

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	VI
Abkürzungen.....	XII
1 Wie Sie dieses Buch nutzen	1
2 Die Apotheke.....	3
2.1 Was wir alles leisten	3
2.1.1 Einleitung.....	3
2.1.2 Kundenfragen.....	4
2.1.3 Hintergrundinformationen und Gesetze.....	5
2.2 Die Warengruppen	6
2.2.1 Einleitung.....	6
2.2.2 Kundenfragen.....	7
2.2.3 Hintergrund und Gesetz.....	9
2.3 Die Preise in der Apotheke.....	9
2.3.1 Einleitung.....	9
2.3.2 Kundenfragen.....	10
2.3.3 Hintergrund und Gesetz.....	11
2.4 Der Freiverkauf	11
2.4.1 Einleitung.....	11
2.4.2 Kundenfragen.....	12
2.4.3 Hintergrund und Gesetz.....	13
2.5 Rezepturen	13
2.5.1 Einleitung.....	13
2.5.2 Kundenfragen.....	13
2.5.3 Hintergrund und Gesetz.....	14
2.6 Der Notdienst.....	15
2.6.1 Einleitung.....	15
2.6.2 Kundenfragen.....	15
2.6.3 Hintergrund und Gesetz.....	16
2.7 Der Versandhandel	17
2.7.1 Einleitung.....	17
2.7.2 Kundenfragen.....	17
2.7.3 Hintergrund und Gesetz.....	18
2.8 Arzneimittelfälschungen.....	19
2.8.1 Einleitung.....	19
2.8.2 Kundenfragen.....	19
2.8.3 Hintergrund und Gesetz.....	20

2.9	Die Sicherheit von Arzneimitteln	21
2.9.1	Einleitung	21
2.9.2	Kundenfragen	21
2.9.3	Hintergrund und Gesetz	22
2.10	Produkte aus dem Drogeriemarkt	23
2.10.1	Einleitung	23
2.10.2	Kundenfragen	23
2.10.3	Hintergrund und Gesetz	24
2.11	Die Lieferfähigkeit der Apotheke	24
2.11.1	Einleitung	24
2.11.2	Kundenfragen	25
2.11.3	Hintergrund und Gesetz	25
2.12	Die Lieferung durch den Großhandel	26
2.12.1	Einleitung	26
2.12.2	Kundenfragen	26
2.13	Arzneimittelzulassung	27
2.13.1	Einleitung	27
2.13.2	Kundenfragen	28
2.13.3	Hintergrund und Gesetz	28
2.14	Arzneimittelinformationen	29
2.14.1	Einleitung	29
2.14.2	Kundenfragen	30
2.15	Apotheken-Ketten	30
2.15.1	Einleitung	30
2.15.2	Kundenfragen	31
2.15.3	Hintergrund und Gesetz	31
2.16	Altmedikamente	32
2.16.1	Einleitung	32
2.16.2	Kundenfragen	32
2.16.3	Hintergrund und Gesetz	33
2.17	Arzneimittel und Steuer	34
2.17.1	Einleitung	34
2.17.2	Kundenfragen	34
2.17.3	Hintergrund und Gesetz	35
2.18	Der Umtausch	35
2.18.1	Einleitung	35
2.18.2	Kundenfragen	36
2.18.3	Hintergrund und Gesetz	36

2.19	Arzneimittel im und aus dem Ausland	37
2.19.1	Einleitung	37
2.19.2	Kundenfragen	37
2.19.3	Hintergrund und Gesetz	39
2.20	Die elektronische Gesundheitskarte	39
2.20.1	Einleitung	39
2.20.2	Kundenfragen	40
2.20.3	Hintergrund und Gesetz	40
3	Rund um das Rezept	41
3.1	Das Rezept	41
3.1.1	Einleitung	41
3.1.2	Kundenfragen	42
3.1.3	Hintergrund und Gesetz	42
3.2	Die Zuzahlung	43
3.2.1	Einleitung	43
3.2.2	Kundenfragen	44
3.2.3	Hintergrund und Gesetz	45
3.3	Die Rabattverträge	45
3.3.1	Einleitung	45
3.3.2	Kundenfragen	46
3.3.3	Hintergrundinformation und Gesetz	47
3.4	Festbeträge und Festbetragsdifferenz	48
3.4.1	Einleitung	48
3.4.2	Kundenfragen	48
3.4.3	Hintergrund und Gesetz	50
3.5	Das Aut-idem-Kreuz	51
3.5.1	Einleitung	51
3.5.2	Kundenfragen	51
3.5.3	Hintergrund und Gesetz	52
3.6	Das Generikum	53
3.6.1	Einleitung	53
3.6.2	Kundenfragen	53
3.6.3	Hintergrund und Gesetz	54
3.7	Das grüne Rezept	55
3.7.1	Einleitung	55
3.7.2	Kundenfragen	55
3.7.3	Hintergrund und Gesetz	56

3.8	Der Defekt	57
3.8.1	Einleitung	57
3.8.2	Kundenfragen	58
3.9	Der Import	58
3.9.1	Einleitung	58
3.9.2	Kundenfragen	59
3.9.3	Hintergrund und Gesetz	59
3.10	Das Hilfsmittel	60
3.10.1	Einleitung	60
3.10.2	Kundenfragen	61
3.10.3	Hintergrund und Gesetz	61
4	Anhang	63
4.1	Tipps und Vorschläge zur Gestaltung von Handzetteln zur Kundeninformation	63
4.1.1	Gewinnspiel	64
4.1.2	Apothekenpreise	64
4.1.3	Kosten sparen	64
4.1.4	Rezepturen in der Apotheke	65
4.1.5	Arzneimittelfälschungen und Versandhandel	66
4.1.6	Altmedikamente	67
4.1.7	Rabattverträge	68
4.1.8	Kundenbroschüren und eigene Apothekenzeitschriften	68
4.2	Glossar	70
	Literatur	77
	Der Autor	79