

## Inhalt

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

<b>Qualität aus Nutzerperspektive _____</b>	<b>1</b>
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>	

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

<b>Wandel der Qualitätskultur in der GKV _____</b>	<b>83</b>
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>	