

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