



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Social Media & Patient Information Guidance for Implementation of HA Standards (4th Edition)

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ธันวาคม 2560

Social Media & Patient Information



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

WHAT:

เป็นการใช้ความระมัดระวังในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งข้อมูลผู้ป่วย โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของผู้ป่วย

WHY:

มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น และมีโอกาสที่ข้อมูลระบุตัวตนของผู้ป่วยจะรั่วไหลไปสู่สังคมวงกว้างได้ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ป่วยโดยผู้ส่งไม่รู้ตัว

HOW:

- มีการวางแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขององค์กร
- ยึดแนวทางปฏิบัติที่คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติกำหนดเป็นหลัก
- ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของผู้ป่วย ขณะเดียวกันสร้างความมั่นใจในการระบุตัวผู้ป่วยอย่างถูกต้อง
- ยึดหลักว่าข้อมูลทุกอย่างที่ผ่านช่องทาง social media ไม่เป็นความลับ

HOW:

- ประเด็นหน้าคิด
 - จะลบ ID ที่ติดอยู่กับผลการตรวจต่าง ๆ อย่างไรจึงจะมั่นใจว่าไม่หลุดรอดไป และจะใช้อะไรเป็นตัวบ่งชี้แทน
 - จะเลือกใช้ช่องทางปรึกษาอะไรที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด
 - ถ้ามีการปรึกษาผู้ป่วยหลายรายในเวลาใกล้เคียงกัน จะแยกแยะการบ่งชี้ผู้ป่วยแต่ละรายอย่างไร
 - ทำอย่างไรจะสร้างนิสัยการทำลายข้อมูลที่ได้รับมาทันทีเมื่อจบสิ้นการให้คำปรึกษาแล้ว

มารู้จักการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเบื้องต้นกันเถอะ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)




คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติได้ประกาศแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐

แนวทางปฏิบัติฉบับนี้ เป็นแนวทางเบื้องต้น เพื่อประกอบการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งการใช้งานทางวิชาชีพและส่วนตัว ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย วิชาชีพ หรือระบบสุขภาพโดยรวมได้ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพควรนำไปปฏิบัติและตระหนักในความรับผิดชอบด้วย

ผู้ควรนำแนวทางนี้ไปปรับใช้

สภาวิชาชีพ และคณะกรรมการประกอบโรคศิลปะ 

 สถานพยาบาล และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยตรง 

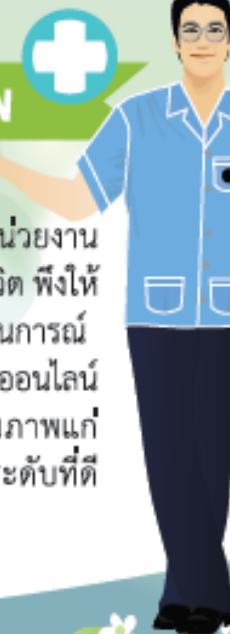
 บุคลากรอื่นในระบบสุขภาพทุกคน

หลักทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

- ๐ เคารพกฎหมาย ทั้งกฎหมายของวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ ตลอดจนกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์
- ๐ เคารพในจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และข้อบังคับระเบียบอย่างเคร่งครัด
- ๐ เคารพในกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร ที่ตนปฏิบัติงานอยู่เสมอ
- ๐ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นเสียหายผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- ๐ เสรีภาพทางวิชาการ มีเสรีภาพแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนทางวิชาการต่างๆ แต่ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อความเห็น และสอดคล้องกับหลักการในแนวปฏิบัติ
- ๐ รายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หากรับรู้ถึงการใช้ที่ไม่เหมาะสม ควรแจ้งผู้那儿ทราบ เพื่อหยุด แก้ไข หรือออกรายงานผู้บังคับบัญชาตลอดจนหน่วยงานที่กำกับดูแลให้รับทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

จริยธรรมทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพ

- ๐ การป้องกันอันตรายต่อผู้อื่น หากพบการละเมิดสิทธิของผู้ป่วยหรืออาจเกิดอันตรายต่อชีวิต ควรแจ้งผู้กระทำให้หยุด หรือแจ้งหน่วยงานที่รักษาความสงบเรียบร้อย ในกรณีฉุกเฉินที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต พึงให้การช่วยเหลือเบื้องต้นตามหลักวิชาชีพและความเหมาะสมของสถานการณ์
- ๐ มุ่งประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ไม่ว่ากรณีใด การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์จะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการสุขภาพด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้นๆ





แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ โดยการคำนึงถึงหลักความเป็นวิชาชีพ

- ✔ **รักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา** ไม่เฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่ เพราะการกระทำส่วนตัวก็อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือทางวิชาชีพได้เช่นกัน
- ✔ **คิดก่อนโพสต์** คำนึงถึงความเหมาะสม ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเนื้อหาที่จะโพสต์ก่อนทำการเผยแพร่เสมอ
- ✔ **หลีกเลี่ยงพฤติกรรมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม** เช่น โพสต์ภาพขณะดื่มสุรา ใช้ยาเสพติด หรือลามกอนาจาร เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่เผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น ภาพในหอผู้ป่วย ภาพผู้บาดเจ็บ หรือเสียชีวิต เป็นต้น
- ✔ **ตั้งค่าความเป็นส่วนตัว** และแยกบัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพอย่างเหมาะสม



- ✔ **ตรวจสอบเนื้อหาออนไลน์อยู่เสมอ** ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนบนสื่อสังคมออนไลน์เป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้อง
- ✔ **ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตนและรักษาระยะห่างกับผู้ป่วยให้เหมาะสม**
- ✔ **ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตนและรักษาระยะห่างกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ป่วยให้เหมาะสม**

WiFi





การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย

- f** รักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย ป้องกันไม่ให้เกิดการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วยและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ที่จะทำให้อื่นคนคาดเดาได้ เช่น ชื่อสถานพยาบาล หมายเลขเตียงที่ผู้ป่วยพักรักษาตัว
- f** การให้ความยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว ในการขอความยินยอมจากผู้ป่วย หรือผู้แทนโดยชอบธรรม ต้องแจ้งให้ผู้นั้นทราบวัตถุประสงค์ รูปแบบ ช่องทาง และผลดีผลเสียของการเก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งมีโอกาสซักถามก่อนให้ความยินยอม ทั้งนี้ต้องเป็นความยินยอมโดยสมัครใจอย่างแท้จริง



ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม



- ๓** ไม่โฆษณาทุกกรณี ไม่ว่าจะจ้าง หรือยินยอมให้คนอื่นโฆษณาข้อมูลต่างๆ ด้านสุขภาพที่เป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กรณีมีข้อสงสัย ควรสอบถามสภาวิชาชีพหรือหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย
- ๓** เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก่ผู้รับบริการ อย่างครบถ้วนชัดเจน
- ๓** ระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตนตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับสาร สามารถประเมินความเหมาะสมของข้อมูลได้
- ๓** หลีกเลี่ยงการสำคัญผิดว่าเป็นผู้แทนองค์กร เพราะอาจทำให้คนอื่นเข้าใจผิดได้ว่า เรากำลังทำหน้าที่ในนามองค์กร
- ๓** เช็ควินิจฉัยให้ถี่ ตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของเนื้อหาทุกครั้งก่อนแชร์ ควรอ้างอิงแหล่งที่มาและหลักฐานเชิงประจักษ์





แนวทางการให้คำปรึกษาออนไลน์

- ④ รมั้ตระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์ พึ่งซี่้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจและตระหนักในความเสี่ียงและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์ในกรณีไม่ประสงค์จะให้คำปรึกษาผ่านทางออนไลน์ พึ่งตอบปฏิเสทอย่างสุภาพ หรือนะนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ
- ④ บัน้ทักการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้า้ทในวิชาชีพ บัน้ทักข้อมูลและรายละเอี่ยตการให้คำปรึกษา เพื่อใช้สำหรับอ้างอิง



สามารถศึกษาแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์
ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ เพิ่มเติมได้ที่
www.nationalhealth.or.th



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

เคล็ดลับงานคุณภาพ

วิชาการดูแลผู้ป่วยกันทาง Line อย่างไรให้ปลอดภัย

ในยุคนี้ โรงพยาบาลจำนวนมากมีการวิชาการดูแลผู้ป่วยทาง LINE แต่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้ระวังว่าข้อมูลที่ปรึกษากันทาง LINE (ไม่ว่าจะเป็น X-RAY, EKG, ผล LAB.) จะถูก COPY แล้วเผยแพร่ต่อกันไป SOCIAL MEDIA แล้วทำให้เกิดการเปิดเผยความลับของผู้ป่วย ซึ่งอาจตามมาด้วยการฟ้องร้อง แต่ถ้าเจ้าหน้าที่กลัวเรื่องการเปิดเผยความลับจนเกินไป ก็อาจทำให้เกิดการระบุดังกล่าวของผู้ป่วยผิดพลาดได้

ข้อแนะนำในการวิชาการดูแลผู้ป่วยทาง LINE

1. ผู้บริหารควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรในเรื่องการวิชาการดูแลผู้ป่วยทาง Line โดยเน้นในเรื่องคุณภาพของข้อมูลและการรักษาความลับของผู้ป่วย แล้วชี้แจงแนวปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ
2. มีการกำหนดสถานการณ์ที่ไม่ควรวิชาการดูแลผู้ป่วยทาง Line เช่น ถ่ายภาพ x-ray ด้วยกล้องที่มีความละเอียดต่ำ ซึ่งอาจทำให้ไม่เห็นรอยกระดูกหัก และนำมาสู่การวินิจฉัยที่ผิดพลาด
3. ควรใช้ Line ในลักษณะบุคคลต่อบุคคล หลีกเลี่ยงการใช้ Line กลุ่ม เพราะเมื่อข้อมูลรั่วไหล จะยากในการตามรอยหาจุดรั่วไหล
4. ถ้าจำเป็นต้องใช้ Line กลุ่ม ควรรักษาความลับผู้ป่วย โดยการปกปิดข้อมูลที่ทำให้ผู้อ่านสามารถระบุตัวผู้ป่วยได้ แล้วใช้รหัส ID แทน
หลังจากนั้น ให้ส่งตัวถอดรหัส ID ไปเป็นชื่อตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางที่ 2 เช่น Line, SMS, e-mail ของผู้ให้คำปรึกษา
5. หลีกเลี่ยงการขอคำปรึกษาผู้ป่วยพร้อมกันมากกว่า 1 รายในการปรึกษาหนึ่งครั้ง เพราะอาจมีการสลับของข้อมูลของบุคคลได้
6. ควรมีข้อตกลงว่าผู้ที่ให้คำปรึกษาจะร่วมมือในการรักษาความลับของผู้ป่วย และจะทำลายข้อมูลที่ได้รับ เมื่อกระบวนการให้คำปรึกษาเสร็จสิ้น เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลในกรณีที่น่าเครื่องไปซ่อมบำรุง