

Inhalt

Grußwort _____	VII
Vorwort _____	IX
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis _____	XIII

Qualität aus Nutzerperspektive _____	1
Krankenkassenwettbewerb: Wie viel Transparenz benötigen Verbraucherinnen und Verbraucher? _____	3
<i>Petra Fuhrmann und Thomas Moormann</i>	
Gesundheitskompetenz der Versicherten in Deutschland – Erfahrungen und Erwartungen in Bezug auf den Umgang mit und die Unterstützung durch die Krankenkassen _____	9
<i>Marie-Luise Dierks</i>	

Ergebnisse der Kundenbefragung _____	21
Qualitätswahrnehmung der Krankenversicherung aus der Versichertenperspektive – Ergebnisse einer repräsentativen Versichertenbefragung _____	23
<i>Sören Schiller und Sarah-Maria Steppe</i>	

Wandel der Qualitätskultur in der GKV _____	83
Qualitätswettbewerb von Krankenkassen _____	85
<i>Gertrud Demmler</i>	
Qualitätsorientierung als zentrales Paradigma im Gesundheitswesen – Blick auf die Krankenversicherung _____	97
<i>Matthias Schrappe</i>	
Fazit – Konsequente Nutzerorientierung mit Verbesserungspotenzial für das Kassenhandeln _____	103
<i>Franz Knieps und Johanna Nüsken</i>	