

Ablauf Konsultation in der Apotheke (Liste B+)



Vorbereitung Dienstleistung

Schulungen durchführen / Kompetenzen erwerben

- Die Apotheker:in informiert das Team über die gesetzlichen Grundlagen (HMG-Revision), über die Indikationen der Liste B+ und über das Vorgehen bei der Abgabe von rezeptpflichtigen Medikamenten
- Apotheker:innen verfügen über die nötigen fachlichen Kompetenzen und halten sich an deren Grenzen
- Das Apothekenteam ist kommunikativ für das Triagegespräch geschult und hat es geübt

Ausstattung Apotheke und Beratungsraum / Hilfsmittel und Informationsmaterial

- Info-Plakate für die Dienstleistung inkl. Preise gut sichtbar im Verkaufsraum
- Beratungsunterlagen vorbereitet (z.B. Abgabealgorithmen, Vorlage schriftl. Patienteninformation)
- Unterstützende Tools (z.B. elektronische / webbasierte Systeme) implementiert und getestet

Ort der Durchführung

Backoffice

Verkaufsraum

Beratungsraum

Ablauf Dienstleistung

Kunde/in wünscht eine Beratung zu einem gesundheitlichen Problem oder verlangt ein rezeptpflichtiges Medikament

- Erstes Vor-Triagegespräch durch das Apothekenteam (evtl. kurze Rücksprache mit Apotheker:in)
- Information zu Vorgehen, Nutzen, Preis (Textbausteine siehe Kasten)

Vorschläge Textbausteine Vor-Triagegespräch

- „So wie Sie mir das schildern, liegt wohl ein etwas komplexeres Problem vor...“
- „Bei dieser Sachlage braucht es eine vertiefte Abklärung im Beratungsraum...“
- „Ihr Wunsch /Ihr Problem erscheint mir etwas komplexer und deshalb würde ich Sie lieber in unseren vertraulichen Beratungsraum begleiten...“
- „Wir bieten für solche Situationen eine vertiefte Abklärung durch unsere Apothekerin an...“
- „Unsere Apothekerin hat zu diesem Thema eine Weiterbildung gemacht und kann Sie gezielt untersuchen und behandeln...“
- „Für dieses Problem könnte Ihnen unser Apotheker – nach einer Konsultation im Beratungsraum – auch etwas Rezeptpflichtiges abgeben. Ansonsten wäre der Gang zum Arzt die Alternative...“
- „Habe ich Sie von dieser Dienstleistung überzeugt? /Hätten Sie Interesse an dieser Dienstleistung? Sie kostet xx Franken...“

Schlussberatung
Kunde/in bevorzugt Arztbesuch oder kauft OTC-Produkt.
Angebot der DL im Fall dass Symptome bleiben



Ausführliches Beratungsgespräch durch die Apotheker:in

- Anamnese, Triage, Risikoevaluation (falls vorhanden mit Abgabealgorithmus), Analyse aktuelle Medikation
- evtl. diagnostische Untersuchung (Befund u.U. mit Foto dokumentieren)
- Therapieplan erstellen und Medikation bestimmen
- Information des/r Patienten/in über Therapieplan und Medikation (Therapieziel, Dosierung, Anwendungsdauer, korrekte Anwendung (evtl. Demonstration), UAW)
- Patient/in über weiteren Ablauf informieren (Verhalten bei Unwirksamkeit / Verschlimmerung)
- Schriftliche Bestätigung durch Unterschrift des/r Patienten/in einholen (empfohlen aus Haftungsgründen):
 - Einverstanden mit Therapieplan und Medikation
 - Erklärung zu Anwendung, UAW, Alarmsymptomen, usw. erhalten
 - alle Angaben zur eigenen Person wurden wahrheitsgetreu gemacht

Abgabe Medikation und Nachsorgeangebot

- Abgabe der Medikamente (mit Posologieetiketten)
- Abgabe schriftl. Patienteninformation („persönliche Therapieempfehlung“)
- Nachsorgeangebot anbieten, Modalitäten bestimmen (telefonisch, per E-Mail, persönlich, usw.)
- Termin für Nachsorgegespräch vereinbaren

Ausführliche Dokumentation (elektronisch oder schriftlich) im Patientendossier

- Dokumentationspflichtig gemäss VAM Art. 48 sind:
 - Patientenangaben (Name, Vorname, Geburtsdatum, Geschlecht)
 - Abgabestelle, Abgabedatum, Name der abgebenden Apotheker:in
 - abgegebene Arzneimittel (inkl. Dosierung und Packungsgrösse)
 - Nachvollziehbarkeit des Entscheides über die abgegebenen Arzneimittel

Fakturierung Dienstleistung und Verabschiedung

- Alle Positionen fakturieren (Medikamente, Dienstleistungspauschale gemäss individuellem Tarif, und evtl. durchgeführte Diagnostiktests)
- Abfrage Zusatzbedürfnisse, Motivation zur Therapie, evtl. Abgabe Broschüren

Danach

Nachsorgegespräch

- Kontaktaufnahme mit Patient/in am vereinbarten Termin
- Nachfrage über das aktuelle Befinden unter der vereinbarten Therapie



Aufbewahrungspflicht Dokumente

- Aufbewahrung für patientenbezogenen Unterlagen in Apotheke: 10 Jahre