

# Inhaltsverzeichnis

---

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Vorwort .....               | v   |
| Abkürzungsverzeichnis ..... | xii |

## A ALLGEMEINER TEIL

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1      Wo steht die Apotheke heute? .....</b>                       | <b>3</b>  |
| 1.1    Wirtschaftlich .....  | 4         |
| 1.2    Strukturell .....   | 5         |
| 1.3    Politisch .....   | 6         |
| <b>2      Schwellen im Gesundheitswesen .....</b>                      | <b>8</b>  |
| 2.1    Über hohe Schwellen zum Arzttermin .....                        | 9         |
| 2.2    Niederschwellig in die Apotheke .....                           | 10        |
| 2.3    Ein Gesundheitskiosk ohne soziale und kulturelle Schwellen .... | 11        |
| 2.4    Customer Convenience – schwellenlos ins Netz? .....             | 12        |
| 2.4.1   Wer löst mir mein Problem am besten? .....                     | 12        |
| 2.4.2   Recherchieren Sie! .....                                       | 13        |
| 2.4.3   Beratungsschnorrer in der Apotheke .....                       | 13        |
| 2.4.4   ROPO-Effekt oder Webrooming .....                              | 14        |
| 2.5    Digitale Schwellen für den Patienten von morgen .....           | 14        |
| <b>3      Pharmazeutische Dienstleistungen .....</b>                   | <b>17</b> |
| 3.1    Was ist apothekenüblich? .....                                  | 18        |
| 3.2    Der Leistungskatalog der ABDA .....                             | 19        |
| 3.2.1   Vorteile des Leistungskatalogs .....                           | 20        |
| 3.2.2   Nachteile des Leistungskatalogs .....                          | 21        |
| 3.3    Perspektivpapier Apotheke 2030 .....                            | 21        |
| 3.4    Pharmazeutische Dienstleistungen im Sinne des VOASG .....       | 22        |
| 3.4.1   Rechtliche Grundlagen .....                                    | 22        |
| 3.4.2   Eigenschaften und Erarbeitung der neuen pDL .....              | 23        |
| 3.4.3   Verhandlung mit den Krankenkassen .....                        | 23        |
| 3.4.4   Reaktion der Ärzteschaft .....                                 | 24        |
| 3.4.5   Honorierte pharmazeutische Dienstleistungen .....              | 24        |
| 3.4.6   Pharmazeutische Dienstleistungen in Frankreich .....           | 28        |
| 3.4.7   Digitale Dienstleistungen in anderen Ländern .....             | 29        |
| 3.5    Telemedizin in Deutschland und Europa .....                     | 30        |

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| <b>3.6</b>  | <b>Gesetzliche Grundlagen für Modernisierung und Digitalisierung im Gesundheitswesen .....</b> | <b>31</b> |
| <b>3.7</b>  | <b>Digitalisierung als Teil der Überlebensstrategie .....</b>                                  | <b>33</b> |
| <b>3.8</b>  | <b>Die Bedeutung von Dienstleistungen aus der Apotheke .....</b>                               | <b>34</b> |
| 3.8.1       | Bedeutung für Kunden und Patienten .....   | 34        |
| 3.8.2       | Bedeutung für Apotheken .....  | 36        |
| 3.8.3       | Bedeutung für Krankenkassen und Politik.....   | 36        |
| 3.8.4       | Bedeutung für Ärzte .....  | 38        |
| <b>3.9</b>  | <b>Die Einführung einer Dienstleistung in der Apotheke .....</b>                               | <b>39</b> |
| 3.9.1       | Beratungsraum .....  | 40        |
| 3.9.2       | Telepharmazie: Ausstattung für Onlineangebote .....  | 40        |
| 3.9.3       | Terminbuchungs-Software .....  | 41        |
| 3.9.4       | Aktives Anbieten von Dienstleistungen im HV.....   | 43        |
| 3.9.5       | Passives Bewerben von Dienstleistungen – auffindbar werden .....                               | 44        |
| <b>3.10</b> | <b>Wie viel muss eine Dienstleistung kosten? .....</b>   | <b>48</b> |
| 3.10.1      | Teilkosten- und Vollkostenrechnung .....   | 48        |
| 3.10.2      | Geleistete Jahresarbeitsminuten .....  | 48        |
| 3.10.3      | Kalkulatorische Kosten pro Arbeitsminute .....   | 48        |
| 3.10.4      | Umsetzung in die Praxis .....  | 49        |

## **B ZEITGEMÄSSE DIENSTLEISTUNGEN**

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>4</b>   | <b>Wie kommt die Ware zum Kunden? .....</b>                            | <b>55</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Verfügbarkeit der Ware .....</b>                                    | <b>56</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Vorbestellen, Click&amp;Collect, Messenger und Plattformen.....</b> | <b>57</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Abholsysteme .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>4.4</b> | <b>Versand – Next day delivery .....</b>                               | <b>61</b> |
| <b>4.5</b> | <b>Botendienst – Same day delivery .....</b>                           | <b>62</b> |
| 4.5.1      | Botendienztuschlag nicht vergessen .....                               | 62        |
| 4.5.2      | Kaum eingeführt, schon ein Politikum .....                             | 63        |
| 4.5.3      | Botendienste richtig bewerben .....                                    | 63        |
| <b>4.6</b> | <b>Lieferdienste – Quick delivery .....</b>                            | <b>65</b> |
| <b>4.7</b> | <b>Blitzlieferdienste – Instant delivery .....</b>                     | <b>65</b> |
| <b>4.8</b> | <b>Medikamente in Minuten oder: Meds at your doorstep .....</b>        | <b>66</b> |
| <b>4.9</b> | <b>Lohnen sich Lieferdienste? .....</b>                                | <b>68</b> |
| <b>5</b>   | <b>Digitale Angebote der Apotheke vor Ort .....</b>                    | <b>71</b> |
| <b>5.1</b> | <b>Beratungspflichten in der Apotheke .....</b>                        | <b>72</b> |
| <b>5.2</b> | <b>Zeitdruck und Diskretion am HV-Tisch .....</b>                      | <b>73</b> |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>5.3</b> | <b>Telepharmazeutische Beratung .....</b>   | <b>73</b>  |
| <b>5.4</b> | <b>Digital vernetzte Arzneiformen (DVAF) .....</b>  | <b>75</b>  |
| <b>5.5</b> | <b>Die Apotheke als digitaler Lotse .....</b>   | <b>75</b>  |
| 5.5.1      | Apps auf Rezept – DiGA und DiPA .....   | 76         |
| 5.5.2      | Weitere digitale Ratschläge .....   | 76         |
| <b>5.6</b> | <b>Messenger, Plattform oder Shop? .....</b>  | <b>77</b>  |
| 5.6.1      | Messenger .....   | 77         |
| 5.6.2      | Plattformen .....   | 79         |
| 5.6.3      | Onlineshop .....  | 80         |
| <b>5.7</b> | <b>Wie bleibt das E-Rezept in der Apotheke vor Ort? .....</b>                             | <b>82</b>  |
| <b>6</b>   | <b>Spezielle Beratungsleistungen .....</b>  | <b>88</b>  |
| <b>6.1</b> | <b>Ernährungsberatung .....</b>   | <b>89</b>  |
| 6.1.1      | Ernährungsberatung zur Gewichtsreduktion .....  | 90         |
| 6.1.2      | Ernährung in besonderen Lebensumständen .....   | 91         |
| 6.1.3      | Erkrankungen, die durch eine Ernährungsumstellung positiv beeinflusst werden können ..... | 91         |
| <b>6.2</b> | <b>Beratung zur Prävention von Krankheiten .....</b>                                      | <b>93</b>  |
| 6.2.1      | Primärprävention der Demenz .....   | 95         |
| 6.2.2      | Individuelle Motivation bei Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Diabetes .....                | 95         |
| 6.2.3      | Prävention spart Kosten .....   | 96         |
| <b>6.3</b> | <b>Reisemedizinische Beratung .....</b>   | <b>99</b>  |
| 6.3.1      | Reiseimpfungen .....  | 99         |
| 6.3.2      | Reiseapotheke .....   | 100        |
| 6.3.3      | Mit Dauermedikation in den Urlaub .....   | 101        |
| <b>6.4</b> | <b>Beratung zur Tabakentwöhnung .....</b>   | <b>103</b> |
| <b>6.5</b> | <b>Beratung zu nichthormonellen Verhütungsmethoden .....</b>                              | <b>106</b> |
| <b>6.6</b> | <b>Beratung zu Schwangerschaft, Stillzeit und Kindergesundheit ...</b>                    | <b>109</b> |
| <b>6.7</b> | <b>Beratung rund um die Pflegebedürftigkeit .....</b>                                     | <b>112</b> |
| 6.7.1      | Schwierigkeiten bei der Einnahme von Arzneimitteln .....                                  | 113        |
| 6.7.2      | Beginnende kognitive Probleme .....   | 114        |
| 6.7.3      | Versorgung mit Inkontinenzprodukten und anderen Hilfsmitteln ..                           | 114        |
| 6.7.4      | Probleme im häuslichen Alltag .....   | 114        |
| 6.7.5      | Mangelernährung .....   | 115        |
| 6.7.6      | Bürokratischer Unterstützungsbedarf .....   | 115        |
| <b>6.8</b> | <b>Recherche und Beratung zu patientenindividuellen Fragestellungen .....</b>             | <b>117</b> |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>7</b>   | <b>Arzneimittelbezogene Dienstleistungen .....</b>                                | <b>119</b> |
| <b>7.1</b> | <b>Führen einer Kundendatei .....</b>   | <b>120</b> |
| 7.1.1      | Rechtlicher Rahmen: Was muss beachtet werden? .....                               | 120        |
| 7.1.2      | Kundenkarte als Marketinginstrument .....   | 121        |
| 7.1.3      | Kundendatei als Grundlage der AMTS .....  | 122        |
| 7.1.4      | Wichtig: Pflege der Datenbank .....   | 122        |
| <b>7.2</b> | <b>Beratung zur Erhöhung der Arzneimitteltherapiesicherheit (AMTS) .....</b>      | <b>123</b> |
| 7.2.1      | Medikationsgespräch .....   | 124        |
| 7.2.2      | Medikationsanalyse .....  | 125        |
| 7.2.3      | Pharmazeutische Betreuung von Organtransplantierten .....                         | 127        |
| 7.2.4      | Pharmazeutische Betreuung bei oraler Antitumortherapie .....                      | 128        |
| 7.2.5      | Medikationsmanagement .....   | 128        |
| <b>7.3</b> | <b>Schulung und Monitoring der Handhabung von Inhalationsdevices .....</b>        | <b>130</b> |
| 7.3.1      | Organisatorische Voraussetzungen .....  | 131        |
| 7.3.2      | Auch fehleranfällig: Peak-Flow-Messung .....                                      | 132        |
| <b>7.4</b> | <b>Schulungen zur Handhabung von Blutzuckermessgeräten und Insulin-Pens .....</b> | <b>134</b> |
| <b>7.5</b> | <b>Sichtbezug bei Opioidsubstitution .....</b>                                    | <b>136</b> |
| 7.5.1      | Räumliche Voraussetzungen .....   | 136        |
| 7.5.2      | Rechtliche Grundlagen .....   | 137        |
| <b>7.6</b> | <b>Stellen und Blistern .....</b>   | <b>138</b> |
| 7.6.1      | Rahmenbedingungen .....   | 138        |
| 7.6.2      | Anforderungen an die Apotheke .....   | 139        |
| 7.6.3      | Honorierung .....   | 143        |
| 7.6.4      | Lohnverblisterung .....   | 144        |
| 7.6.5      | Pflegeheime .....   | 144        |
| 7.6.6      | Ambulante Pflegedienste .....   | 145        |
| 7.6.7      | Pflegende Angehörige und Selbstzahler .....                                       | 146        |
| <b>7.7</b> | <b>Impfen in der Apotheke .....</b>   | <b>148</b> |
| 7.7.1      | Influenza – Impfquote unzureichend .....  | 148        |
| 7.7.2      | Schwellen beim Impfzugang .....   | 149        |
| 7.7.3      | Die Mühen vor und nach der Impfung .....  | 150        |
| 7.7.4      | Impfen mit Erfolg .....   | 151        |
| 7.7.5      | Impfen mit Zukunft .....  | 152        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>8 Bestimmung von Blutwerten und anderen physiologischen Parametern .....</b>           | <b>155</b> |
| <b>8.1 Gesetzliche Vorgaben .....</b>   | <b>156</b> |
| <b>8.2 Blutdruck und Puls .....</b>   | <b>157</b> |
| 8.2.1 Räumliche und technische Voraussetzungen .....                                      | 157        |
| 8.2.2 Durchführung der Messung .....  | 158        |
| 8.2.3 Von den Krankenkassen honoriert oder Selbstzahlerleistung? .....                    | 159        |
| 8.2.4 Bluthochdruck in den Kontext des Metabolischen Syndroms stellen                     | 160        |
| <b>8.3 Bestimmung von Blutwerten .....</b>  | <b>161</b> |
| 8.3.1 Rechtliche und organisatorische Voraussetzungen .....                               | 161        |
| 8.3.2 Blutzucker .....  | 166        |
| 8.3.3 Cholesterin/Blutfettwerte .....   | 168        |
| 8.3.4 Leberwerte (ALT, AST, GGT) .....  | 170        |
| 8.3.5 Nierenfunktion: Kreatinin .....   | 172        |
| 8.3.6 Vitamin D .....   | 174        |
| <b>8.4 Parameter zur Bewertung des Körpergewichts .....</b>                               | <b>177</b> |
| <b>8.5 Hautanalyse .....</b>  | <b>179</b> |
| <b>8.6 Haar-Mineralstoff-Analyse .....</b>  | <b>180</b> |
| <b>9 Verleih von Medizinprodukten .....</b>   | <b>183</b> |
| <b>9.1 Elektrische Milchpumpen .....</b>  | <b>184</b> |
| <b>9.2 Babywaagen .....</b>   | <b>186</b> |
| <b>9.3 Blutdruckmessgeräte .....</b>  | <b>186</b> |
| <b>9.4 Elektrische Vernebler .....</b>  | <b>187</b> |
| <b>10 Pharmazeutische Dienstleistungen beim Kunden .....</b>                              | <b>188</b> |
| <b>10.1 Anmessen von Kompressionsstrümpfen .....</b>                                      | <b>189</b> |
| <b>10.2 Überprüfung von Hausapothenken .....</b>  | <b>191</b> |
| <b>10.3 Überprüfung von Verbandkästen in Betrieben, Schulen &amp; Sportvereinen .....</b> | <b>193</b> |
| <b>10.4 Vorträge .....</b>  | <b>195</b> |
| <b>10.5 Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen .....</b>                                   | <b>197</b> |
| <b>10.6 Umweltanalysen – Verkauf und Durchführung von Tests, Beratung .....</b>           | <b>200</b> |
| <b>Glossar .....</b>  | <b>202</b> |
| <b>Sachregister .....</b>   | <b>207</b> |
| <b>Die Autorin und der Autor .....</b>  | <b>211</b> |