

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
Abkürzungsverzeichnis .....	XII

### A ALLGEMEINER TEIL

<b>1</b>	<b>Wo steht die Apotheke heute?</b> .....	<b>3</b>
1.1	Wirtschaftlich .....	4
1.2	Strukturell .....	5
1.3	Politisch .....	6
<b>2</b>	<b>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</b>	<b>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>Abholssysteme .....</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	Botendienstzuschlag 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 nicht-hormonellen 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 Arzneimitteltherapie- sicherheit (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 Antitumorthherapie	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	Lohnverblistering	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 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

<b>8</b>	<b>Bestimmung von Blutwerten und anderen physiologischen Parametern</b> .....	<b>155</b>
<b>8.1</b>	<b>Gesetzliche Vorgaben</b> .....	<b>156</b>
<b>8.2</b>	<b>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</b>	<b>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</b>	<b>Parameter zur Bewertung des Körpergewichts</b> .....	<b>177</b>
<b>8.5</b>	<b>Hautanalyse</b> .....	<b>179</b>
<b>8.6</b>	<b>Haar-Mineralstoff-Analyse</b> .....	<b>180</b>
<b>9</b>	<b>Verleih von Medizinprodukten</b> .....	<b>183</b>
<b>9.1</b>	<b>Elektrische Milchpumpen</b> .....	<b>184</b>
<b>9.2</b>	<b>Babywaagen</b> .....	<b>186</b>
<b>9.3</b>	<b>Blutdruckmessgeräte</b> .....	<b>186</b>
<b>9.4</b>	<b>Elektrische Vernebler</b> .....	<b>187</b>
<b>10</b>	<b>Pharmazeutische Dienstleistungen beim Kunden</b> .....	<b>188</b>
<b>10.1</b>	<b>Anmessen von Kompressionsstrümpfen</b> .....	<b>189</b>
<b>10.2</b>	<b>Überprüfung von Hausapotheken</b> .....	<b>191</b>
<b>10.3</b>	<b>Überprüfung von Verbandkästen in Betrieben, Schulen &amp; Sportvereinen</b> .....	<b>193</b>
<b>10.4</b>	<b>Vorträge</b> .....	<b>195</b>
<b>10.5</b>	<b>Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen</b> .....	<b>197</b>
<b>10.6</b>	<b>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>