



โรงพยาบาลฟาқта

ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง

.....แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line).....


ทีม/งาน..... สารสนเทศ.....

เอกสารเลขที่.....

	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นายอนุพงศ์ เพียงตา		8 กรกฎาคม 2567
ผู้ทบทวน	นายจรัส สีกา		
ผู้อนุมัติ	พญ.พรสวรรค์ มีชิน		

บันทึกการประกาศใช้ / ทบทวนปรับปรุงเอกสาร

การปรับปรุงครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	รายละเอียดการประกาศใช้ / ปรับปรุงเอกสาร

	โรงพยาบาลฟักท่า Faktha Hospital	ฉบับที่ : 1
		หน้า 1 จำนวน 6 หน้า
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : WP - IT -		วันที่เริ่มใช้ : 8 กรกฎาคม 2567
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line)		วันที่แก้ไข :
ทีม/งาน : สารสนเทศ		ทีม/งานที่เกี่ยวข้อง : โรงพยาบาลฟักท่า
ผู้จัดทำ : นายอนุพงศ์ เพียงตา		ผู้อนุมัติ : พญ.พรสวรรค์ มีชิน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 กำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนขององค์กรในการรักษาข้อมูลผู้ป่วยกรณีที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเน้นคุณภาพของข้อมูลและการรักษาความลับผู้ป่วย
- 1.2 ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของผู้ป่วย ขณะเดียวกันสร้างความมั่นใจในการระบุตัวผู้ป่วยอย่างถูกต้อง
- 1.3 ปฏิบัติตามประกาศที่คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติกำหนดเป็นหลักในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ให้การบริหารองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ขอบข่าย

ระเบียบปฏิบัติตามเอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับทุกหน่วยงานและทุกวิชาชีพในโรงพยาบาลในการให้คำปรึกษาหรือขอคำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

3. ความรับผิดชอบ

บุคลากรทุกคนของโรงพยาบาลฟักท่า ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล เพื่อประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย เนื่องจากโรงพยาบาลฟักท่า ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในการขอคำปรึกษาและให้คำปรึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น แพทย์ 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 นำมาผสมผสานเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถแชท สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ สื่อมัลติมีเดียรูปแบบต่างๆ หรือสามารถโทรหากันเป็นรูปแบบเสียงหรือภาพเคลื่อนไหวผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ทั้งผู้รับและผู้ส่งสามารถโต้ตอบกันได้ทันที รวมถึงทราบสถานะของการส่งข้อมูลได้ทันทีว่าผู้รับได้รับข้อมูลแล้วหรือไม่

4.2 คุณสมบัติของ Line

4.2.1 เป็นการติดต่อสื่อสารหลายทาง (Multi-way Communication) ผู้รับและผู้ส่งสามารถ

สื่อสารและโต้ตอบพร้อมกันได้มากกว่า 2 คน ขึ้นไป ผู้รับสามารถแสดงปฏิกิริยาข้อมูล ย้อนกลับได้โดยตรงทันที

4.2.2 สามารถทำการสื่อสารแบบกลุ่มได้ (Group Communication)

4.2.3 สามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสามารถสื่อสารไปยังผู้รับได้ตลอดเวลา หากมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร

4.2.4 สามารถส่งรูปแบบข้อมูลข่าวสารได้หลากหลาย (Multimedia) ผู้ส่งสามารถเลือกรูปแบบ

4.2.5 ข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในกานสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ สารแนบ ภาพเคลื่อนไหว เสียง ไฮเปอร์ลิงค์เชื่อมต่อไปยังภายนอก สามารถปรับเปลี่ยนคุณภาพของสื่อที่จะส่งได้

4.2.6 สามารถรองรับการสนทนาด้วยเสียง (Voice call) การสนทนาด้วยภาพเคลื่อนไหว (Video call) จากสมาร์ตโฟนไปยังสมาร์ตโฟนที่มีความแตกต่างกันได้

4.2.7 รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลายประเภท (File Support) สามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลต่างๆ เช่น pdf ppt doc ฯลฯ เกิดความสะดวก และรวดเร็วทำให้ระบบสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

4.3 Line รายบุคคล หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารของใช้งานที่มีความเป็นส่วนตัวรายบุคคลระหว่างผู้รับและผู้ส่ง แบบ 1: 1

4.4 Group Line หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เฉพาะสมาชิกเท่านั้นที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่สมาชิกอื่นในกลุ่มเป็นผู้ส่ง

4.5 การทำลายข้อมูล หมายถึง การลบข้อมูลทุกชนิดในช่องทางสื่อบันทึก จากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั่วไปหรืออุปกรณ์สื่อสารประเภทต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อลบข้อมูลที่เก็บอยู่ในสื่อ ก่อนนำสื่อขึ้นไปใช้งานต่อ เพื่อไม่ให้มีข้อมูลก่อนหน้าหลงเหลืออยู่ เมื่อสิ้นสุดภารกิจให้คำปรึกษา การทำลายข้อมูลในแอปพลิเคชันไลน์สามารถดำเนินการได้ดังนี้

4.5.1 การกด Unsend เพื่อยกเลิกการส่งข้อมูล โดยในฝั่งผู้รับจะขึ้นข้อความ Unsend หรือ

ยกเลิกการส่ง

เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์

4.5.2 การลบประวัติการสนทนาที่สำรองข้อมูลไว้ในตัวอุปกรณ์ใช้งาน โดยผ่านเมนูตั้งค่าของแอปพลิเคชันไลน์

4.5.3 การลบอัลบั้ม/โน้ตที่มีข้อมูลผู้ป่วยไว้ กรณีที่สิ้นสุดภารกิจให้คำปรึกษา

5. รายละเอียดแนวทางปฏิบัติ

- 5.1 การส่งข้อมูลผู้ป่วยในการให้คำปรึกษาทางแอปพลิเคชันไลน์ ต้องส่งในลักษณะบุคคลต่อบุคคลหลีกเลี่ยงการใช้ไลน์กลุ่ม (Line Group) เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง
- 5.2 กรณีมีความจำเป็นต้องสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อใช้สื่อสารและส่งข้อมูลผู้ป่วยผลการให้คำปรึกษาควรจำกัดเฉพาะกลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็น และสมาชิกในกลุ่มต้องรับทราบข้อตกลงและนโยบายในการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวและความลับผู้ป่วย การรับสมาชิกเข้ากลุ่มไลน์นี้ต้องมีผู้รับผิดชอบคัดกรองอย่างเข้มงวด
- 5.3 การส่งภาพและข้อความที่ระบุตัวผู้ป่วยให้ส่งเฉพาะที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นเท่านั้นและทำการปกปิดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม
- 5.4 เคารพและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย งดเว้นการถ่ายภาพที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรายงานหรือการขอคำปรึกษา
- 5.5 การถ่ายภาพ/บันทึกภาพเคลื่อนไหว ต้องได้รับอนุญาตจากบุคคลในภาพก่อนเสมอ
- 5.6 การสื่อสารใดๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้คำปรึกษา ถือเป็นข้อมูลความลับ ห้ามนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะไม่ว่าวิธีการ หรือช่องทางใดๆ
- 5.7 การส่งข้อมูลทั้งภาพและข้อความที่เป็นการระบุตัวผู้ป่วย เมื่อได้รับการตอบสนองในการขอคำปรึกษาแล้ว ต้องลบข้อมูลภายใน 48 ชั่วโมง และห้ามบันทึกข้อมูลไว้ในอุปกรณ์ส่วนบุคคลโดยไม่มีเหตุอันควร
- 5.8 หากพบว่าการรั่วไหลของข้อมูลผู้ป่วย ให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ดูแลระบบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้ทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6. ภาคผนวก

6.1 ตัวชี้วัด

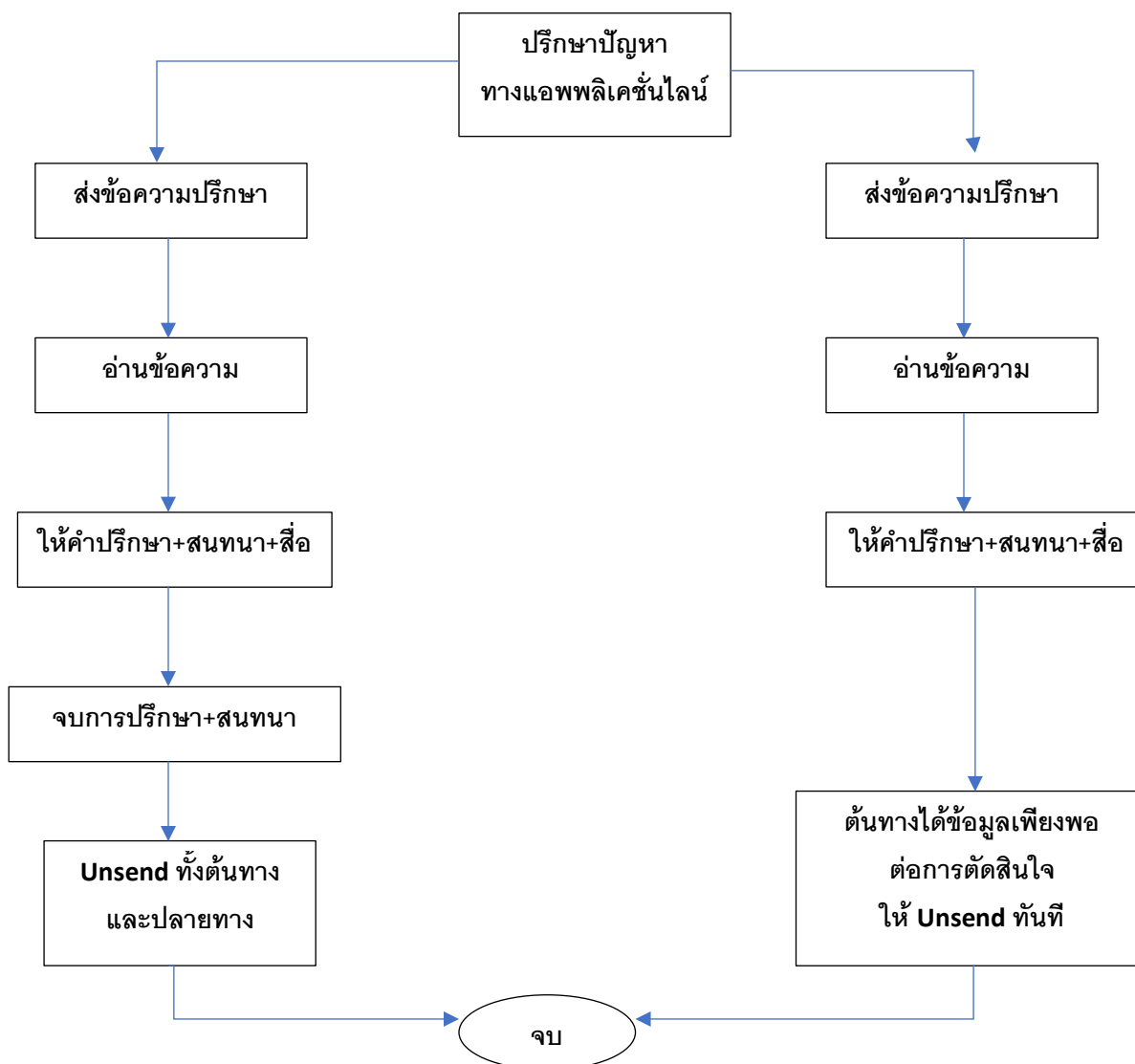
- จำนวนอุบัติการณ์ของการไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้เป็นจำนวนครั้ง/เดือน (เป้าหมายคือ 0)
- จำนวนอุบัติการณ์ความลับของผู้ป่วยรั่วไหลจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการขอคำปรึกษาและให้คำปรึกษาเป็นจำนวนครั้ง/เดือน (เป้าหมายคือ 0)

6.2 ผู้รับผิดชอบ

- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศโรงพยาบาลฟากท่า มีหน้าที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมและเป็นไปตามประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการที่มำโรงพยาบาล มีหน้าที่ สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติตามหน้าที่ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศโรงพยาบาลฟากท่า ได้กำหนด รวมถึง กำกับ ติดตามการปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน

6.3 เอกสารแนบ

Flow Chart แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line)



7 เอกสารอ้างอิง

- 7.1 ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ
- 7.2 ประกาศโรงพยาบาลพาท่า เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของโรงพยาบาลพาท่า พ.ศ.2566 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2566
- 7.3 ประกาศโรงพยาบาลพาท่า เรื่อง ระเบียบปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ.2566 (สำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาลพาท่า) ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2566
- 7.4 ประกาศโรงพยาบาลพาท่า เรื่อง แนวทางปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพาท่า
- 7.5 ประกาศโรงพยาบาลพาท่า เรื่อง แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)
- 7.6 หนังสือแจ้งการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2565
- 7.7 นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กระทรวงสาธารณสุข