สารบัญ

หน้า

คำนิยม III

คำนำ XIII

คำนำผู้เขียน XV

กิตติกรรมประกาศ XIX

ส่วนที่หนึ่ง : แนวคิดพื้นฐาน 1

บทที่ 1 : ความนำ 2

บทที่ 2 : ความเจ็บป่วยกับโรคภัย และการรักษาผู้ป่วยกับรักษาโรค 13

บทที่ 3 : กระบวนทัศน์ ความคิด อารมณ์ และการกระทำ 21
ของแพทย์หรือผู้ให้บริการ

บทที่ 4 : ความคาดหวัง ความเสี่ยงและความกลัว 40
ของแพทย์หรือผู้ให้บริการกับของผู้ป่วย

ส่วนที่สอง : การป้องกันความขัดแย้งและการเสริมสร้าง 51
ความสัมพันธ์แพทย์หรือผู้ให้บริการกับผู้ป่วย

บทที่ 5 : ความไว้วางใจ การใช้อำนาจและการสื่อสาร 52
ของแพทย์และผู้ให้บริการ

บทที่ 6 : ทำไมต้องเอาใจผู้ป่วยมาใส่ใจแพทย์หรือผู้ให้บริการ? 67

บทที่ 7 : มองอดีตเป็นบทเรียน 76

บทที่ 8 : การขอโทษสำคัญไฉน? 87
หมอขอโทษไม่เป็นจึงถูกฟ้อง : มีทางออกที่ดีกว่าไหม?

ส่วนที่สาม : การเจรจาไกล่เกลี่ย 111

บทที่ 9 : ทำไมการเจรจาจึงดีกว่าการฟ้องร้อง? 112

บทที่ 10 : การเจรจาไกล่เกลี่ยและการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง 129

บทที่ 11 : กระบวนการและทักษะที่สำคัญของ..... 143
การเจรจาไกล่เกลี่ย

ส่วนที่สี่ : แนวคิดด้านนโยบายขององค์กรในการเตรียม.....155
การเผชิญกับปัญหา

บทที่ 12 : สถานบริการพยาบาลควรดำเนินการป้องกัน.....156
และแก้ปัญหาความผิดพลาดอย่างไร?

บทที่ 13 : หน่วยบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล.....160

บทที่ 14 : โรงเรียนแพทย์ควรสอนอะไรอีก นอกจากวิชาการ.....164
และจรรยาแพทย์ และจะสอนอย่างไร?

ส่วนที่ห้า : กฎหมายกับการบริการทางการแพทย์..... 169

บทที่ 15 : ความรับผิดชอบทางแพทย์ : 170
ปัญหาข้อกฎหมายเบื้องต้น

ประวัติผู้เขียน..... 219