

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	

Inhaltsverzeichnis | 9

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