

467 Editorial

**Patientenorientierung braucht viele Akteure – und den Willen zur Zusammenarbeit**

Doris Pfeiffer

**POLITIK UND MEINUNG**

470 Blickpunkt Berlin

Verheerende Kritik am Gesundheitskonzept der Union – Fallpauschalenverhinderungsgesetz – Verwaltungsvereinfachung

471 Pro und Contra

**Patient = Kunde: Geht diese Gleichung auf?**

Thomas Isenberg und Jörg-Dietrich Hoppe

472 Nachrichten

unter anderem: Pflegeversicherung: Qualitätsbericht – GKV-Finanzreform: CDU/CSU-Kompromiss für ein Gesundheitsprämien-Modell – Sachverständigenrat: Wirtschaftsweise schlagen „Modell der Bürgerpauschale“ vor – Telematik: Betriebsgesellschaft kurz vor der Gründung

**SCHWERPUNKT PATIENTENORIENTIERUNG**

478 Verbraucherzentrale

**Patientenorientierung im Gesundheitswesen**

Christoph Kranich

482 Selbstverwaltung

**Patientenorientierung: Ein Thema der Selbstverwaltung**

Margret Mönig-Raane

484 Patientenrechte

**Unterstützung der Versicherten bei Behandlungsfehlern**

Bernd Schrinner

487 Information I

**„Der gut informierte Patient trifft die besseren Entscheidungen für sich“**

Ein Gespräch mit Helga-Kühn-Mengel

489 Information II

**Glaubwürdige Patienteninformationen in Zeiten des Informationsüberflusses – Eine Aufgabe des Institutes für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen**

Hilda Bastian

**THEMEN**

492 RSA

**Risikostrukturausgleich und Risikopool: Jahresausgleich 2003**

Manfred Baumann

496 Europa

**Europa für den Versicherten gestalten**

Monika Kücking, Anouchka Jann

498 KTQ

**KTQ jetzt auch im niedergelassenen Bereich**

Thomas Beck, Karlheinz Bothorn

502 Krankenhaus

**Qualitätssicherung im Krankenhaus: BQS-Ergebniskonferenz**

Daniela Riese