



Thomas / Sprecher

# Übungen zur Abgabe und Beratung in der Apothekenpraxis

Rezeptbelieferung, Selbstmedikation  
und Nutzung digitaler Medien



Deutscher  
Apotheker Verlag



Thomas / Sprecher

## Übungen zur Abgabe und Beratung in der Apothekenpraxis



Thomas / Sprecher

---

# Übungen zur Abgabe und Beratung in der Apothekenpraxis

Rezeptbelieferung, Selbstmedikation  
und Nutzung digitaler Medien

Nadine Yvonne Sprecher, Stuttgart

Annette Thomas, Herzogenaurach

Mit 86 Abbildungen, 21 Tabellen, 65 Übungsaufgaben,  
31 Beratungsübungen und 86 QR-Codes



Deutscher  
Apotheker Verlag

## Zuschriften an

lektorat@dav-medien.de

Um die Lesbarkeit dieses Buchs zu verbessern, verzichten wir auf die gleichzeitige Nennung männlicher und weiblicher Sprachformen. Alle Sprachformen schließen Menschen jeden Geschlechts mit ein.

### Zu den Lösungen

Zu vielen Übungsaufgaben in diesem Buch finden Sie unter diesem QR-Code einen Lösungsvorschlag.



Das Passwort lautet: Apothekenpraxis

Aufgaben mit Lösungsvorschlag sind mit folgendem Symbol gekennzeichnet:



Alle Angaben in diesem Werk wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können die Autorinnen und der Verlag keine Gewähr für deren Richtigkeit übernehmen. Der Verlag übernimmt trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle keine Haftung. Dies betrifft auch Inhalte genannter Internetseiten. Insbesondere hat der Verlag keinen Einfluss auf die dauerhafte Verfügbarkeit externer online-Daten und kann keinen dauerhaften Zugriff darauf gewährleisten.

Alle Angaben zu Patienten, Ärzten und Praxen sowie die Verordnungsbeispiele auf den abgebildeten Musterrezepten sind fiktiv. Alle Ähnlichkeiten mit lebenden oder verstorbenen Personen sind rein zufällig und nicht beabsichtigt. Der Einfachheit halber nutzen wir in den Rezeptbeispielen oft die gleiche Arzt- und Betriebsstätten-Nummer. Dies hat keine inhaltliche Relevanz.

Die in diesem Werk aufgeführten im Handel befindlichen Produkte sind beispielhaft und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Ein Markenzeichen kann markenrechtlich geschützt sein, auch wenn ein Hinweis auf etwa bestehende Schutzrechte fehlt.

## Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <https://portal.dnb.de> abrufbar.

Jede Verwertung des Werkes außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Übersetzungen, Nachdrucke, Mikroverfilmungen oder vergleichbare Verfahren sowie für die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen.

Die Mediengruppe Deutscher Apotheker Verlag behält sich sämtliche Rechte an ihren Inhalten für kommerzielles Text- und Data-Mining im Sinne von §44b UrhG ausdrücklich vor. Unsere Inhalte sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht zur Entwicklung, zum Training und/oder zur Anreicherung oder Vergleichbarem von KI-Systemen, insbesondere von generativen KI-Systemen, verwendet werden. Ebenso sind die Erfassung und die Speicherung der Inhalte durch digitale, fotomechanische oder durch ähnliche Verfahren zu den vorgenannten Zwecken untersagt. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungslizenz kontaktieren Sie uns bitte unter [permission@dav-medien.de](mailto:permission@dav-medien.de).

1. Auflage 2025

ISBN 978-3-7692-7928-3

ISBN 978-3-7692-8645-8 (E-Book, PDF)

© 2025 Deutscher Apotheker Verlag  
Maybachstraße 8, 70469 Stuttgart  
[www.deutscher-apotheker-verlag.de](http://www.deutscher-apotheker-verlag.de)  
Printed in Germany

Satz: primustype Hurler GmbH, Notzingen  
Druck und Bindung: Aumüller Druck GmbH & Co. KG, Regensburg  
Umschlagabbildung: Antonioguillen/stock.adobe.com  
Umschlaggestaltung: deblik, Berlin





## Vorwort

---

Liebe Leserin, lieber Leser,

fundiertes Fachwissen ist die Grundvoraussetzung bei der Abgabe von Arzneimitteln und Medizinprodukten. Damit ein Beratungsgespräch gelingt, braucht es aber noch viel mehr: Die Bedürfnisse der Kunden müssen erfragt, gesetzliche Vorgaben eingehalten und wichtige Informationen in einer für den Kunden verständlichen Sprache vermittelt werden. Dabei die richtigen Formulierungen zu finden und an alle wichtigen Punkte zu denken, ist vor allem am Anfang des Berufslebens nicht immer einfach. Deshalb hilft nur eins: üben, üben, üben.

Mit diesem Buch wollen wir also all jene unterstützen, die einen pharmazeutischen Beruf erlernen. Zugleich stellt es auch ein Angebot für Berufserfahrene dar, die ihre Beratungskompetenz auffrischen oder verbessern wollen.

Wie bei allen unseren Büchern war es uns auch hier ein besonderes Anliegen, theoretische Grundlagen mit abwechslungsreichen Aufgaben und Übungen zu kombinieren. Für noch mehr Abwechslung und Praxisbezug können manche Aufgaben auch in Partner- bzw. Gruppenarbeit bearbeitet werden. Auf diesem Wege wollen wir auch Lehrkräfte bei der Lehre unterstützen und ihnen Anregungen für die Unterrichtsgestaltung bieten. Um das Buch auch außerhalb des Unterrichts einsetzen zu können, stehen zu den meisten Aufgaben digitale Musterlösungen bereit.

Bei der Erstellung dieses Buches haben wir uns bemüht, die Szenarien so realistisch wie möglich zu gestalten. Gleichzeitig haben wir großen Wert darauf gelegt, unterschiedlichste Situationen und möglichst umfangreiches fachliches Wissen abzudecken. Die Realität ist jedoch weitaus komplexer, sodass nicht immer alle Aspekte beachtet werden konnten. Zudem ändern sich die rechtlichen Rahmenbedingungen laufend. Gerne nehmen wir Anregungen und Verbesserungsvorschläge unter [lektorat@dav-medien.de](mailto:lektorat@dav-medien.de) entgegen. An dieser Stelle bedanken wir uns bei Marlene Bareiß und Christiane Schneider vom Deutschen Apotheker Verlag für die vertrauensvolle und angenehme Zusammenarbeit. Zudem danken wir Diana Lewis und Nadine Metzger für das konstruktive Feedback und die wertvollen Anmerkungen.

Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, wünschen wir nun viel Freude und Erfolg bei Ihrer Ausbildung bzw. auf Ihrem weiteren Berufsweg.

Stuttgart, im Sommer 2025

Die Autorinnen



# Inhaltsverzeichnis

---

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| Vorwort .....                                                         | VII       |
| Abkürzungen .....                                                     | XV        |
| Erklärungen zu diesem Buch .....                                      | XVII      |
| <br>                                                                  |           |
| <b>1      Digitale Medien .....</b>                                   | <b>1</b>  |
| <b>1.1    Nachschlagemöglichkeiten in der Apothekensoftware .....</b> | <b>2</b>  |
| 1.1.1 Die ABDA-Datenbank .....                                        | 2         |
| <b>1.2    Offizielle Informationsangebote .....</b>                   | <b>3</b>  |
| 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        |
| <b>1.3    Fachbezogene Informationsangebote .....</b>                 | <b>11</b> |
| <br>                                                                  |           |
| <b>2      Grundlagen der Kommunikation .....</b>                      | <b>16</b> |
| <b>2.1    Kommunikation mit allen Sinnen .....</b>                    | <b>17</b> |
| 2.1.1 Nonverbale Kommunikation .....                                  | 18        |
| 2.1.2 Paraverbale Kommunikation .....                                 | 22        |
| <b>2.2    Bekannte Kommunikationsmodelle .....</b>                    | <b>25</b> |
| 2.2.1 Das Sender-Empfänger-Modell .....                               | 26        |
| 2.2.2 Das Eisbergmodell .....                                         | 29        |
| 2.2.3 Die vier Seiten einer Nachricht .....                           | 30        |
| <b>2.3    Missverständnisse gezielt vermeiden .....</b>               | <b>32</b> |
| <b>2.4    Fragetechniken .....</b>                                    | <b>34</b> |
| 2.4.1 Die richtigen Fragen stellen .....                              | 34        |
| 2.4.2 Spezielle Fragetechniken .....                                  | 36        |
| <b>2.5    Aktives Zuhören .....</b>                                   | <b>39</b> |
| 2.5.1 Aufmerksam zuhören .....                                        | 39        |
| 2.5.2 Nachfragen und Zusammenfassen .....                             | 39        |

|            |                                                  |           |
|------------|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>2.6</b> | <b>Weitere Kommunikationstipps</b>               | <b>42</b> |
| 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        |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3</b>   | <b>Kommunikation in der Apotheke</b>             | <b>45</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3.1</b> | <b>Aufbau von Beratungsgesprächen</b>            | <b>46</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3.2</b> | <b>Die eigene Zielsetzung kennen</b>             | <b>47</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3.3</b> | <b>Kundentypen: Kunden individuell begegnen</b>  | <b>48</b> |
| 3.3.1      | Beratungsgespräche kundenspezifisch anpassen     | 49        |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3.4</b> | <b>Umgang mit besonderen Personengruppen</b>     | <b>53</b> |
| 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        |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3.5</b> | <b>Kommunikation am Telefon</b>                  | <b>61</b> |
| 3.5.1      | Was es zu beachten gilt                          | 61        |
| 3.5.2      | Ablauf von Telefongesprächen                     | 62        |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>3.6</b> | <b>Umgang mit schwierigen Situationen</b>        | <b>65</b> |
| 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        |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>4</b>   | <b>Rechtlicher Rahmen für die Beratung</b>       | <b>84</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>4.1</b> | <b>Beratungszweck</b>                            | <b>85</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>4.2</b> | <b>Beratungspflicht</b>                          | <b>85</b> |
| 4.2.1      | Besonderheiten bei der Beratung von Rezeptkunden | 86        |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>4.3</b> | <b>Beratungsbefugnisse und Einschränkungen</b>   | <b>87</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>4.4</b> | <b>Vertraulichkeit und Schweigepflicht</b>       | <b>88</b> |
| <br>       |                                                  |           |
| <b>4.5</b> | <b>Umgang mit Minderjährigen</b>                 | <b>89</b> |
| 4.5.1      | Geschäftsfähigkeit und sozialrechtliche Vorgaben | 89        |
| 4.5.2      | Minderjährige als Boten                          | 89        |
| 4.5.3      | Arzneimittel für Minderjährige                   | 90        |

|          |                                                      |            |
|----------|------------------------------------------------------|------------|
| <b>5</b> | <b>Abgabe und Beratung in der Selbstmedikation</b>   | <b>92</b>  |
| 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         |
| <b>6</b> | <b>Beratungsgespräche zur Selbstmedikation üben</b>  | <b>101</b> |
| 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        |
| <b>7</b> | <b>Rechtliche Vorgaben bei der Rezeptbelieferung</b> | <b>141</b> |
| 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        |
| <b>8</b>  | <b>Sozialrechtliche Vorgaben für GKV-Rezepte .....</b>     | <b>166</b> |
| 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        |
| <b>9</b>  | <b>Abgabe und Beratung zur Rezeptbelieferung .....</b>     | <b>189</b> |
| 9.1       | Formale Prüfung .....                                      | 190        |
| 9.1.1     | Erst- versus Folgeverordnung .....                         | 191        |
| 9.2       | Inhaltliche Prüfung .....                                  | 192        |
| 9.3       | Information zum Arzneimittel .....                         | 193        |
| <b>10</b> | <b>Beratungsgespräche zur Rezeptbelieferung üben .....</b> | <b>196</b> |
| 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        |
| <b>10.2</b> | <b>Übung zur Belieferung von Antibiotikaverordnungen .....</b>     | <b>201</b> |
| 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        |
| <b>10.3</b> | <b>Übung zur Abgabe von Asthma-Medikamenten .....</b>              | <b>205</b> |
| 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        |
| <b>10.4</b> | <b>Übung zur Belieferung einer Psychopharmaka-Verordnung .....</b> | <b>209</b> |
| 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        |
| <b>10.5</b> | <b>Übung zur Belieferung einer Benzodiazepin-Verordnung .....</b>  | <b>212</b> |
| 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        |
| <b>10.6</b> | <b>Übung zur Belieferung einer Antidiabetika-Verordnung .....</b>  | <b>215</b> |
| 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        |
| <b>11</b>   | <b>Abgabe und Beratung bei Medizinprodukten .....</b>              | <b>219</b> |
| <b>11.1</b> | <b>Definition .....</b>                                            | <b>220</b> |
| <b>11.2</b> | <b>Unterschied zu Arzneimitteln .....</b>                          | <b>220</b> |
| 11.2.1      | Einstufung nach Risiko.....                                        | 221        |
| 11.2.2      | CE-Kennzeichnung.....                                              | 221        |
| <b>11.3</b> | <b>Arten von Medizinprodukten .....</b>                            | <b>222</b> |
| 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        |

|             |                                                            |            |
|-------------|------------------------------------------------------------|------------|
| <b>11.4</b> | <b>Vorschriften bei der Abgabe von Medizinprodukten</b>    | <b>227</b> |
| 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        |
| <b>12</b>   | <b>Beratungsgespräche zu Medizinprodukten üben</b>         | <b>240</b> |
| <b>12.1</b> | <b>Verleih von Hilfsmitteln</b>                            | <b>241</b> |
| 12.1.1      | Übung zur Abgabe von elektrischen Milchpumpen              | 241        |
| <b>12.2</b> | <b>Abgabe von Hilfsmitteln zum Verbleib</b>                | <b>243</b> |
| 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        |
| <b>13</b>   | <b>Selbstorganisiertes Lernen</b>                          | <b>253</b> |
| <b>13.1</b> | <b>Was bedeutet SOL?</b>                                   | <b>254</b> |
| <b>13.2</b> | <b>Wie funktioniert SOL?</b>                               | <b>254</b> |
| 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        |
| <b>13.3</b> | <b>SOL-Aufgaben zum Buch und darüber hinaus</b>            | <b>256</b> |
| 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        |
|             | <b>Literatur</b>                                           | <b>273</b> |
|             | <b>Bildnachweis</b>                                        | <b>283</b> |
|             | <b>Sachregister</b>                                        | <b>285</b> |
|             | <b>Die Autorinnen</b>                                      | <b>291</b> |

## Abkürzungen

---

|         |                                                                                                                                               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABDA    | Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände                                                                                                 |
| AC      | Abrechnungscode                                                                                                                               |
| AMK     | Arzneimittelkommission der Deutschen Apotheker                                                                                                |
| AM-RL   | Arzneimittel-Richtlinie                                                                                                                       |
| AMVV    | Arzneimittelverschreibungsverordnung                                                                                                          |
| AWMF    | Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften e. V.                                                             |
| BAH     | Bundesverband der Arzneimittel-Hersteller (jetzt: Pharma Deutschland)                                                                         |
| BAK     | Bundesapothekerkammer                                                                                                                         |
| BfArM   | Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte                                                                                           |
| BfR     | Bundesinstitut für Risikobewertung                                                                                                            |
| BGB     | Bürgerliches Gesetzbuch                                                                                                                       |
| BMG     | Bundesministerium für Gesundheit                                                                                                              |
| BSNR    | Betriebsstätten-Nummer                                                                                                                        |
| BtM     | Betäubungsmittel                                                                                                                              |
| BtMVV   | Verordnung über das Verschreiben, die Abgabe und den Nachweis des Verbleibs von Betäubungsmitteln (Betäubungsmittel-Verschreibungsverordnung) |
| BVL     | Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit                                                                                    |
| COX     | Enzym Cyclooxygenase                                                                                                                          |
| DAC/NRF | Deutscher Arzneimittel-Codex / Neues Rezeptur-Formularium                                                                                     |
| DAP     | DeutschesApothekenPortal                                                                                                                      |
| DAV     | Deutscher Apotheker Verband                                                                                                                   |
| DAZ     | Deutsche Apotheker Zeitung                                                                                                                    |
| DiGA    | digitale Gesundheitsanwendungen                                                                                                               |
| Efsm    | Evidence for Self-Medication                                                                                                                  |
| EMA     | Europäische Arzneimittel-Agentur                                                                                                              |
| G-BA    | Gemeinsamer Bundesausschuss                                                                                                                   |
| GKV     | gesetzliche Krankenversicherung                                                                                                               |
| IVDR    | In-Vitro Diagnostics Regulation                                                                                                               |
| LANR    | lebenslange Arztnummer                                                                                                                        |
| LEGS    | Leistungserbringergruppenschlüssel                                                                                                            |
| MDR     | Medical Device Regulations                                                                                                                    |
| MPDG    | Medizinprodukte-Durchführungsgesetz                                                                                                           |
| OTC     | Over the counter (apotheken-, aber nicht verschreibungspflichtige Arzneimittel)                                                               |
| pDL     | pharmazeutische Dienstleistungen                                                                                                              |
| PZ      | Pharmazeutische Zeitung                                                                                                                       |
| PZN     | Pharmazentralnummer                                                                                                                           |
| PKV     | private Krankenversicherung                                                                                                                   |
| RKI     | Robert Koch-Institut                                                                                                                          |
| Rx      | verschreibungspflichtige Arzneimittel (abgeleitet vom Lateinischen „recipe“)                                                                  |

|       |                                    |
|-------|------------------------------------|
| SGB   | Sozialgesetzbuch                   |
| SOL   | Selbstorganisiertes Lernen         |
| STIKO | Ständige Impfkommission            |
| TI    | Telematikinfrastruktur             |
| TK    | Tarifkennzeichen                   |
| TTS   | Transdermal Therapeutisches System |

## Erklärungen zu diesem Buch

Dieses Buch eignet sich sowohl für den Einsatz im Unterricht als auch für das Selbststudium und richtet sich gleichermaßen an Auszubildende und Berufserfahrene. Um diese unterschiedlichen Anwendungsmöglichkeiten zu realisieren, finden Sie in diesem Buch verschiedene Kästen, die anhand ihrer Farbe und ihrer Gestaltung leicht zu erkennen sind.

### Praxistipp

In diesen Kästen finden Sie hilfreiche Informationen und Beispiele für den Apothekenalltag.

#### PRAXISTIPP

Machen Sie sich während der Reklamation gerne Notizen. Dies signalisiert dem Kunden, dass Sie sich gewissenhaft um sein Anliegen kümmern.



### Gut zu wissen

Weiterführende Erklärungen sowie interessantes Zusatzwissen erhalten Sie im Gut-zu-wissen-Kasten.

#### GUT ZU WISSEN

Als positive Versorgungseffekte werden z. B. eine Verbesserung des Gesundheitszustands oder der Lebensqualität, eine Verkürzung der Krankheitsdauer oder eine Verlängerung des Überlebens angesehen. Ebenso zählen auch strukturelle Verbesserungen dazu, wie z. B. ein erleichterter Austausch von krankheitsbezogenen Daten mit dem jeweiligen Behandler.

aha

### Spickzettel

Kurze Zusammenfassungen und Wissen auf einen Blick liefert Ihnen der Spickzettel-Kasten.

#### SPICKZETTEL

Aktives Zuhören bedeutet

- aufmerksam zuhören,
- bei Unklarheiten nachfragen,
- Verständnis überprüfen
- und Emotionen verbalisieren.



**Noch mehr Infos**

Hier finden Sie Links bzw. QR-Codes für weiterführende Informationen.

**NOCH MEHR INFOS**

Durch Scannen des QR-Codes gelangen Sie zum Download der Übersetzungshilfe (inkl. Piktogrammen) der Deutschen Apotheker Zeitung.

**Gemeinsam statt einsam**

In diesen Kästen finden Sie Aufgaben, die gemeinsam mit einem Partner oder in der Gruppe gelöst werden können. Sie bieten sich daher besonders für die Verwendung im Unterricht an.

**GEMEINSAM STATT EINSAM**

Im Unterricht können die genannten Stimmungen auch pantomimisch dargestellt werden. Die Mitschüler versuchen dann die Stimmungen zu erraten.

**Hilfestellung**

In diesem Buch finden Sie ab ►Kap. 5 zahlreiche Aufgaben zur Übung von Beratungsgesprächen. Da für die Bearbeitung verschiedenes Hintergrundwissen notwendig ist, finden Sie unter jeder Aufgabe ein dreistufiges Hilfesystem, das bei Bedarf genutzt werden kann. Um den maximalen Lerneffekt zu erzielen, sollten Sie jeweils nur so viele Hilfestellungen verwenden, wie Sie wirklich benötigen.

Unter „Hilfe 1“ finden Sie Hinweise auf Literaturstellen, die bei der Bearbeitung des jeweiligen Gesprächs hilfreich sein können. Gemäß dem Motto „man muss nicht alles wissen – aber wissen, wo es steht“ hilft dieser Kasten dabei, die geeigneten Medien zum Nachschlagen auszuwählen. Die erste Stufe stellt somit eine „Hilfe zur Selbsthilfe“ dar.

**HILFE**

● Hilfe 1   ●● Hilfe 2   ●●● Hilfe 3

- Neben der in ►Kap. 6.1 genannten Literatur können Sie sich hier informieren:
  - bei rechtlichen Fragen: Arbeitshilfe der BAK zur Abgabe von Arzneimitteln an Minderjährige
  - bei beratungsbezogenen Fragen:
    - Leitlinie der BAK zur Selbstmedikation
    - BAK-Arbeitshilfe: Anwendungsbeispiel Magenbeschwerden, Sodbrennen
  - bei produktbezogenen Fragen: Packungsbeilagen im Internet (z. B. Riopan® Magen Gel, Talcid® Liquid, Gaviscon®, Iberogast®)

„Hilfe 2“ fordert Sie in ► Kap. 6 „Beratungsgespräche zur Selbstmedikation üben“ zur Erstellung eines **Beratungssteckbriefs** auf.



## HILFE

● Hilfe 1 ●● Hilfe 2 ●●● Hilfe 3

- Erarbeiten Sie sich einen Beratungssteckbrief nach dem Muster auf Seite III
  - Tab. 1.1 („Erklärungen zu diesem Buch“).

Der Steckbrief bündelt dabei das bereits vorhandene Wissen und hilft Ihnen dabei, sich einen Überblick über die jeweilige Indikation zu verschaffen. Bei Bedarf können einzelne Inhalte nochmals nachgeschlagen werden. Geeignete Lehrbücher dafür finden Sie in ► Kap. 6.1. Die Beratungssteckbriefe können nach dem Muster in ■ Tab. 1.1 aufgebaut sein.

■ **Tab. 1.1** Beispielaufbau für einen Beratungssteckbrief

| Indikation:                                                                    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|
| Für wen ist das Arzneimittel?                                                  |  |
| Welche Beschwerden liegen vor?                                                 |  |
| Welche Grenzen der Selbstmedikation sind zu beachten?                          |  |
| Welche Wirkstoffe stehen bei der vorliegenden Indikation zur Verfügung?        |  |
| Welche Fertigarzneimittel stehen in welcher Darreichungsform zur Verfügung?    |  |
| Welche Informationen zur Anwendung müssen während der Beratung gegeben werden? |  |
| Welche Zusatztipps können gegeben werden?                                      |  |

Die im **Steckbrief** gesammelten Informationen stellen die Grundlage für das Beratungsgespräch dar und können anschließend auf den jeweiligen Dialog angewendet werden. Die so erstellten Steckbriefe können im Berufsalltag zudem als Spickzettel verwendet werden.

In ►Kap. 10 „Beratungsgespräche zur Rezeptbelieferung üben“ motiviert Sie „**Hilfe 2**“, die Rezepte anhand einer **Checkliste** zu überprüfen. Das einheitliche Schema gibt Ihnen die Sicherheit, bei der Prüfung nichts Wichtiges zu vergessen.



## HILFE

● Hilfe 1   ●● Hilfe 2   ●●● Hilfe 3

●● Nutzen Sie für die Rezeptprüfung die Checkliste in ►Kap. 9.1

In ►Kap. 12 „Beratungsgespräche zu Medizinprodukten üben“ regt „**Hilfe 2**“ dazu an, eine Mindmap zu erstellen. Auf diese Weise soll das vorhandene Wissen gebündelt und strukturiert werden.



## HILFE

● Hilfe 1   ●● Hilfe 2   ●●● Hilfe 3

●● Erstellen Sie sich eine Mindmap zum Thema „Abgabe von elektrischen Inhalationsgeräten“ nach dem Muster auf Seite IV („Erklärungen zu diesem Buch“).

Die größtmögliche Hilfestellung bietet „**Hilfe 3**“. Unter dem jeweiligen QR-Code finden Sie einen Spickzettel zum jeweiligen Beratungsfall. Darin sind unter anderem Begriffsdefinitionen, Grenzen der Selbstmedikation, das Mittel der Wahl (bezogen auf den jeweiligen Fall), Zusatztipp sowie Hinweise auf Stolpersteine enthalten. Mit dieser Hilfestellung kann auch ohne detailliertes Vorwissen ein entsprechender Dialog erstellt werden.



## HILFE

● Hilfe 1   ●● Hilfe 2   ●●● Hilfe 3

●●● Durch Scannen dieses QR-Codes gelangen Sie zum Spickzettel „Diarrhö“.

**Wissenswertes zu den Aufgaben**

Um Ihr Wissen anzuwenden und zu vertiefen, finden Sie in diesem Buch zahlreiche Übungsaufgaben. Die Beantwortung der Aufgaben findet dabei außerhalb dieses Buchs z. B. auf einem Notizblock statt. Sie benötigen daher Stift, Buntstifte und Papier.

**Aufgabentyp: Beratungsdialoge**

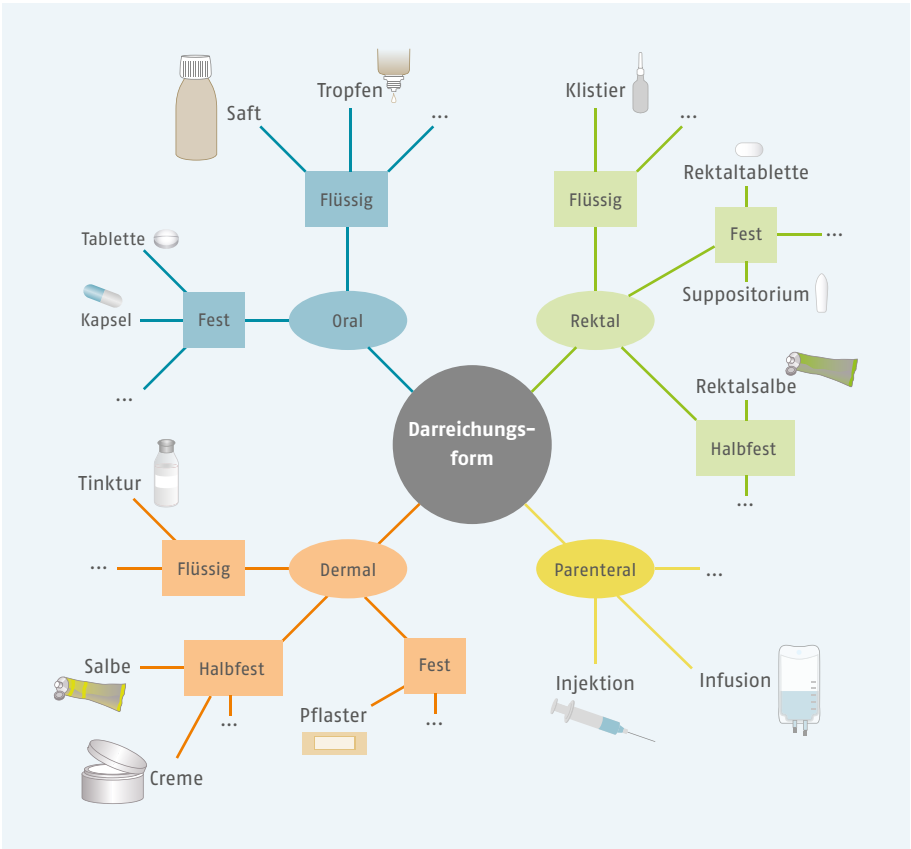
In ►Kap. 5, ►Kap. 6 und ►Kap. 10 finden Sie Aufgaben zu Beratungsdialogen. Diese können Sie auf verschiedenen Wegen lösen. Bearbeiten Sie die Aufgaben allein, können die Dialoge schriftlich festgehalten werden. Steht Ihnen ein Partner zur Verfügung, ist auch die Bearbeitung als Rollenspiel in verschiedenen Schwierigkeitsgraden möglich:

- Für Fortgeschrittene: Sie überfliegen den Dialog einmal und notieren sich Stichpunkte.
- Für Unsichere: Sie gehen den Dialog im Vorfeld durch und lösen die Aufgabe zunächst schriftlich. Anschließend wenden Sie Ihre Lösung im Rollenspiel an.
- Für Einsteiger: Sie nehmen zusätzlich zu diesem Buch die Dialogteile aus den Lösungen zur Hand und spielen die Szene mit Hilfe der vorgegebenen Sätze durch.

Für noch mehr Abwechslung folgen auf die Beratungsdialoge Aufgaben zum Thema „Was wäre, wenn...“. Mit den darin beschriebenen Szenarien können Sie die jeweiligen Rollenspiele abwandeln. Im Unterricht können die Szenarien auch von verschiedenen Gruppen bearbeitet und so mehrere Dialoge zum gleichen Themengebiet erstellt werden.

**Aufgabentyp: Mindmap**

An mehreren Stellen in diesem Buch werden Sie aufgefordert, eine **Mindmap** zu erstellen. Dabei handelt es sich um eine grafische Zusammenfassung eines vorgegebenen Themas. Das Hauptthema wird dabei zentral in der Mitte platziert und durch Linien mit dazu passenden Begriffen bzw. Unterkategorien verbunden. Durch die Zuordnung von Begriffen zu sinnvollen Oberbegriffen wird das gehirngerechte Lernen gefördert. Gleichzeitig wird durch die grafische Aufbereitung das visuelle Einprägen erleichtert. Gerne können daher auch kleine Skizzen oder Symbole ergänzt bzw. Farben verwendet werden, um die Inhalte weiter zu veranschaulichen.



**Aufgabentyp: Selbstorganisiertes Lernen (SOL)**

Als weiteren Aufgabentyp finden Sie in diesem Buch SOL-Aufgaben. Um den Lesefluss nicht zu behindern, wurden diese in einem eigenen Kapitel gebündelt. Eine ausführliche Erklärung zu diesem Aufgabentyp finden Sie in ► Kap. 13.

**Lösungen zu den Aufgaben**

Damit dieses Buch auch im Selbststudium genutzt werden kann, stehen für viele Aufgaben digitale Musterlösungen bereit. Diese finden Sie, wenn Sie den QR-Code im Impressum dieses Buchs scannen. Das Passwort lautet: Apothekenpraxis.

■ Aufgaben mit Lösungsvorschlag sind mit folgendem Symbol gekennzeichnet:



■ Aufgaben ohne Musterlösung tragen folgendes Symbol:

**Umgang mit geschlechtersensibler Sprache (Gendern)**

Um die Lesbarkeit dieses Buchs zu verbessern und damit das inhaltliche Verständnis zu erleichtern, verzichten wir auf geschlechtersensible Sprachformen. Alle Sprachformen schließen Menschen jeden Geschlechts mit ein.

**Registrierung bei DeutschesApothekenPortal (DAP)**

Einige QR-Codes führen zu Inhalten auf der Website des DAP (Deutsches Apothekenportal). Es kann erforderlich sein, dass Sie sich dafür auf dem Portal registrieren, um die Informationen nutzen zu können.

Bei Fragen zur Registrierung können Sie sich jederzeit per Mail an das DAP wenden ([info@deutschesapothekenportal.de](mailto:info@deutschesapothekenportal.de)).





# Digitale Medien 1

Annette Thomas

„Digital“ ist in Bezug auf Medien ein weitgefasster Begriff, der häufig mit „neu“ oder „modern“ gleichgesetzt wird. Während die Einen begeistert von den Möglichkeiten der digitalen Welt sind, trauern andere dem guten alten Papiernachschlagewerk hinterher. Wie so oft ist es vermutlich eine Mischung aus beiden Welten, mit der die Arbeit optimal gestaltet werden kann.

In diesem Kapitel wird der Umgang mit verschiedenen digitalen Medien geübt, die für den Einsatz im Apothekenalltag sinnvoll sind.

Digitale Medien sind sowohl aus dem Privatleben als auch aus dem Apothekenalltag nicht mehr wegzudenken. Sie sind jederzeit schnell zugänglich und bieten eine Fülle an Informationen, die meist einen aktuelleren Stand haben als vergleichbare gedruckte Literatur. Neben der Apothekensoftware sind es vor allem fachbezogene Internetseiten, die zur Beantwortung spezieller Fragen herangezogen werden können.

Bei der Recherche auf Internetseiten, die nicht von offiziellen Institutionen betrieben werden, muss immer hinterfragt werden: Wie seriös ist diese Quelle? Stehen eventuell wirtschaftliche Interessen im Vordergrund? Wie aktuell ist die Information?

**aha****GUT ZU WISSEN**

Wikipedia ist ein kostenfreies Online-Lexikon, das sich großer Beliebtheit erfreut. Es steht jeder Person frei, neue Inhalte für Wikipedia zu verfassen oder bereits vorhandene Artikel zu überarbeiten. Anders als bei sonstigen Lexika gibt es also kein festgelegtes Autorenteam und auch keine Lektoren, die die Richtigkeit der Inhalte überprüfen.

Der Vorteil dieses Internetlexikons besteht darin, rund um die Uhr, schnell und ohne Gebühr auf ein breites Angebot von Wissen zugreifen zu können. Der Nachteil: Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben sind nicht gesichert.

Wikipedia ist also eine gute Möglichkeit, um sich schnell einen Überblick über ein Thema zu verschaffen. Die Plattform ersetzt aber keinesfalls eine weitere Recherche und ist als alleinige Quelle nicht ausreichend.

## 1.1 Nachschlagemöglichkeiten in der Apothekensoftware

### 1.1.1 Die ABDA-Datenbank

Die ABDA-Datenbank liefert umfassende Daten zu Arzneimitteln, wie z. B. zur Zusammensetzung, zur Anwendung und zu Interaktionen mit anderen Wirkstoffen. Die Daten werden von der ABDA im Rohformat zur Verfügung gestellt und von den jeweiligen Softwarehäusern in die Anwendungen eingebaut. Zugriff auf die ABDA-Datenbank haben nur bestimmte Fachkreise. Dazu zählen neben Apothekenmitarbeitern z. B. auch Ärzte und Krankenkassen.

**aha****GUT ZU WISSEN**

Die ABDA ist die Bundesvereinigung Deutscher Apothekerverbände. Die Abkürzung stammt von der ursprünglichen Bezeichnung „Arbeitsgemeinschaft der Berufsvertretungen Deutscher Apotheker“ und wurde nach der Umbenennung aus Bekanntheits- und Praktikabilitätsgründen beibehalten.

Der ABDA Pharma-Daten-Service, oder kurz die ABDA, ist eine Einrichtung der ABDA, die sich mit der Erstellung der Arzneimitteldatenbank befasst.

Das **Cave-Modul** ist ein Teil der ABDA-Datenbank. Es kann optional in der Apothekensoftware dazugebucht werden und ermöglicht die Erkennung von patientenspezifischen Arzneimittelrisiken durch Verknüpfung der abgegebenen Arzneimittel mit den hinterlegten Kundendaten. Dazu müssen im Kundenstamm Angaben zu Alter, Geschlecht, Körpergewicht, Vorerkrankungen, Nierenfunktion und Allergien/Unverträglichkeiten des jeweiligen Kunden hinterlegt sein.

### GUT ZU WISSEN

Cave kommt aus dem Lateinischen und bedeutet so viel wie „sei vorsichtig“.

aha

**Hinweis:** Aufgaben zur Apothekensoftware finden Sie in ► Kap. 9. Da für das Verständnis der Aufgaben noch einige Hintergrundinformationen notwendig sind, erfolgt die praktische Übung erst zu einem späteren Zeitpunkt in diesem Buch.

## 1.2 Offizielle Informationsangebote

### 1.2.1 Amtliche Behörden und Institutionen

#### Aufgabe 1: Offizielle Seiten erkunden

Internetauftritte verschiedener Behörden auf Bundes- und europäischer Ebene sowie Landesvertretungen bieten ein großes Spektrum an fachbezogenen Informationsmöglichkeiten. Recherchieren Sie zur Beantwortung der folgenden Aufgaben auf den entsprechenden Internetseiten.

- a** Geben Sie an, wofür folgende Abkürzungen stehen: RKI | EMA | BfR | BfArM | ABDA | BVL
- b** Beschreiben Sie die Aufgaben der unter **a** genannten Organisationen in jeweils 2–3 Sätzen.
- c** Nennen Sie je zwei Fragestellungen, die im Apothekenbetrieb auftreten könnten und die Sie mit Hilfe der unter **a** genannten Institution beantworten können.

#### Aufgabe 2: Recherchieren auf [www.rki.de](http://www.rki.de)

Im Laufe des Tages treten in der Apotheke verschiedene Fragestellungen rund um das Thema Impfen auf. Finden Sie Antworten und Lösungen auf den Internetseiten des Robert Koch-Instituts.

1. Herr Scheidig muss beruflich nach Saudi-Arabien. Er möchte wissen, welche Impfungen für die Einreise in dieses Land vorgeschrieben sind bzw. empfohlen werden.
2. PTA Katharina soll einen aktuellen Impfkalender mit den Empfehlungen der STIKO zu den Standardimpfungen für die Apotheken-Pinnwand ausdrucken.
3. Frau Meidinger ist nach einem Gespräch mit anderen Eltern aus der Krabbelgruppe verunsichert, ob sie ihr Kind impfen lassen soll. Sie möchte wissen, welche Nebenwirkungen und Risiken im Zusammenhang mit Impfungen auftreten können.

## 1.2.2 AMK-Meldungen

### Meldungen von der AMK

Die Arzneimittelkommission der Deutschen Apotheker (AMK) ist eine Institution der ABDA. Sie erfasst Arzneimittelrisiken und wertet die aus den Apotheken gemeldeten Hinweise hinsichtlich Qualität, Nebenwirkungen sowie sonstige Auffälligkeiten aus. Die AMK veröffentlicht ihre Meldungen wöchentlich in der pharmazeutischen Fachpresse: In der Pharmazeutischen Zeitung (PZ) sowie der Deutschen Apotheker Zeitung (DAZ) sind die Nachrichten sowohl in der Print- als auch in der Online-Version einsehbar. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die Meldungen unter [www.abda.de/fuer-apotheker/arzneimittelkommission/amk/](http://www.abda.de/fuer-apotheker/arzneimittelkommission/amk/) oder in der ABDA-Datenbank im Modul „Aktuelle Info“ abzurufen.

### Meldungen an die AMK

Apotheken sind gemäß der Apothekenbetriebsordnung dazu verpflichtet, bei Verdacht auf Qualitätsmängel die AMK als zuständige Überwachungsbehörde zu informieren. Die AMK erfasst diese Verdachtsmeldungen, untersucht unter Umständen das Arzneimittel und informiert den Hersteller sowie gegebenenfalls die Behörden. Sie koordiniert somit die Kommunikation zwischen allen beteiligten Institutionen.

Die ABDA stellt auf ihren Internetseiten Berichtsbogen-Formulare bereit. Diese können entweder online ausgefüllt oder als PDF heruntergeladen und anschließend per Mail, Fax oder auf dem Postweg versendet werden.



#### NOCH MEHR INFOS

Hier können Meldungen an die AMK schnell und bequem online erledigt werden. Das Online-Formular finden Sie auf der Seite der ABDA unter AMK > Berichtsbogen für unerwünschte Arzneimittelwirkungen.



### Aufgabe 3: Unerwünschte Arzneimittelwirkung melden



1

Am 14. Mai 2024 kommt Frau Hildegard Steinwender in die Bahnhofs-Apotheke. Sie beklagt sich mit heiserer Stimme darüber, dass sie kaum mehr sprechen könne. Sie sei nicht erkältet und habe auch keine Halsschmerzen. Ihrer Aussage nach fingen die Beschwerden an, kurz nachdem sie begonnen hatte, das neue Medikament „Schmerzweg®“ einzunehmen. In der Packungsbeilage ist Heiserkeit nicht bei den Nebenwirkungen aufgelistet.

PTA Kendrick hört Frau Steinwender aufmerksam zu, erfragt zusätzliche Informationen und notiert sich diese stichpunktartig.

Name: Steinwender, Hildegard  
Geburtsdatum: 30.8.1944  
Größe: 170 cm  
Gewicht: 79 kg

Vorerkrankungen: Bluthochdruck

Weitere Medikamente: Ramipril 5 mg und Metoprolol 47,5 mg (seit Jahren gut eingestellt)

Schmerz-weg®: PZN 12345678;  
Einnahme seit 2.5.2024, 1 - 0 - 1

Beschwerden: Heiserkeit  
(keine weiteren Symptome)

Füllen Sie den AMK-Berichtsbogen aus, so als ob Sie diese unerwünschte Arzneimittelwirkung melden wollten. Machen Sie, wo nötig, fiktive Angaben.

**Hinweis:** Nutzen Sie für diese Aufgabe bitte das PDF-Formular, um die versehentliche Einsendung bei der AMK zu vermeiden.

#### NOCH MEHR INFOS

Durch Scannen des QR-Codes gelangen Sie zum Berichtsbogen der AMK.





#### Aufgabe 4: Verdacht auf Qualitätsmangel melden

Herr Krauter bringt am 17. Juni 2024 die Packung mit den Fertigspritzen „Rheuma-gut<sup>®</sup>“, die er in der Vorwoche bei Ihnen auf ärztliche Verschreibung geholt hat, zurück. Er sagt, er habe zwei Spritzen getestet und beides Mal hätte der Mechanismus nicht ausgelöst. Herr Krauter kennt das Medikament seit vier Jahren, hat also Erfahrung im Umgang mit den Spritzen.

In der Kundendatei finden Sie folgende Angaben:

**Einhorn-Apotheke, Marktplatz 1, 54321 Musterstadt**

|                           |                       |                                    |
|---------------------------|-----------------------|------------------------------------|
| <b>Krauter, Sebastian</b> | <b>13.04.1990</b>     | <b>Stammkunde seit: 02.01.2014</b> |
| <b>Datum</b>              | <b>Medikation</b>     | <b>PZN</b>                         |
| 12.06.2024                | Rheuma-gut (12 Stück) | 87654321                           |
| 13.03.2024                | Rheuma-gut (12 Stück) | 87654321                           |
| 15.01.2024                | Rheuma-gut (12 Stück) | 87654321                           |
| 11.11.2023                | Rheuma-gut (12 Stück) | 87654321                           |
| ...                       | ...                   | ...                                |

Füllen Sie den AMK-Berichtsbogen aus, so als ob Sie diesen Verdacht auf einen Qualitätsmangel melden wollten. Machen Sie – wo nötig – fiktive Angaben.

**Hinweis:** Nutzen Sie für diese Aufgabe bitte das PDF-Formular, um die versehentliche Einsendung bei der AMK zu vermeiden.



#### NOCH MEHR INFOS

Durch Scannen des QR-Codes gelangen Sie zum Berichtsbogen der AMK.



### 1.2.3 Rote-Hand-Briefe

Laut Arzneimittelgesetz sind pharmazeutische Unternehmen dazu verpflichtet, Fachkreisen therapierelevante Änderungen der Fachinformation in geeigneter Form zugänglich zu machen. Dazu zählen neu erkannte Arzneimittelrisiken sowie Maßnahmen zu deren Vermeidung. Entsprechende Informationsschreiben werden in Absprache mit der jeweils zuständigen Bundesoberbehörde (Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte – BfArM oder Paul-Ehrlich-Institut – PEI) versendet.

Um diese wichtigen Meldungen auf den ersten Blick zu erkennen und von anderen Informationen abzugrenzen, wurde das Rote-Hand-Symbol entwickelt. Mit der Aufschrift „Wichtige Mitteilung über ein Arzneimittel“ findet es sich sowohl auf dem Briefumschlag als auch auf dem Briefkopf des Informationsschreibens. Entsprechende Briefe sind sofort zu öffnen und vom gesamten pharmazeutischen Personal zur Kenntnis zu nehmen.



Rote-Hand-Briefe werden mit der Warenlieferung des pharmazeutischen Großhandels verschickt, um Apotheken möglichst schnell und flächendeckend zu erreichen. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, die Meldungen digital über spezielle Apotheken-Apps (z. B. Aposync) oder auf den Seiten des BfArM abzurufen.

#### NOCH MEHR INFOS

Hier finden Sie Rote-Hand-Briefe.



#### Aufgabe 5: Rote-Hand-Briefe



**a** Durchsuchen Sie das Archiv der Rote-Hand-Briefe auf den Seiten des BfArM. Nennen Sie für jeden der folgenden Fälle ein Beispiel:

1. Eine bestimmte Charge muss aufgrund eines Produktionsfehlers überprüft werden.
2. Die Zusammensetzung eines Arzneimittels wurde verändert.
3. Es wird über eine bisher nicht genannte Nebenwirkung informiert.
4. Das bisherige Indikationsgebiet wurde verändert.

**b** Geben Sie für die von Ihnen unter **a** gefundenen Beispiele an, welche Maßnahmen im entsprechenden Fall von den Apotheken zu ergreifen sind.

#### 1.2.4 Blaue-Hand-Briefe

Der Blaue-Hand-Brief enthält offizielles Schulungsmaterial, das die Angaben in der Packungsbeilage bzw. der Fachinformation eines Arzneimittels ergänzt. Sind zusätzliche Informationen notwendig, um Arzneimittelrisiken durch Anwendungsfehler zu verhindern, kann die zuständige Bundesoberbehörde die Erstellung der Schulungsmaterialien anordnen.



Damit Blaue-Hand-Briefe auf den ersten Blick von anderen Herstellerinformationen oder Werbesendungen unterschieden werden können, wurde das Blaue-Hand-Symbol mit der Aufschrift „behördlich genehmigtes Schulungsmaterial“ entwickelt. Genau wie Rote-Hand-Briefe sind Blaue-Hand-Briefe sowohl in Druckform als auch digital verfügbar.