
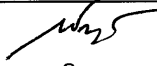



| | | |
|--|--|--|
|  | ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure) เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแล ผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) | หน้า : 1/6 รหัสเอกสาร : WP-IT-000-001-01 ทบทวนครั้งที่ : 1 วันที่ทบทวน : 16 ม.ค. 2568 |
| | ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ | วันที่อนุมัติ : 17 ม.ค. 2568 |
| ผู้ตรวจสอบ :  (นายแสนเจริญ วงศ์หาเดช) นายแพทย์ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ | ผู้อนุมัติ :  (นายสุวัฒน์ พบลาก) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอนมดแดง | |

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขององค์กรในการรักษาข้อมูลผู้ป่วยกรณีที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยเน้นคุณภาพของข้อมูลและการรักษาความลับของผู้ป่วย
- 1.2 ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของผู้ป่วย ขณะเดียวกันสร้างความมั่นใจในการระบุตัวผู้ป่วยอย่างถูกต้อง
- 1.3 ปฏิบัติตามประกาศที่คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติกำหนดเป็นหลักในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ให้การบริหารองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัติตามเอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับทุกหน่วยงานและทุกวิชาชีพในโรงพยาบาลในการให้คำปรึกษาหรือขอคำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

3. ความรับผิดชอบ

บุคลากรทุกคนของโรงพยาบาลดอนมดแดง ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารออนไลน์เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย เนื่องจากโรงพยาบาลดอนมดแดง ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการขอคำปรึกษาและให้คำปรึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นแพทย์ พยาบาล และบุคลากรดังกล่าวต้องปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ดังนี้

- 3.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ทบทวนความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)
- 3.2 เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.3 เมื่อพบปัญหา การปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ให้รายงานข้อมูลได้ทุกช่องทาง ได้แก่ รายงานผู้บังคับบัญชาโดยตรง การเขียนรายงานอุบัติการณ์ เป็นต้น
- 3.4 รวบรวม บันทึกข้อมูลและผลลัพธ์ในการปฏิบัติ เพื่อใช้ติดตามอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

4. คำจำกัดความที่เกี่ยวข้อง

4.1 LINE คือ ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ผสมผสานบริการ Messaging และ Voice Over IP นำมาผนวกเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถแชท สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ สื่อมัลติมีเดียรูปแบบต่าง ๆ หรือสามารถโทรหากันเป็นรูปแบบเสียงหรือภาพเคลื่อนไหวผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ทั้งผู้รับและผู้ส่งสามารถโต้ตอบกันได้ทันที รวมถึงทราบสถานะของการส่งข้อมูลได้ทันทีว่าผู้รับได้รับข้อมูลแล้วหรือไม่

4.2 คุณสมบัติของ LINE

- เป็นการติดต่อสื่อสารหลายทาง (Muti-way Communication) ผู้รับและผู้ส่งสามารถสื่อสารและโต้ตอบพร้อมกันได้มากกว่า 2 คน ขึ้นไป ผู้รับสามารถแสดงปฏิกิริยาข้อมูลย้อนกลับได้โดยตรงทันที
- สามารถทำการสื่อสารแบบกลุ่มได้ (Group Communication)
- สามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสามารถสื่อสารไปยังผู้รับได้ตลอดเวลา หากมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร
- สามารถส่งรูปแบบข้อมูลข่าวสารได้หลากหลาย (Multimedia) ผู้ส่งสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ เอกสารแนบ ภาพเคลื่อนไหว เสียง ไฮเปอร์ลิงค์เชื่อมต่อไปยังภายนอก สามารถปรับเปลี่ยนคุณภาพของสื่อที่จะส่งได้
- สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้ไม่มีความประสงค์จะรับข้อมูลจากผู้ส่งสามารถปิดกั้นการสื่อสารระหว่างกันได้โดยเฉพาะเจาะจง
- สามารถรองรับการสนทนาด้วยเสียง (Voice Call) การสนทนาด้วยภาพเคลื่อนไหว (Video Call) จากสมาร์ทโฟนไปยังสมาร์ทโฟนที่มีความแตกต่างกันได้
- รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลายประเภท (File Support) สามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลต่าง ๆ เช่น .pdf .ppt .doc ฯลฯ เกิดความสะดวก และรวดเร็วทำให้ระบบสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

4.3 Line รายบุคคล หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารของการทำงานที่มีความเป็นส่วนตัวรายบุคคลระหว่างผู้รับกับผู้ส่ง แบบ 1:1

4.4 Group LINE หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป เฉพาะสมาชิกเท่านั้นที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่สมาชิกอื่นในกลุ่มเป็นผู้ส่ง

4.5

เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

4.6 การทำลายข้อมูล หมายถึง การลบข้อมูลทุกชนิดในช่องทางสื่อบันทึก จากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั่วไป หรืออุปกรณ์สื่อสารประเภทต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อลบข้อมูลที่เก็บอยู่ในสื่อ ก่อนนำสื่อขึ้นไปใช้งานต่อ เพื่อไม่ให้มีข้อมูลก่อนหน้าหลงเหลืออยู่ เมื่อสิ้นสุดภารกิจให้คำปรึกษา การทำลายข้อมูลในแอปพลิเคชันไลน์ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

- การกด Unsend เพื่อยกเลิกการส่งข้อมูล โดยในฝั่งผู้รับจะขึ้นข้อความ Unsend หรือการยกเลิกการส่ง
- การลบประวัติการสนทนาที่สำรองข้อมูลไว้ในตัวอุปกรณ์ใช้งาน โดยผ่านเมนูตั้งค่าของแอปพลิเคชันไลน์
- การลบอัลบั้ม / โน้ตที่มีข้อมูลผู้ป่วยไว้ กรณีที่สิ้นสุดภารกิจให้คำปรึกษา

5. รายละเอียดแนวทางปฏิบัติ

5.1 การส่งข้อมูลผู้ป่วยในการให้คำปรึกษาทางแอปพลิเคชันไลน์ ต้องส่งในลักษณะบุคคลต่อบุคคลหลีกเลี่ยงการใช้ไลน์กลุ่ม (LINE Group) เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

5.2 กรณีมีความจำเป็นต้องสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อใช้สื่อสารและส่งข้อมูลผู้ป่วยในการให้คำปรึกษาควรจำกัดเฉพาะกลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็น และสมาชิกในกลุ่มต้องรับทราบข้อตกลงและนโยบายในการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวและความลับของผู้ป่วย การรับสมาชิกเข้ากลุ่มไลน์นี้ต้องมีผู้รับผิดชอบคัดกรองอย่างเข้มงวด

5.3 การส่งภาพและข้อความที่ระบุตัวผู้ป่วยให้ส่งเฉพาะที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นเท่านั้น และทำการปกปิดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

5.4 เคารพและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย งดเว้นการถ่ายภาพที่ไม่เกี่ยวข้องกับรายงานหรือการขอคำปรึกษา

5.5 การถ่ายภาพ / บันทึกภาพเคลื่อนไหว ต้องได้รับอนุญาตจากบุคคลในภาพก่อนเสมอ

5.6 การสื่อสารใด ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้คำปรึกษา ถือเป็นข้อมูลความลับ ห้ามนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะไม่ว่าวิธีการ หรือช่องทางใด ๆ

5.7 การส่งข้อมูลทั้งภาพและข้อความที่เป็นการระบุตัวผู้ป่วย เมื่อได้รับการตอบสนองในการขอคำปรึกษาแล้ว ต้องลบข้อมูลภายใน 48 ชั่วโมง และห้ามบันทึกข้อมูลไว้ในอุปกรณ์ส่วนบุคคลโดยไม่มีเหตุอันควร

5.8 หากพบว่าการรั่วไหลของข้อมูลผู้ป่วย ให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ดูแลระบบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้ทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6. ภาคผนวก

6.1 ตัวชี้วัด

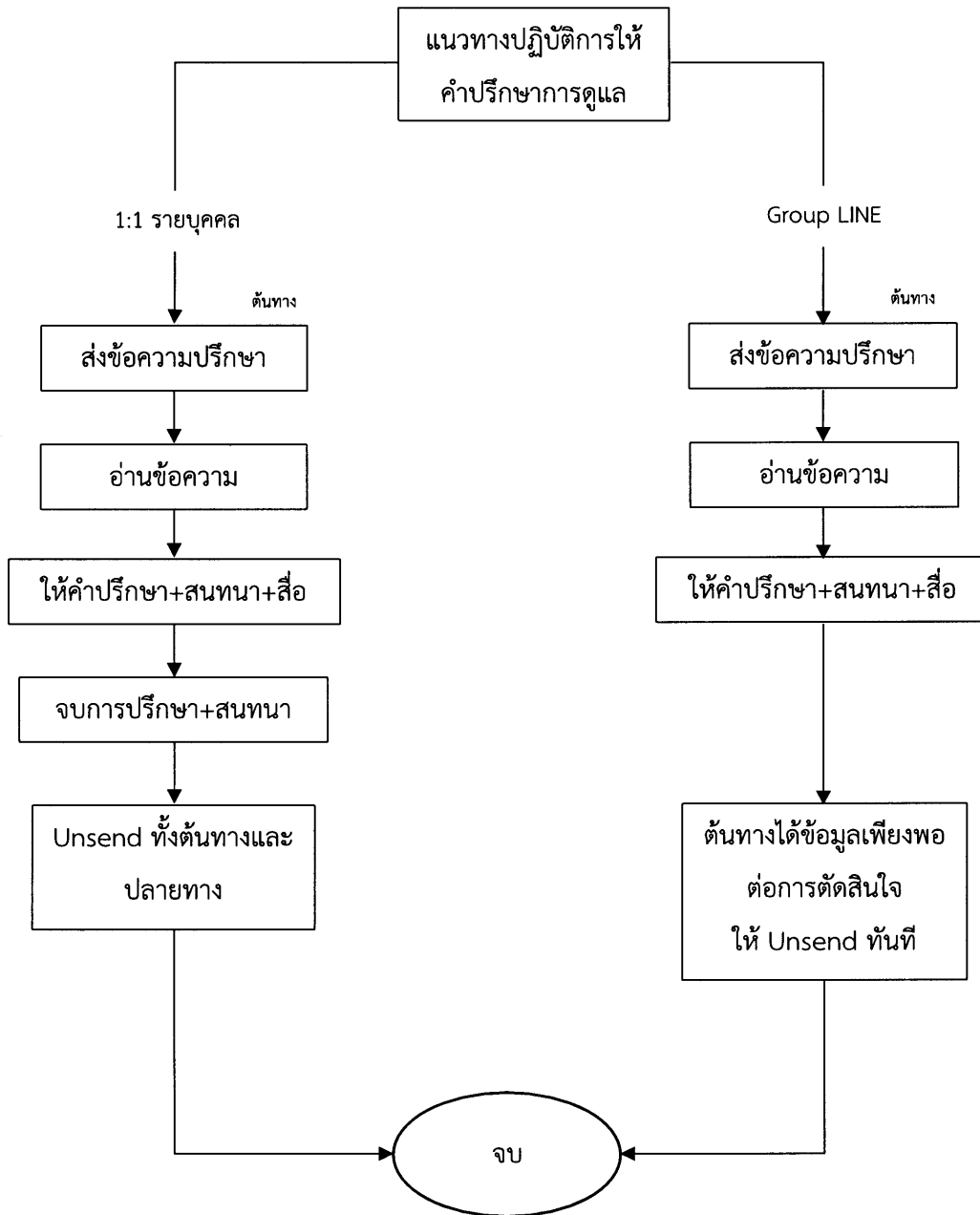
- จำนวนอุบัติการณ์ของการไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้เป็นจำนวนครั้ง/เดือน (เป้าหมาย คือ 0)
- จำนวนอุบัติการณ์ความลับของผู้ป่วยรั่วไหลจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการขอคำปรึกษาและให้คำปรึกษาเป็นจำนวนครั้ง/เดือน (เป้าหมายคือ 0)

6.2 ผู้รับผิดชอบ

- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศโรงพยาบาลดอนมดแดง มีหน้าที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมและเป็นไปตามประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการที่มนำโรงพยาบาล มีหน้าที่ สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติตามที่คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศโรงพยาบาลดอนมดแดงกำหนด รวมถึง กำกับ ติดตาม การปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นในแนวทางเดียวกัน

6.3 เอกสารแนบ

Flow Chart แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)



7. เอกสารอ้างอิง

- 7.1 ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ
- 7.2 ประกาศโรงพยาบาลดอนมดแดง เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของโรงพยาบาลดอนมดแดง พ.ศ.2568 ลงวันที่ 16 มกราคม 2568
- 7.3 ประกาศโรงพยาบาลดอนมดแดง เรื่อง ระเบียบปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2568 (สำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาลดอนมดแดง) ลงวันที่ 17 มกราคม 2568
- 7.4 ประกาศโรงพยาบาลดอนมดแดง เรื่อง แนวทางปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดอนมดแดง
- 7.5 หนังสือแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2565
- 7.6 นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กระทรวงสาธารณสุข



ระเบียบปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลดอนมดแดง



การให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วย ผ่านแอปพลิเคชัน LINE

- 1 ส่งข้อมูลผู้ป่วยแบบส่วนตัว เท่านั้น (บุคคลต่อบุคคล)
- 2 หากจำเป็นต้องสร้างกลุ่มไลน์เพื่อรับส่งข้อมูล ให้มีการคัดกรองสมาชิกอย่างเข้มงวด
- 3 ส่งภาพหรือข้อมูลผู้ป่วยเฉพาะที่จำเป็น ปกปิดข้อมูลส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้อง
- 4 งดถ่ายภาพผู้ป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษา หากจำเป็นต้องถ่าย จะต้องได้รับอนุญาตจากบุคคลในภาพก่อน
- 5 ห้ามเผยแพร่ข้อมูลในกระบวนการให้คำปรึกษาสู่สาธารณะ
- 6 เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการให้คำปรึกษาแล้ว ต้องลบข้อมูลที่รับส่งในไลน์ภายใน 48 ชั่วโมง
- 7 ห้ามบันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาไว้ในอุปกรณ์ส่วนตัว
- 8 หากพบว่ามีข้อมูลผู้ป่วยรั่วไหล ให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชา และแจ้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเร็ว



ติดต่อสอบถาม:
Ins. 147