

## 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 Moermann</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>	