

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>	