

สารบัญ

	หน้า
บทสรุป	1
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	21
2. วัตถุประสงค์	23
3. ขอบเขตการศึกษา	23
4. กรอบแนวคิดการศึกษา	24
5. วิธีการศึกษา	25
6. คณะผู้ดำเนินงานวิจัย	30
ส่วนที่ 2 นิยามศัพท์	31
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเบื้องต้น	
1. การคุ้มครองผู้บริโภคในระบบหลักประกันสุขภาพที่เหมาะสม	35
2. กลไกและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและกระบวนการ ชดเชยความเสียหายที่เกิดกับผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพที่มี ประสิทธิภาพและเป็นธรรม	72
3. การจัดกลไกการให้ข้อมูลของระบบหลักประกันสุขภาพ	103