

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abkürzungsverzeichnis	XII

A ALLGEMEINER TEIL

1	Wo steht die Apotheke heute?	3
1.1	Wirtschaftlich	4
1.2	Strukturell	5
1.3	Politisch	6
2	Schwellen im Gesundheitswesen	8
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
3	Pharmazeutische Dienstleistungen	17
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

3.6	Gesetzliche Grundlagen für Modernisierung und Digitalisierung im Gesundheitswesen	31
3.7	Digitalisierung als Teil der Überlebensstrategie	33
3.8	Die Bedeutung von Dienstleistungen aus der Apotheke	34
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
3.9	Die Einführung einer Dienstleistung in der Apotheke	39
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
3.10	Wie viel muss eine Dienstleistung kosten?	48
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

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

5.3	Telepharmazeutische Beratung	73
5.4	Digital vernetzte Arzneiformen (DVAF)	75
5.5	Die Apotheke als digitaler Lotse	75
5.5.1	Apps auf Rezept – DiGA und DiPA	76
5.5.2	Weitere digitale Ratschläge	76
5.6	Messenger, Plattform oder Shop?	77
5.6.1	Messenger	77
5.6.2	Plattformen	79
5.6.3	Onlineshop	80
5.7	Wie bleibt das E-Rezept in der Apotheke vor Ort?	82
6	Spezielle Beratungsleistungen	88
6.1	Ernährungsberatung	89
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
6.2	Beratung zur Prävention von Krankheiten	93
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
6.3	Reisemedizinische Beratung	99
6.3.1	Reiseimpfungen	99
6.3.2	Reiseapotheke	100
6.3.3	Mit Dauermedikation in den Urlaub	101
6.4	Beratung zur Tabakentwöhnung	103
6.5	Beratung zu nichthormonellen Verhütungsmethoden	106
6.6	Beratung zu Schwangerschaft, Stillzeit und Kindergesundheit ...	109
6.7	Beratung rund um die Pflegebedürftigkeit	112
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
6.8	Recherche und Beratung zu patientenindividuellen Fragestellungen	117

7	Arzneimittelbezogene Dienstleistungen	119
7.1	Führen einer Kundendatei	120
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
7.2	Beratung zur Erhöhung der Arzneimitteltherapie- sicherheit (AMTS)	123
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 Antitumorthherapie	128
7.2.5	Medikationsmanagement	128
7.3	Schulung und Monitoring der Handhabung von Inhalationsdevices	130
7.3.1	Organisatorische Voraussetzungen	131
7.3.2	Auch fehleranfällig: Peak-Flow-Messung	132
7.4	Schulungen zur Handhabung von Blutzuckermessgeräten und Insulin-Pens	134
7.5	Sichtbezug bei Opioidsubstitution	136
7.5.1	Räumliche Voraussetzungen	136
7.5.2	Rechtliche Grundlagen	137
7.6	Stellen und Blistern	138
7.6.1	Rahmenbedingungen	138
7.6.2	Anforderungen an die Apotheke	139
7.6.3	Honorierung	143
7.6.4	Lohnverblistering	144
7.6.5	Pflegeheime	144
7.6.6	Ambulante Pflegedienste	145
7.6.7	Pflegende Angehörige und Selbstzahler	146
7.7	Impfen in der Apotheke	148
7.7.1	Influenza – Impfquote unzureichend	148
7.7.2	Schwellen beim Impfungang	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

8	Bestimmung von Blutwerten und anderen physiologischen Parametern	155
8.1	Gesetzliche Vorgaben	156
8.2	Blutdruck und Puls	157
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
8.3	Bestimmung von Blutwerten	161
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
8.4	Parameter zur Bewertung des Körpergewichts	177
8.5	Hautanalyse	179
8.6	Haar-Mineralstoff-Analyse	180
9	Verleih von Medizinprodukten	183
9.1	Elektrische Milchpumpen	184
9.2	Babywaagen	186
9.3	Blutdruckmessgeräte	186
9.4	Elektrische Vernebler	187
10	Pharmazeutische Dienstleistungen beim Kunden	188
10.1	Anmessen von Kompressionsstrümpfen	189
10.2	Überprüfung von Hausapotheken	191
10.3	Überprüfung von Verbandkästen in Betrieben, Schulen & Sportvereinen	193
10.4	Vorträge	195
10.5	Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen	197
10.6	Umweltanalysen – Verkauf und Durchführung von Tests, Beratung	200
Glossar	202
Sachregister	207
Die Autorin und der Autor	211