



ประกาศโรงพยาบาลจุฬารัตน์ เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)

“สื่อสังคมออนไลน์” หมายความว่า สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นการสร้างและเผยแพร่เนื้อหาระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน (creation and exchange of user-generated content) หรือสนับสนุน การสื่อสารสองทาง หรือการนำเสนอและเผยแพร่เนื้อหาในวงกว้างได้ด้วยตนเอง ซึ่งนิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า social media หรือ social network ซึ่งรวมถึงสื่อดังต่อไปนี้

- (๑) กระดานข่าว (web board หรือ online forums)
- (๒) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social networking services) เช่น Facebook, Google Plus, Myspace, LINE, WhatsApp, Viber, Skype, Google Plus
- (๓) สื่อสำหรับการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเนื้อหาที่เป็นภาพนิ่ง เสียง วิดีทัศน์ หรือแฟ้มข้อมูล หรือให้บริการเนื้อหาที่เก็บข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (photo-sharing, audio-sharing, video-sharing, files sharing, and online storage services) เช่น Flickr, Podcast, YouTube, Instagram, Tiktok, Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive
- (๔) บล็อก (blogs) เช่น WordPress, Blogger และไมโครบล็อก (microblogs) เช่น Twitter
- (๕) เว็บไซต์สำหรับการสร้างและแก้ไขเนื้อหาพร้อมกัน (wikis) เช่น Wikipedia
- (๖) เกมออนไลน์หรือโลกเสมือนที่มีผู้ใช้งานหลายคน (multi-user virtual environments) เช่น World of Warcraft, Second Life
- (๗) สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อออนไลน์อื่นในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันที่เปิดให้ใช้งานเพื่อเป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มบุคคล หรือกับสาธารณะ

ในปัจจุบันบุคลากรโรงพยาบาลจุฬารัตน์ มีการนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้อย่างแพร่หลายทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องการดำเนินชีวิต หากมีการใช้ไม่เหมาะสม อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลด้านสุขภาพของผู้รับบริการสาธารณสุข เพื่อให้การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรโรงพยาบาลจุฬารัตน์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีจริยธรรม อันจะเป็นการธำรงรักษาเกียรติภูมิ และความ เชื่อมั่น ศรัทธา ที่ประชาชนมีต่อวิชาชีพ และการทำงานขององค์กร และบุคคลต่างๆ ในโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) และแสดงตนในฐานะบุคลากร ดังนี้

๑. พึงตระหนักว่าข้อความหรือความเห็นที่เผยแพร่บน Social Network เป็นข้อความที่สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะ ผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบทั้งทางด้านสังคม และด้านกฎหมาย นอกจากนี้ยังอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียงการทำงานและอนาคตของวิชาชีพของตนได้

๒. ให้ความระมัดระวังอย่างยิ่งในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ พึงเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการกระทำหรือการเผยแพร่เนื้อหาที่ละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรืออาจทำให้บุคคลอื่น เสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง ถูกคุกคาม หรือถูกกลั่นแกล้ง (cyber-bullying)

๓. พึงระลึกว่า พระราชบัญญัติว่าด้วยเรื่องการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติเรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศโรงพยาบาลจุฬารัตน์ โดยสามารถศึกษาข้อบังคับต่างๆ ได้

๔. ตามประกาศของโรงพยาบาล ทั้งนี้ การละเมิดจรรยาบรรณอย่างร้ายแรงดังที่กำหนดไว้ในข้อบังคับดังกล่าว เช่น การเปิดเผยความลับของบุคลากรหรือผู้รับบริการที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือจากความไว้วางใจ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคลากรหรือผู้รับบริการ อาจเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงและผู้ที่ละเมิดสามารถถูกดำเนินการทางวินัยได้ด้วย

๕. ต้องไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หากต้องการกล่าวอ้างถึงแหล่งข้อมูลที่สนับสนุนข้อความของตน ควรให้การอ้างอิงถึงแหล่งข้อมูลนั้นอย่างชัดเจน

๖. พึงตระหนักว่าการใช้ Social Network นั้น การแบ่งแยกระหว่างเรื่องส่วนตัว และเรื่องหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก หากประสงค์ใช้ Social Network เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องหน้าที่การงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ควรแยกบัญชีผู้ใช้ (Account) ระหว่างการใช้เพื่อเรื่องส่วนตัว และเรื่องหน้าที่การงานออกจากกัน ยกตัวอย่างเช่น การใช้ Facebook ของผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ควรมีการแยก Facebook profile ที่ใช้สำหรับติดต่อกับเครือข่ายของตนในเรื่องส่วนตัว เรื่องครอบครัว ออกจาก Facebook profile ที่ใช้ประชาสัมพันธ์งาน หรืออาจตั้งเป็น Facebook page ประจำ ส่วนงานขึ้นแทนที่จะใช้ profile ส่วนตัว

๗. หากต้องการสร้าง Page หรือ Account ที่เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นทางการของหน่วยงานต้องแจ้งให้หัวหน้างานทราบ และลงทะเบียนกับงานสื่อสารองค์กร โดยแจ้งรายชื่อของผู้ดูแล Page (Admin) หรือเจ้าของ Account เพื่อเก็บเป็นข้อมูลของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ ผู้ดูแลมีหน้าที่ในการ ตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่ รวมถึงตอบคำถามกรณีมีผู้ร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะ โดยจะต้องแจ้งให้ หัวหน้างานทราบ ในกรณีที่ผู้ดูแลพ้นจากหน้าที่หรือพ้นสภาพจากการเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จะต้องมอบสิทธิ์ในการดูแล Page หรือ Account นั้นคืนแก่หัวหน้างานหรือผู้ที่มีอำนาจดำเนินการ ในกรณีที่มี การโพสต์ข้อความที่ไม่เหมาะสม ในเบื้องต้นให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งส่งข้อมูลให้หน่วย สื่อสารองค์กร เพื่อดำเนินการหาทางแก้ไขและป้องกันต่อไป

๘. การเผยแพร่ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นความเห็นจากโรงพยาบาล งานหรือหน่วยงาน ต้องมีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) ว่าเป็นความเห็นส่วนตัว มิใช่ความเห็นชอบของโรงพยาบาล งานหรือหน่วยงานที่ตนสังกัด เว้นแต่จะเป็นความเห็นของโรงพยาบาล งานหรือหน่วยงาน อย่างแท้จริง หรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

๙. ผู้บริหารในระดับใดๆ พึงระมัดระวังในการเผยแพร่ข้อมูล หรือการแสดงความเห็นเนื่องจากจะถูกมองว่าเป็นความเห็นของหน่วยงานของตนได้ง่าย และอาจมีผลกระทบต่อความเข้าใจของผู้ได้บังคับบัญชาได้ ทั้งนี้ให้มีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเช่นเดียวกับข้อ ๗

๑๐. ห้ามเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของโรงพยาบาล หรือข้อมูลที่ใช้ภายในโรงพยาบาล ก่อนได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการจากผู้มีอำนาจ

๑๑. บุคลากรที่ปฏิบัติงานวิชาชีพ หรือเป็นผู้ให้บริการสุขภาพหรือบริการอื่นใด พึงตระหนักถึงความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ เนื่องจากผลของการเผยแพร่ข้อมูล อาจมีผลกระทบต่อผู้รับบริการ หน่วยงาน และวิชาชีพของตนได้โดยที่

๑๑.๑ ระมัดระวังอย่างยิ่งในการใช้ Social Network ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะไม่ควรใช้ Account ที่ใช้สำหรับเรื่องส่วนตัวเพื่อการนี้ เนื่องจากไม่มีวิธีที่ได้ผลสมบูรณ์ในการปกปิด ความลับของผู้รับบริการบน Social Network

๑๑.๒ ปฏิบัติตามจริยธรรมของวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

๑๑.๓ เคารพและระมัดระวังอย่างยิ่งไม่ให้มีการละเมิดความเป็นส่วนตัว (Privacy) และความลับ (Confidentiality) ของผู้รับบริการ

๑๑.๔ หากต้องการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการศึกษา เช่น รูปภาพ หรือสื่ออื่นๆ ที่มาจากผู้รับบริการ ต้องขออนุญาตจากผู้รับบริการนั้นก่อนเสมอ และต้องลบข้อมูลที่จะทำให้เกิดการทราบถึงตัวตนของผู้รับบริการนั้นให้หมด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการ ทั้งนี้ให้รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลในกลุ่มปิดเฉพาะด้วย

๑๒. หลัก “คิดก่อนโพสต์”

๑๒.๑ หากพบเพื่อนร่วมหน่วยงาน งาน หรือโรงพยาบาล ใช้ Social Network อย่างไม่เหมาะสม ขอให้ตักเตือนโดยตรง หากไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น

๑๒.๒ ผู้ปฏิบัติงาน พึงวางตัวอย่างเหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ การเล่าเรื่องซ้ำซ้อนที่ลามกหรือไม่สุภาพ การถ่ายภาพ และเผยแพร่ภาพที่อาจแสดงถึงการขาดความเป็นมืออาชีพหรือขาดความเป็นวิชาชีพ เช่น ภาพขณะดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาเสพติด ภาพที่ส่อไปในทางเพศหรือลามกอนาจาร ภาพที่อุจาด หวาดเสียว หรือรุนแรง การแสดงตัวหรือทำให้เข้าใจได้ว่าเหยียดหยามหรือดูหมิ่นคนบางกลุ่ม เป็นต้น พึงระมัดระวังในการแสดงความเห็นในลักษณะบ่น ระบายอารมณ์หรือการนินทา บนสื่อสังคมออนไลน์

๑๒.๓ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงระมัดระวังในการแสดงความเห็นบนสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นข้อถกเถียงหรือลุ่มเสี่ยงอย่างมากในสังคม เช่น ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การเมืองการปกครอง เป็นต้น

๑๒.๔ การถ่ายภาพและเผยแพร่ภาพที่อาจแสดงถึงการขาดความเป็นมืออาชีพหรือขาดความเป็นวิชาชีพ เช่น ภาพขณะดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาเสพติด ภาพที่ส่อไปในทางเพศหรือลามกอนาจาร ภาพที่อุจาด หวาดเสียวหรือรุนแรง การแสดงตัวหรือทำให้เข้าใจได้ว่าเหยียดหยามหรือดูหมิ่นคนบางกลุ่ม เป็นต้น

๑๒.๕ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งในการเผยแพร่ภาพหรือเนื้อหา ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ ในลักษณะที่อาจถูกมองว่าไม่เหมาะสมหรือไม่มีความเป็นวิชาชีพได้ เช่น การเผยแพร่ภาพถ่ายในหอผู้ป่วย ห้องคลอด หรือห้องผ่าตัดขณะมีการดูแลหรือทำหัตถการกับผู้ป่วยอยู่ ภาพถ่ายขณะให้การดูแลรักษาผู้ป่วยบาดเจ็บหรือเสียชีวิต เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากปรากฏตัวผู้ป่วย หรือข้อมูลของผู้ป่วยอยู่ในภาพหรือเนื้อหาดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะสามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้หรือไม่ก็ตาม

๑๓. หลัก “ใช้ก่อนแชร์”

๑๓.๑ พึงตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมหรือความน่าเชื่อถือของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือบริการสุขภาพก่อนจะเผยแพร่ต่อไป

๑๓.๒ พึงให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานวิชาชีพ และพึงหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ (false claims) ข้อมูลที่มีเจตนาชี้นำโดยมิชอบ (misleading claims) หรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หากทำได้ควรอ้างอิงแหล่งที่มา หรือระบุว่าเป็นเนื้อหาที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนเพียงใด หรือเป็นเพียงความเห็นของตนหรือของผู้เชี่ยวชาญบางคนไว้ด้วย

๑๓.๓ หากได้เผยแพร่เนื้อหาที่อาจเป็นอันตราย ไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับความรู้ทางวิชาการ หรือมาตรฐานของวิชาชีพไปแล้ว และทราบภายหลังว่าไม่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ พึงดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขการเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าวหากทำได้ ตลอดจนระงับยับยั้งไม่ให้มีการ เผยแพร่เนื้อหาเดิม

๑๓.๔ ควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน งาน หรือโรงพยาบาลทราบ หากพบว่ามีความ ขอบบน Social Network ที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของหน่วยงาน งาน หรือโรงพยาบาลได้ สำหรับ หน่วยงานหรืองานควรมอบหมายให้ผู้เฝ้าระวังและตรวจตราข่าวสารในทุกช่องทางที่อาจส่งผลกระทบต่อ ชื่อเสียงของหน่วยงานหรืองานนั้นได้

๑๔. ศึกษาการใช้ “การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว” หรือ “Privacy Settings” ให้เข้าใจเป็นอย่างดี และ ปรับแต่งการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวให้เหมาะสมกับบริบท การถูกละเมิดความเป็นส่วนตัวโดยไม่เหมาะสม นอกเหนือจากส่งผลกระทบต่อตนเองแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน งานและโรงพยาบาลด้วย

๑๕. สำหรับการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ ในขณะที่ปฏิบัติงาน ขอให้ใช้เท่าที่จำเป็น และจะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับ บริการสุขภาพด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีและเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ ภายใต้ความสามารถและข้อจำกัด ตามภาวะ วัสดุ และพฤติกรรมที่มีอยู่

๑๖. หลักการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์

๑๖.๑ ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพผ่านเทคโนโลยี สารสนเทศหรือสื่อสังคมออนไลน์ จากผู้ป่วย หรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ผู้ประกอบวิชาชีพด้าน สุขภาพ พึงพิจารณาผลดีและผลเสียของการให้คำปรึกษาออนไลน์อย่างรอบคอบ พึงเลือกใช้ตามความจำเป็น และเหมาะสมอย่างระมัดระวัง และคำนึงถึงข้อจำกัด นอกจากนี้ พึงหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาในลักษณะที่ แสดงถึงความมั่นใจ ความชัดเจนแน่นอน โดยไม่ได้คำนึงถึงโอกาสเกิดปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงหรือ กรณีฉุกเฉิน ซึ่งหากเกิดปัญหานั้นอาจนำไปสู่ปัญหาความสัมพันธ์หรือการฟ้องร้องได้

๑๖.๒ ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพิจารณาแล้วเห็นว่า ควรให้คำปรึกษาออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ และตระหนักในความเสี่ยงและข้อจำกัดของการให้ คำปรึกษาออนไลน์ ก่อนให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว และการรับ บริการ ในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีที่ไม่แน่ใจว่าเป็นอันตรายหรือไม่

๑๖.๓ ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพไม่ประสงค์จะให้คำปรึกษาออนไลน์ ผู้ประกอบ วิชาชีพด้านสุขภาพพึงตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ โดยอาจชี้แจงเหตุผลประกอบก็ได้ และแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อ ขอ คำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ ซึ่งอาจรวมถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในกรณีจำเป็น

๑๗. หลักการบันทึกการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ (Documentation of Professional Communications) ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยหรือผู้ปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงบันทึกการให้ความยินยอมของผู้ป่วย (ถ้ามี) ข้อมูลและรายละเอียด การ ให้คำปรึกษา และรายละเอียดของการติดต่อสื่อสารดังกล่าว ไว้เป็นส่วนหนึ่งของเวชระเบียนหรือประวัติ สุขภาพของผู้ป่วย สำหรับการอ้างอิงและเพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการผู้ป่วย หากอยู่ในวิสัยที่สามารถ ทำ ได้

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘



(นายแพทย์เชาว์วัฒน์ ชุนใหม่)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์