

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	5
Ralph Kray	
 Das kundenzentrierte Gesundheitssystem – ein ökonomisches Modell	 11
Hartmut Kliemt	
 Patienten als souveräne Verbraucher – neue Optionen für Patienten	 31
Stefan Etgeton	
 Psychisch Kranke als Kunden? Grenzen eines Konzepts	 49
Markus R. Pawelzik	
 Zum Verhältnis Patient-Kunde-Arzt – Zukunft der ambulanten ärztlichen Versorgung	 85
Carl-Heinz Müller	
 Patientensouveränität als Chance – neue Handlungsspielräume für Krankenhäuser	 105
Gerrit Fleige & Marc P. Philipp	

Die Rede vom Kunden – Spannungsfeld in kirchlichen Krankenhäusern	125
Klaus Goedereis & Michael Fischer	
Gestern Patient – heute Kunde? Neue Wege der Krankenkasse	139
Norbert Klusen	
Patienten – Kunden – Beteiligte – selbstbewusste Patienten stellen Anforderungen an die Politik	161
Andrea Fischer	
Rahmenbedingungen für mehr Patientensouveränität – das Arzt-Patienten-Verhältnis als Ausgangspunkt	187
Rainer Sibbel	
Die Herausgeber	211
Die Autoren	213