

1	EINLEITUNG	4
2	DIE GESUNDHEITSVERSORGUNG IN DEUTSCHLAND.....	5
2.1	PROBLEMANALYSE IM DEUTSCHEN GESUNDHEITSWESEN	5
2.2	DIE INFORMATIONELLE VERNETZUNG DER GESUNDHEITSVERSORGUNG.....	7
2.3	INNOVATIVE VERSORGUNGSKONZEPTE.....	9
3	DEFINITION UND ZIELSETZUNG DER ELEKTRONISCHEN PATIENTENAKTE	10
3.1	DEFINITION DER ELEKTRONISCHEN PATIENTENAKTE	11
3.2	ZIELSETZUNG DER ELEKTRONISCHEN PATIENTENAKTE	11
3.3	ABGRENZUNG UNTERSCHIEDLICHER ANWENDUNGSBEREICHE.....	12
3.4	FORDERUNG NACH STANDARDS	12
3.5	DATENSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ	14
4	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ALS PATIENTENBEZOGENER LÖSUNGSANSATZ ZUR REALISIERUNG DER ELEKTRONISCHEN PATIENTENAKTE	17
4.1	ZIELSETZUNG DES CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - SYSTEMS.....	18
4.2	GESTALTUNGSFELDER DES CUSTOMER RELATIONSHIP MANagements	19
4.2.1	<i>Kundenidentifikation und Kundendifferenzierung</i>	<i>20</i>
4.2.2	<i>Interaktion.....</i>	<i>23</i>
4.2.3	<i>Customizing - Individualisierung des Angebotes</i>	<i>25</i>
4.3	KOMPONENTEN EINER CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - LÖSUNG.....	26
4.3.1	<i>Das operative Customer Relationship Management.....</i>	<i>26</i>
4.3.2	<i>Das kommunikative Customer Relationship Management.....</i>	<i>27</i>
4.3.3	<i>Das analytische Customer Relationship Management.....</i>	<i>28</i>
5	DAS PROZESSPORTAL - EIN INSTRUMENT ZUR PATIENTENORIENTIERTEN STEUERUNG DER VERSORGUNGSPROZESSE	29
5.1	DER PROZESS-BEGRIFF	32
5.2	DIE PROZESSORIENTIERUNG.....	32
5.3	DIE INTEGRATION DER VERSORGUNG DURCH DAS PROZESSPORTAL (EPA)	33
	LITERATUR.....	39