

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
Abkürzungen	XV
Erklärungen zu diesem Buch	XVII
1 Digitale Medien	1
1.1 Nachschlagemöglichkeiten in der Apothekensoftware	2
1.1.1 Die ABDA-Datenbank	2
1.2 Offizielle Informationsangebote	3
1.2.1 Amtliche Behörden und Institutionen	3
1.2.2 AMK-Meldungen	4
1.2.3 Rote-Hand-Briefe	6
1.2.4 Blaue-Hand-Briefe	7
1.2.5 Fachinformationen	8
1.2.6 Leitlinien AWMF	9
1.2.7 Entsorgung von Arzneimitteln	11
1.3 Fachbezogene Informationsangebote	11
2 Grundlagen der Kommunikation	16
2.1 Kommunikation mit allen Sinnen	17
2.1.1 Nonverbale Kommunikation	18
2.1.2 Paraverbale Kommunikation	22
2.2 Bekannte Kommunikationsmodelle	25
2.2.1 Das Sender-Empfänger-Modell	26
2.2.2 Das Eisbergmodell	29
2.2.3 Die vier Seiten einer Nachricht	30
2.3 Missverständnisse gezielt vermeiden	32
2.4 Fragetechniken	34
2.4.1 Die richtigen Fragen stellen	34
2.4.2 Spezielle Fragetechniken	36
2.5 Aktives Zuhören	39
2.5.1 Aufmerksam zuhören	39
2.5.2 Nachfragen und Zusammenfassen	39

2.6	Weitere Kommunikationstipps	42
2.6.1	Eindeutig formulieren	42
2.6.2	Frust- und Reizwörter meiden	42
2.6.3	Positiv formulieren	43
2.6.4	Unterstellungen vermeiden	44
2.6.5	Wertschätzung zeigen	44
3	Kommunikation in der Apotheke	45
3.1	Aufbau von Beratungsgesprächen	46
3.2	Die eigene Zielsetzung kennen	47
3.3	Kundentypen: Kunden individuell begegnen	48
3.3.1	Beratungsgespräche kundenspezifisch anpassen	49
3.4	Umgang mit besonderen Personengruppen	53
3.4.1	Kommunikation mit Kindern	53
3.4.2	Kommunikation bei Sprachbarrieren	54
3.4.3	Kommunikation mit neurodiversen Menschen	58
3.4.4	Kommunikation bei Sinnesbeeinträchtigung	59
3.5	Kommunikation am Telefon	61
3.5.1	Was es zu beachten gilt	61
3.5.2	Ablauf von Telefongesprächen	62
3.6	Umgang mit schwierigen Situationen	65
3.6.1	Konflikte managen	65
3.6.2	Reklamationen bearbeiten	71
3.6.3	Störungen souverän meistern	75
3.6.4	Einwände ernst nehmen	78
4	Rechtlicher Rahmen für die Beratung	84
4.1	Beratungszweck	85
4.2	Beratungspflicht	85
4.2.1	Besonderheiten bei der Beratung von Rezeptkunden	86
4.3	Beratungsbefugnisse und Einschränkungen	87
4.4	Vertraulichkeit und Schweigepflicht	88
4.5	Umgang mit Minderjährigen	89
4.5.1	Geschäftsfähigkeit und sozialrechtliche Vorgaben	89
4.5.2	Minderjährige als Boten	89
4.5.3	Arzneimittel für Minderjährige	90

5	Abgabe und Beratung in der Selbstmedikation	92
5.1	Fragen: Informationen einholen	93
5.2	Entscheiden: Arzneimittel auswählen	96
5.2.1	Grenzen der Selbstmedikation	96
5.2.2	Auswahl von Wirkstoff und Arzneimittel	97
5.3	Informieren: Im Auftrag der Arzneimittelsicherheit	98
6	Beratungsgespräche zur Selbstmedikation üben	101
6.1	Erklärung zu diesem Kapitel	102
6.2	Beratungsübungen	103
6.2.1	Übung zur Beratung bei Sodbrennen	103
6.2.2	Übung zur Beratung bei Diarrhö	104
6.2.3	Übung zur Beratung bei Obstipation	106
6.2.4	Übung zur Beratung bei Übelkeit und Erbrechen	108
6.2.5	Übung zur Beratung bei Bauchschmerzen	109
6.2.6	Übung zur Beratung bei Zahnschmerzen	110
6.2.7	Übung zur Beratung bei Gelenkschmerzen	112
6.2.8	Übung zur Beratung bei Kopfschmerzen	114
6.2.9	Übung zur Beratung bei Erkältung 1	115
6.2.10	Übung zur Beratung bei Erkältung 2	118
6.2.11	Übung zur Beratung bei Heuschnupfen	121
6.2.12	Übung zur Beratung bei trockenen Augen	122
6.2.13	Übung zur Beratung bei Lippenherpes	124
6.2.14	Übung zur Beratung bei Warzen	126
6.2.15	Übung zur Beratung bei Pilzinfektionen	128
6.2.16	Übung zur Beratung bei Windeldermatitis	130
6.2.17	Übung zur Beratung bei Hämorrhoidal-Beschwerden	132
6.2.18	Übung zur Beratung bei Schlafstörungen	133
6.2.19	Übung zur Beratung bei Notfallkontrazeption	136
6.2.20	Übung zur Beratung bei Entwöhnung von Nikotin	137
6.2.21	Übung zur Beratung bei Reise-Vorhaben	139
7	Rechtliche Vorgaben bei der Rezeptbelieferung	141
7.1	Verordnung von Rx-Arzneimitteln	142
7.1.1	Bestandteile einer gültigen Verordnung	142
7.1.2	Fehlende Angaben, was nun?	143
7.2	Rezeptarten	146
7.2.1	GKV-Rezept	147
7.2.2	Entlassrezept	151

7.2.3	Privatrezept	152
7.2.4	Isotretinoin-Rezept	152
7.2.5	Grünes Rezept	154
7.2.6	T-Rezept	155
7.2.7	BtM-Rezept	158
7.2.8	E-Rezept	160
7.2.9	Wiederholungsrezept	164
8	Sozialrechtliche Vorgaben für GKV-Rezepte	166
8.1	Ergänzende Pflichtangaben auf Rezepten	167
8.2	Nicht abrechnungsfähige Arzneimittel	169
8.3	Welche Kosten müssen GKV-Versicherte tragen?	170
8.3.1	Zuzahlung	170
8.3.2	Festbetrag und Mehrkosten	171
8.3.3	Verkaufspreisbildung	172
8.4	Einschränkungen der Arzneimittelauswahl	174
8.4.1	Rabattverträge	175
8.4.2	Regelung der vier Preisgünstigsten	176
8.4.3	Importregelung	179
8.5	Abweichung von der Abgaberangfolge	181
8.5.1	Aut-idem-Ausschluss	182
8.5.2	Substitutionsausschluss	183
8.5.3	Biotechnologische Arzneimittel	183
8.5.4	Nichtverfügbarkeit	184
8.5.5	Pharmazeutische Bedenken	185
8.5.6	Akutversorgung und Notdienst	187
8.5.7	Wunscharzneimittel	187
9	Abgabe und Beratung zur Rezeptbelieferung	189
9.1	Formale Prüfung	190
9.1.1	Erst- versus Folgeverordnung	191
9.2	Inhaltliche Prüfung	192
9.3	Information zum Arzneimittel	193
10	Beratungsgespräche zur Rezeptbelieferung üben	196
10.1	Übung zur Belieferung von BtM-Rezepten	197
10.1.1	Formale Prüfung	197
10.1.2	Inhaltliche Prüfung	197

10.1.3	Information zum Arzneimittel	199
10.1.4	Beratungsdialo g erstellen	199
10.2	Übung zur Belieferung von Antibiotikaverordnungen	201
10.2.1	Formale Prüfung	201
10.2.2	Inhaltliche Prüfung	202
10.2.3	Information zum Arzneimittel	203
10.2.4	Beratungsdialo g erstellen	203
10.3	Übung zur Abgabe von Asthma-Medikamenten	205
10.3.1	Formale Prüfung	206
10.3.2	Inhaltliche Prüfung	206
10.3.3	Information zum Arzneimittel	206
10.3.4	Beratungsdialo g erstellen	207
10.4	Übung zur Belieferung einer Psychopharmaka-Verordnung	209
10.4.1	Formale Prüfung	210
10.4.2	Inhaltliche Prüfung	210
10.4.3	Information zum Arzneimittel	210
10.4.4	Beratungsdialo g erstellen	211
10.5	Übung zur Belieferung einer Benzodiazepin-Verordnung	212
10.5.1	Formale Prüfung	212
10.5.2	Inhaltliche Prüfung	213
10.5.3	Information zum Arzneimittel	213
10.5.4	Beratungsdialo g erstellen	214
10.6	Übung zur Belieferung einer Antidiabetika-Verordnung	215
10.6.1	Formale Prüfung	215
10.6.2	Inhaltliche Prüfung	216
10.6.3	Information zum Arzneimittel	216
10.6.4	Beratungsdialo g erstellen	217
11	Abgabe und Beratung bei Medizinprodukten	219
11.1	Definition	220
11.2	Unterschied zu Arzneimitteln	220
11.2.1	Einstufung nach Risiko	221
11.2.2	CE-Kennzeichnung	221
11.3	Arten von Medizinprodukten	222
11.3.1	Medizinprodukte mit Arzneimittelcharakter	222
11.3.2	Teststreifen	223
11.3.3	Verbandstoffe	223
11.3.4	Hilfsmittel	224
11.3.5	Digitale Gesundheitsanwendungen	225

11.4	Vorschriften bei der Abgabe von Medizinprodukten	227
11.4.1	Allgemeine Abgaberegeln	227
11.4.2	Zuzahlung für Medizinprodukte	228
11.4.3	Abgaberegeln für Medizinprodukte mit Arzneimittelcharakter	229
11.4.4	Abgaberegeln für Teststreifen	231
11.4.5	Abgaberegeln für Verbandstoffe	233
11.4.6	Abgaberegeln für Hilfsmittel	234
11.4.7	Elektronischer Kostenvoranschlag	236
11.4.8	Abgaberegeln für Milchpumpen	236
11.4.9	Abgaberegeln für Inhalationsgeräte	237
11.4.10	Abgaberegeln für Inkontinenzprodukte	237
11.4.11	Abgaberegeln für Kompressionsstrümpfe	238
12	Beratungsgespräche zu Medizinprodukten üben	240
12.1	Verleih von Hilfsmitteln	241
12.1.1	Übung zur Abgabe von elektrischen Milchpumpen	241
12.2	Abgabe von Hilfsmitteln zum Verbleib	243
12.2.1	Übung zur Abgabe von elektrischen Inhalationsgeräten	244
12.2.2	Übung zur Abgabe von Inkontinenzprodukten	247
12.2.3	Übung zur Abgabe von Kompressionsstrümpfen	250
13	Selbstorganisiertes Lernen	253
13.1	Was bedeutet SOL?	254
13.2	Wie funktioniert SOL?	254
13.2.1	Stammgruppen bilden	255
13.2.2	Expertengruppen bilden	255
13.2.3	Wissenserarbeitung in der Expertengruppe	255
13.2.4	Wechsel in die Stammgruppe	255
13.2.5	Sicherung und Vertiefung des Wissens	256
13.3	SOL-Aufgaben zum Buch und darüber hinaus	256
13.3.1	Kommunikationsmodelle	256
13.3.2	Umgang mit besonderen Personengruppen	258
13.3.3	Migräne	260
13.3.4	Trockene Haut	263
13.3.5	Inhalationsdevices	265
13.3.6	Unerwünschte Interaktionen	267
	Literatur	273
	Bildnachweis	283
	Sachregister	285
	Die Autorinnen	291