



ประกาศโรงพยาบาลแก่งหางแมว

เรื่อง นโยบายการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วยของบุคลากรโรงพยาบาลแก่งหางแมว

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้เปลี่ยนแปลงวิธีการสื่อสารและการเชื่อมต่อของคนต่อคนอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางสำคัญในการสื่อสาร แชนซ์ข้อมูล และเชื่อมต่อระหว่างบุคคลทั่วโลก สามารถให้ผู้ใช้งานมีโอกาสพูดคุยกับคนอื่น ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถแบ่งปันความคิดเห็น ภาพถ่าย วิดีโอ และเนื้อหาอื่น ๆ ได้อย่างง่ายดาย ในปัจจุบันบุคลากรโรงพยาบาลแก่งหางแมวมีการนำสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) อันประกอบด้วย Facebook, LINE, Tiktok, Instagram, web board, forums, Google Plus รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อออนไลน์อื่น ในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันที่เปิดให้ใช้งานเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มบุคคล หรือกับสาธารณะ มาใช้อย่างแพร่หลายทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องการค้าขายชีวิต หากมีการใช้ไม่เหมาะสม อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลด้านสุขภาพของผู้รับบริการ สาธารณสุข เพื่อให้การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรโรงพยาบาลแก่งหางแมวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีจริยธรรม อันจะเป็นการดำรงรักษาเกียรติภูมิ และความเชื่อมั่นศรัทธา ที่ประชาชนมีต่อวิชาชีพ และการทำงานขององค์กร และบุคคลต่างๆ ในโรงพยาบาลแก่งหางแมวจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของ บุคลากร โรงพยาบาลแก่งหางแมว ดังนี้

๑. บุคลากรโรงพยาบาลแก่งหางแมวต้องตระหนักและปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กฎหมายว่าด้วยสุขภาพแห่งชาติ กฎหมายของวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลแก่งหางแมว พ.ศ. ๒๕๖๓ อย่างเคร่งครัด หากฝ่าฝืนอาจถูกลงโทษทางวินัย หรือมีผลต่อหน้าที่การงานหรือสภาพการจ้างในโรงพยาบาลได้ และอาจถูกลงโทษตามกฎหมาย

๒. ห้ามเผยแพร่เนื้อหาที่ละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรืออาจทำให้บุคคลอื่นเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง ถูกคุกคาม หรือถูกกลั่นแกล้ง การใช้ภาษาหรือข้อความที่ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม รุนแรง ข้อความที่เกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม และเนื้อหาที่สื่อไปในทางลามกอนาจาร โดยไม่ จำกัดแต่เพียงเฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น เนื่องจากการกระทำส่วนตนนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ และความเป็นวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่และองค์กรโดยรวมได้เสมอ

๓. ระมัดระวัง ในการแสดงความเห็นเกี่ยวกับข้อถกเถียงหรือสุมเสียดังอย่างมากมายในสังคม เช่น ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การเมืองการปกครอง และการแสดงความคิดเห็นในลักษณะบ่น ระบายอารมณ์ การ นินทา ทางสื่อสังคมออนไลน์

๔. ห้ามเผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ ในลักษณะที่อาจถูกมองว่าไม่เหมาะสม หรือไม่มีความเป็นวิชาชีพได้ เช่น การเผยแพร่ภาพถ่ายในหอผู้ป่วย ห้องคลอด หรือห้องผ่าตัดขณะมีการ ดูแลหรือ

ทำหัตถการกับผู้ป่วยอยู่ภาพถ่ายขณะให้การดูแลรักษาผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากปรากฏตัวผู้ป่วย หรือข้อมูลของผู้ป่วยอยู่ในภาพหรือเนื้อหาดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะสามารถระบุตัว ตนของผู้ป่วยได้หรือไม่ก็ตาม

๕. ต้องตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานอย่างเหมาะสม เพื่อจำกัดการเข้าถึง เนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัวจากบุคคลภายนอก และแยกบัญชีผู้ใช้งานหรือเนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัว กับเรื่องทางวิชาชีพออกจากกัน

๖. ในกรณีที่ได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จากผู้ป่วย หรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ต้องพิจารณาผลดีและผลเสียของการให้คำปรึกษาออนไลน์อย่าง รอบคอบ และเลือกใช้ตามความจำเป็น และเหมาะสม อย่างระมัดระวัง หากไม่ประสงค์จะให้คำปรึกษาออนไลน์ ควรตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ และชี้แจงเหตุผลประกอบ รวมทั้งแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ

๗. ในกรณีที่ต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปรึกษาการดูแลผู้ป่วยหรือส่งผู้ป่วยไปยังหน่วย บริการอื่น ให้ปฏิบัติตาม แนวทางปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย ที่โรงพยาบาลกำหนดขึ้น

๘. บุคลากรโรงพยาบาลแห่งทางแมวทุกคน ต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและแก้ไขปัญหา หากพบว่ามีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม โดยการแจ้งเจ้าตัวทราบ หรือว่ากล่าวตักเตือน และรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบเพื่อดำเนินการตามความเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายแพทย์อภิสิทธิ์ คุจวรรณ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแห่งทางแมว

แนวทางปฏิบัติ: การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. แพทย์ ทันตแพทย์ เกษีซกร พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาผู้ป่วย แจ้งวัตถุประสงค์ เหตุผลความจำเป็นในการ Consult Case ทางสื่อสังคมออนไลน์แก่ผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย

๒. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการเจ็บป่วย รูปภาพ วิดีโอ ของผู้ป่วยเพื่อการ Consult Case ทางสื่อสังคมออนไลน์เช่น

- ข้อมูลการรักษา
- รหัสประจำตัวประชาชน
- ชื่อ-สกุล
- วัน-เดือน-ปี เกิด
- ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
- รูปภาพ และวิดีโอที่มีภาพใบหน้าผู้ป่วย/ญาติ และสภาพแวดล้อมที่ขี้บ่งตัวบุคคลได้

๓. ผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย

- กรณีรับทราบและยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการเจ็บป่วย รูปภาพ วิดีโอ ของผู้ป่วยเพื่อการ Consult Case ทางสื่อสังคมออนไลน์ ให้ลงชื่อในใบแสดงความยินยอมให้แพทย์หรือคณะแพทย์ทำการรักษาและใช้ข้อมูล/รูปภาพต่อหน้าพยาน ทั้ง ๒ ฝ่ายและพยานทั้ง ๒ ฝ่าย ลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

- กรณีรับทราบแต่ไม่ยินยอม ให้ยุติการใช้ข้อมูล

๔. ดำเนินการบันทึกภาพ ข้อมูลที่จำเป็น และสื่อสารข้อมูล โดยถือปฏิบัติดังนี้

๔.๑ ให้ใช้เฉพาะอุปกรณ์ของหน่วยงานในการบันทึกภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลต่าง ๆ หลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวเพื่อป้องกันการรั่วไหลสู่ภายนอก

๔.๒ อุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงานให้ตั้งค่าความเป็นส่วนตัวโดยมีรหัสผ่านและปกปิดเป็นความลับ เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลอื่นตาม “วิธีปฏิบัติ การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของอุปกรณ์สื่อสังคมออนไลน์”

๔.๓ กำหนดให้บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเท่านั้นสามารถใช้อุปกรณ์นั้นได้

๔.๔ กำหนดให้หัวหน้าเวรหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงานเป็นผู้ consult เท่านั้น

๔.๕ ในการ consult ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควร consult เป็นการส่วนตัวกับผู้รับคำปรึกษา หลีกเลี่ยงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในลักษณะเป็นกลุ่ม เว้นแต่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทางการ Consult ของกลุ่มเฉพาะนั้น ๆ

๔.๕.๑ กลุ่ม Line ภายในโรงพยาบาลและ คปสอ.แก่งหางแมวบุคลากรในโรงพยาบาล เป็นผู้ดูแลกลุ่ม ให้ถือปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัตินี้อย่างเคร่งครัด

๔.๕.๒ กลุ่ม Line ภายนอกโรงพยาบาล ที่บุคลากรในโรงพยาบาลไม่ได้เป็นผู้ดูแลกลุ่ม

ให้ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดของกลุ่มนั้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

๔.๖ หลีกเลี่ยงการระบุ ชื่อ, เลขที่เตียง หรือข้อมูลที่ระบุตัวตนได้ (รวมทั้งภาพถ่าย วีดีโอ) โดยการปกปิดข้อมูลตาม “วิธีปฏิบัติ : การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์”

ให้ใช้HN/AN ยกเว้นมีเหตุจำเป็นในการสื่อสารและเพื่อประโยชน์ในด้านการรักษาของผู้ป่วย โดยต้องได้รับการยินยอมจาก ผู้ป่วยเช่น การส่งเพื่อทำหัตถการ การส่งข้อมูลทีมสหสาขาวิชาชีพการ Consult แพทย์เฉพาะทาง หรือ ผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๔.๗ การรับ-ส่ง ข้อมูลเพื่อ Consult ควร รับ-ส่งข้อมูลผู้ป่วยครั้งละ ๑ ราย เพื่อป้องกันการสับสน

๔.๘ หากมีการรับคำสั่งการรักษาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ต้องมีการทบทวนคำสั่งในผู้ป่วย ราย นั้น ในกรณีผู้ป่วยใน แพทย์ผู้รับคำปรึกษาต้องมาเซ็นชื่อกำกับคำสั่งในวันต่อมา

๔.๙ การปรึกษาข้อมูลผล Lab ควรถ่ายภาพ Official report ที่ระบุ HN. ผู้ป่วย ไม่ควรพิมพ์ข้อความ เพื่อป้องกันภาวะความผิดพลาดของข้อมูลและผิดคน

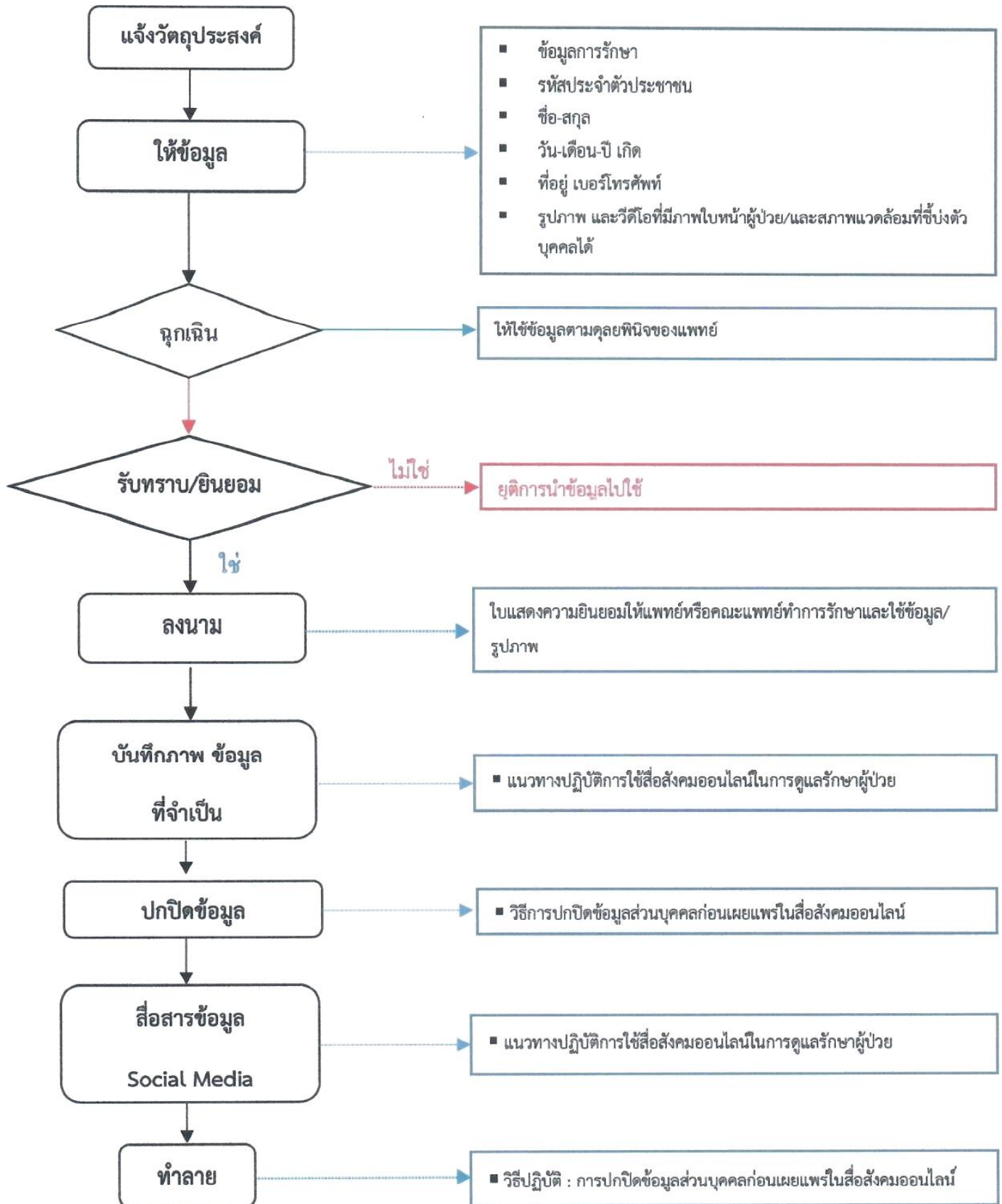
๔.๑๐ การปรึกษาข้อมูลผล X-RAY สามารถกระทำได้ แต่หากพบว่ารายละเอียดภาพไม่ชัดเจน ผู้รับคำปรึกษาควรเข้ามาประเมินและแปลผล X-RAY ด้วยตนเอง

๔.๑๑ ควรมีการทบทวน ข้อความข้อมูลหรือรูปภาพก่อนที่จะรับ-ส่งผ่านสื่อออนไลน์ เนื่องจากสิ่ง ที่กระทำอาจจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของตนเองและองค์กร

๕. เมื่อสิ้นสุดการรักษาหรือจำหน่ายผู้ป่วย ให้ทำการลบข้อมูลการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทั้ง ผู้รับ และผู้ส่ง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลกรณีเครื่องสื่อสารข้อมูลเสียและต้องส่งซ่อมภายนอกหน่วยงาน

๖. กรณีไม่ได้ใช้งานอุปกรณ์สื่อสารเป็นระยะเวลาานาน หรือสิ้นสุดการใช้งาน ให้ออกจากระบบ โปรแกรม หรือปิดเครื่องมือสื่อสารนั้น ๆ เพื่อป้องกันการเข้าถึงจากบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต

Flowchart แนวทางปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการดูแลผู้ป่วย



แนวทางปฏิบัติ: การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาผู้ป่วย แจ้งวัตถุประสงค์ รวมถึงนักศึกษาฝึกประสบการณ์ แจ้งเหตุผลความจำเป็นในการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการเรียนรู้ แก่หัวหน้าฝ่าย/งาน และผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย

๒. ผู้ใช้ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ ต้องขออนุญาต จากแพทย์เจ้าของคนไข้ หรือหัวหน้าฝ่าย/งาน หรือครู พี่เลี้ยง ในกรณีเป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์

๓. ต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูล การเจ็บป่วย รูปภาพ วิดีโอ ของผู้ป่วยเพื่อการเรียนรู้โดยข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการปกปิดก่อนเผยแพร่ เว้นแต่ มีความจำเป็นและได้รับการยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่น

- ข้อมูลการรักษา
- รหัสประจำตัวประชาชน
- ชื่อ-สกุล
- วัน-เดือน-ปี เกิด
- ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
- รูปภาพ และวิดีโอที่มีภาพใบหน้าผู้ป่วย/ญาติ และสภาพแวดล้อมที่ขี้บ่งตัวบุคคลได้

๔. กรณีผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย

- รับทราบและยินยอมให้ใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการเจ็บป่วย รูปภาพ วิดีโอ ของผู้ป่วย เพื่อการ Consult Case ทางสื่อสังคมออนไลน์ ให้ลงชื่อในใบแสดงความยินยอมให้ใช้ ข้อมูล/รูปภาพ เพื่อประโยชน์ในการรักษาและการเรียนรู้ไว้เป็นหลักฐาน
- รับทราบแต่ไม่ยินยอม ให้ยุติการใช้ข้อมูล

๕. ดำเนินการบันทึกภาพ ข้อมูลที่จำเป็น และสื่อสารข้อมูล โดยถือปฏิบัติดังนี้

๕.๑. กรณีผู้ขอใช้ข้อมูล เป็นบุคลากรภายในโรงพยาบาล

๕.๑.๑ แจ้งประสานให้พนักงานโสตทัศนศึกษาเป็นผู้บันทึกภาพ/วิดีโอ หรือดำเนินการเองก็ได้ แล้วแต่ความสามารถและความสะดวกของผู้ขอใช้ข้อมูล

๕.๑.๒ ให้ใช้เฉพาะอุปกรณ์ของหน่วยงานในการบันทึกภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลต่าง ๆ

หลีกเลี่ยงการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวเพื่อป้องกันการรั่วไหลสู่ภายนอก

๕.๑.๓ อุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงานให้ตั้งค่าความเป็นส่วนตัวโดยมีรหัสผ่านและปกปิดเป็นความลับ เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลอื่นตาม “วิธีปฏิบัติ : การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของอุปกรณ์สื่อสังคมออนไลน์”

๕.๑.๔ หลีกเลี่ยงการระบุ ชื่อ, เลขที่เตียง หรือข้อมูลที่ระบุตัวตนได้ (รวมทั้งภาพถ่าย วีดีโอ) โดยการปกปิด ข้อมูลตาม “วิธีปฏิบัติ : การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์” ยกเว้นมีเหตุจำเป็นในการสื่อสารและเพื่อประโยชน์ในด้านการรักษาของผู้ป่วย โดยต้องได้รับการยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมายและต้องระบุข้อความว่า “ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว” ในสื่อเพื่อการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ดังกล่าวด้วย

๕.๒ กรณีผู้ขอใช้ข้อมูล เป็นบุคคลากรภายนอกโรงพยาบาล

๕.๒.๑ ให้ผู้ขอใช้ข้อมูลดำเนินการเองบันทึกภาพ ข้อมูล วีดีโอ ด้วยตนเอง ๔.๑.๒ อุปกรณ์ที่ใช้ ต้องมีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวโดยมีรหัสผ่านและปกปิดเป็นความลับ เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลอื่นตาม “วิธีปฏิบัติ : การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของอุปกรณ์สื่อสังคมออนไลน์”

๕.๒.๓ หลีกเลี่ยงการระบุ ชื่อ, เลขที่เตียง หรือข้อมูลที่ระบุตัวตนได้ (รวมทั้งภาพถ่าย วีดีโอ) โดยการปกปิดข้อมูลตาม “วิธีปฏิบัติ : การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลก่อนเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์” ยกเว้นมี เหตุจำเป็นในการสื่อสาร และเพื่อประโยชน์ในด้านการรักษาของผู้ป่วย โดยต้องได้รับการยินยอมจากผู้ป่วย หรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมายและต้องระบุข้อความว่า “ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว” ในสื่อเพื่อการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ ดังกล่าวด้วย

๕.๒.๔ เมื่อดำเนินการจัดทำสื่อเพื่อการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เรียบร้อยแล้ว ต้องให้ แพทย์เจ้าของคนไข้ หรือหัวหน้าฝ่าย/งาน หรือครูพี่เลี้ยงตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมก่อนเผยแพร่สื่อดังกล่าว

๖. เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการให้ทำการลบข้อมูลที่อยู่ในอุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้หรือข้อมูลที่ยังไม่ได้ปกปิด ออกจากอุปกรณ์ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลกรณีอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย หรือต้องส่งซ่อมภายนอกหน่วยงาน

๗. ห้ามใช้ข้อมูลส่วนบุคคล รูปภาพ วีดีโอ ของผู้ป่วย ข้อความ หรือระบายความรู้สึกที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน และโรงพยาบาล เผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ทั้งในนามส่วนตัวและหน่วยงาน หากฝ่าฝืนจะถูกลงโทษทางวินัยและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

Flowchart แนวทางปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์

