhandel | 45 |
| 2.13.1 | Einleitung | 45 |
| 2.13.2 | Kundenfragen | 46 |
| 2.13.3 | Hintergrund und Gesetz | 47 |
| 2.14 | Arzneimittelzulassung | 47 |
| 2.14.1 | Einleitung | 47 |
| 2.14.2 | Kundenfragen | 48 |
| 2.14.3 | Hintergrund und Gesetz | 49 |
| 2.15 | Arzneimittelinformationen | 49 |
| 2.15.1 | Einleitung | 49 |
| 2.15.2 | Kundenfragen | 50 |
| 2.15.3 | Hintergrund und Gesetz | 51 |
| 2.16 | Rund um den Beipackzettel | 52 |
| 2.16.1 | Einleitung | 52 |
| 2.16.2 | Hintergrund und Gesetz | 53 |
| 2.17 | Apothekenketten | 54 |
| 2.17.1 | Einleitung | 54 |
| 2.17.2 | Kundenfragen | 55 |
| 2.17.3 | Hintergrund und Gesetz | 55 |
| 2.18 | Altmedikamente | 56 |
| 2.18.1 | Einleitung | 56 |
| 2.18.2 | Kundenfragen | 57 |
| 2.18.3 | Hintergrund und Gesetz | 58 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 2.19 | Arzneimittel und Steuer | 58 |
| 2.19.1 | Einleitung | 58 |
| 2.19.2 | Kundenfragen | 59 |
| 2.19.3 | Hintergrund und Gesetz | 60 |
| 2.20 | Umtausch | 61 |
| 2.20.1 | Einleitung | 61 |
| 2.20.2 | Kundenfragen | 61 |
| 2.20.3 | Hintergrund und Gesetz | 62 |
| 2.21 | Arzneimittel auf Reisen | 63 |
| 2.21.1 | Einleitung | 63 |
| 2.21.2 | Kundenfragen | 63 |
| 2.21.3 | Hintergrund und Gesetz | 65 |
| 2.22 | Elektronische Gesundheitskarte und elektronische Patientenakte | 67 |
| 2.22.1 | Einleitung | 67 |
| 2.22.2 | Kundenfragen | 68 |
| 2.22.3 | Hintergrund und Gesetz | 68 |
| 2.23 | Exkurs: Ärzte in der Apotheke | 69 |
| 3 | Rund um das Rezept | 72 |
| 3.1 | Rezepte in der Apotheke | 72 |
| 3.1.1 | Einleitung | 72 |
| 3.1.2 | Kundenfragen | 73 |
| 3.1.3 | Hintergrund und Gesetz | 73 |
| 3.2 | E-Rezept | 76 |
| 3.2.1 | Einleitung | 76 |
| 3.2.2 | Kundenfragen | 76 |
| 3.2.3 | Hintergrund und Gesetz | 77 |
| 3.3 | Grünes Rezept | 78 |
| 3.3.1 | Einleitung | 78 |
| 3.3.2 | Kundenfragen | 79 |
| 3.3.3 | Hintergrund und Gesetz | 80 |
| 3.4 | Botendienst | 80 |
| 3.4.1 | Einleitung | 80 |
| 3.4.2 | Kundenfragen | 81 |
| 3.4.3 | Hintergrund und Gesetz | 81 |
| 3.5 | Zuzahlung | 83 |
| 3.5.1 | Einleitung | 83 |
| 3.5.2 | Kundenfragen | 83 |
| 3.5.3 | Hintergrund und Gesetz | 85 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 3.6 | Rabattverträge | 86 |
| 3.6.1 | Einleitung | 86 |
| 3.6.2 | Kundenfragen | 87 |
| 3.6.3 | Hintergrund und Gesetz | 88 |
| 3.7 | Wunscharzneimittel | 88 |
| 3.7.1 | Einleitung | 88 |
| 3.7.2 | Kundenfragen | 89 |
| 3.7.3 | Hintergrund und Gesetz | 89 |
| 3.8 | Festbeträge und Festbetragsdifferenz | 90 |
| 3.8.1 | Einleitung | 90 |
| 3.8.2 | Kundenfragen | 90 |
| 3.8.3 | Hintergrund und Gesetz | 91 |
| 3.9 | Aut-idem-Kreuz | 93 |
| 3.9.1 | Einleitung | 93 |
| 3.9.2 | Kundenfragen | 93 |
| 3.9.3 | Hintergrund und Gesetz | 95 |
| 3.10 | Generika | 95 |
| 3.10.1 | Einleitung | 95 |
| 3.10.2 | Kundenfragen | 96 |
| 3.10.3 | Hintergrund und Gesetz | 96 |
| 3.11 | Nichtlieferbarkeit | 97 |
| 3.11.1 | Einleitung | 97 |
| 3.11.2 | Kundenfragen | 98 |
| 3.11.3 | Hintergrund und Gesetz | 99 |
| 3.12 | Importarzneimittel | 100 |
| 3.12.1 | Einleitung | 100 |
| 3.12.2 | Kundenfragen | 101 |
| 3.12.3 | Hintergrund und Gesetz | 102 |
| 3.13 | Hilfsmittel | 103 |
| 3.13.1 | Einleitung | 103 |
| 3.13.2 | Kundenfragen | 104 |
| 3.13.3 | Hintergrund und Gesetz | 105 |
| 4 | Gestaltung von Handzetteln zur Kundeninformation | 108 |
| 4.1 | Allgemeine Tipps und Vorschläge | 108 |
| 4.2 | Arzneimittel auf Reisen | 109 |
| 4.3 | Botendienst | 111 |
| 4.4 | Arzneimittelkosten | 112 |

| | | |
|-------------|---|------------|
| 4.5 | Krankheitskosten von der Steuer abziehen | 112 |
| 4.6 | Kostenrahmen bei Inkontinenzprodukten | 113 |
| 4.7 | Rezepturen in der Apotheke | 114 |
| 4.8 | Arzneimittelfälschungen und Versandhandel | 115 |
| 4.9 | Zuzahlung und Mehrkosten | 116 |
| 4.10 | Rabattverträge und Wunscharzneimittel | 117 |
| 4.11 | Kundenbroschüren und eigene Apothekenzeitschriften | 118 |
| 4.12 | Kunden- oder Interviewfragen | 119 |
| 5 | Glossar | 121 |
| | Literatur | 131 |
| | Quellen der QR-Codes | 132 |
| | Sachregister | 133 |
| | Der Autor | 141 |