

Inhalt

Grußwort	VI
Vorwort	VII
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	XI
Ergebnisse der Kundenbefragungen	1
Qualitätswahrnehmung der Krankenversicherung aus der Versichertenperspektive –	
Ergebnisse einer repräsentativen Versichertenbefragung	3
<i>Sören Schiller, Sarah-Maria Steppe und Anna Seufert</i>	
Zugang zur Versorgung – sektorenübergreifende Versichertenperspektiven	63
Grundlegende Probleme in der Pflege: Lösungsansätze aus Versichertenperspektive	65
<i>Regina Görner, Anna Brückner und Christina Münk</i>	
Mehr Koordination und Orientierung in der Versorgung	71
<i>Klaus Reinhardt</i>	
Gesundheitsdienstleistungen in Apotheken – Weiterentwicklung aus Versichertenperspektive	75
<i>Thomas Preis</i>	
Mündige Patientinnen und Patienten: Über Gesundheitskompetenz und gemeinsame	
Entscheidungsfindung in der Medizin	81
<i>Thomas Kühlein</i>	
Politisches Fazit	87
Was die Versicherten von einer guten Versorgung erwarten: Transparenz, Qualität und Begleitung	89
<i>Anne-Kathrin Klemm und Ulrike Müller</i>	