

บันทึกการแก้ไข[illegible]

หมายเหตุ หน้าที่ 1 QIC จะเป็นผู้บันทึก

 โรงพยาบาลอุดรธานี Udon Thani Hospital	แนวทางปฏิบัติ เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วย ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี	หน้า 2/5
		รหัสเอกสาร : PG - IT - 008 แก้ไขครั้งที่ : - วันที่แก้ไข : 01 สค. 2568

1. นโยบาย :

ระเบียบปฏิบัติงานนี้เพื่อเป็นแนวทางการบริหารความมั่นคงปลอดภัย การควบคุม และการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาลอุดรธานี

2. วัตถุประสงค์ :

2.1 กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขององค์กรในการรักษาข้อมูลผู้ป่วยกรณีที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเน้นคุณภาพของข้อมูลและการรักษาความลับของผู้ป่วย

2.2 ให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของผู้ป่วย ขณะเดียวกันสร้างความมั่นใจในการระบุตัวผู้ป่วยอย่างถูกต้อง

2.3 ปฏิบัติตามประกาศที่คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติกำหนดเป็นหลักในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ให้การบริหารองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ขอบเขต :

ระเบียบปฏิบัติตามเอกสารฉบับนี้ใช้สำหรับทุกหน่วยงานและทุกวิชาชีพในโรงพยาบาลอุดรธานี ในการให้คำปรึกษาหรือขอคำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

4. กลุ่มเป้าหมาย :

บุคลากรทุกคนของโรงพยาบาลอุดรธานี ที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางสื่อสารระหว่างบุคคลกลุ่มบุคคล เพื่อประโยชน์ในการดูแลรักษาผู้ป่วย เนื่องจากโรงพยาบาลอุดรธานี ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในการขอคำปรึกษาและให้คำปรึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นแพทย์ พยาบาล และบุคลากรดังกล่าวต้องปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ดังนี้

4.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ทบทวนความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

4.2 เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชา หรือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.3 เมื่อพบปัญหา การปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ให้รายงานข้อมูลได้ทุกช่องทาง ได้แก่ รายงานผู้บังคับบัญชาโดยตรง การเขียนรายงานอุบัติการณ์เป็นต้น

4.4 รวบรวม บันทึกข้อมูลและผลลัพธ์ในการปฏิบัติ เพื่อใช้ติดตามอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

5. นิยามศัพท์/คำจำกัดความ :

กฎระเบียบการควบคุมดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และระเบียบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

1) "โรงพยาบาล" หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี

2) "ศูนย์คอมฯ" หมายถึง กลุ่มงานภารกิจสุขภาพดิจิทัล โรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี

3) "เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย" หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นสมบัติของโรงพยาบาลทั้งที่อยู่ภายใน และภายนอกส่วนกลาง รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ อุปกรณ์เครือข่ายที่ เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ตลอดจนถึงโปรแกรมและข้อมูลต่าง ๆ ที่มีได้จัด ให้เป็นสื่อสาธารณะ

4) "หน่วยงาน" หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี

 โรงพยาบาลอุดรธานี Udon Thani Hospital	แนวทางปฏิบัติ เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วย ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี	หน้า 3/5
		รหัสเอกสาร : PG - IT - 008 แก้ไขครั้งที่ : - วันที่แก้ไข : 01 สค. 2568

5) "ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ" หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และหมายความรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนด้วย

6) "ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ" หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการทางสุขภาพ และบุคลากรอื่นที่ทำงานในระบบสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นงานทางคลินิกหรืองานด้านสาธารณสุขทั้งเชิงรับ และเชิงรุก ตลอดจนผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศสุขภาพหรือการสื่อสารสุขภาพ และนิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษา ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

7) "สภาวิชาชีพ" หมายความว่า สภาวิชาชีพต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการควบคุมการประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในแต่ละสาขา และหมายความรวมถึงคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะและคณะกรรมการวิชาชีพสาขาต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะด้วย

8) "ผู้ป่วย" หมายความว่า ผู้ป่วยตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และหมายความรวมถึงผู้ที่รับบริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลหรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วย

9) "สื่อสังคมออนไลน์" หมายความว่า สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นการสร้างและเผยแพร่เนื้อหาระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน (creation and exchange of user-generated content หรือสนับสนุนการสื่อสารสองทาง หรือการนำเสนอและเผยแพร่เนื้อหาในวงกว้างได้ด้วยตนเอง ซึ่งนิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า social media หรือ social network ซึ่งรวมถึงสื่อดังต่อไปนี้

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

9.2) คุณสมบัติของ LINE

9.2.1) เป็นการติดต่อสื่อสารหลายทาง (Multi-way Communication) ผู้รับและผู้ส่งสามารถสื่อสารและโต้ตอบพร้อมกันได้มากกว่า 2 คน ขึ้นไป ผู้รับสารสามารถแสดงปฏิกิริยาข้อมูลย้อนกลับได้โดยตรงทันที

9.2.2) สามารถทำการสื่อสารแบบกลุ่มได้ (Group Communication)

9.2.3) สามารถทำการสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสามารถสื่อสารไปยังผู้รับได้ตลอดเวลาหากมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร

9.2.4) สามารถส่งรูปแบบข้อมูลข่าวสารได้หลากหลาย (Multimedia) ผู้ส่งสามารถเลือกรูปแบบข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่นข้อความ รูปภาพ เอกสารแนบ ภาพเคลื่อนไหว เสียง ไฮเปอร์ลิงค์เชื่อมต่อไปยังภายนอก สามารถปรับเปลี่ยนคุณภาพของสื่อที่จะส่งได้

9.2.5) สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับไม่มีความประสงค์จะรับข้อมูลจากผู้ส่งสามารถปิดกั้นการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเฉพาะเจาะจง

9.2.6) สามารถรองรับการสนทนาด้วยเสียง (Voice Call) การสนทนาด้วยภาพเคลื่อนไหว (Video Call) จากสมาร์ตโฟนไปยังสมาร์ตโฟนที่มีความแตกต่างกันได้

 โรงพยาบาลอุดรธานี Udon Thani Hospital	แนวทางปฏิบัติ เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วย ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี	หน้า 4/5
		รหัสเอกสาร : PG - IT - 008 แก้ไขครั้งที่ : - วันที่แก้ไข : 01 สค. 2568

9.2.7) รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลายประเภท (Files Support) สามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลต่าง ๆ เช่น .pdf .ppt .doc ฯลฯ เกิดความสะดวก และรวดเร็วทำให้ระบบสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

9.3) Line รายบุคคล หมายถึงลักษณะการติดต่อสื่อสารของใช้งานที่มีความเป็นส่วนตัวรายบุคคลระหว่างผู้รับและผู้ส่ง แบบ 1:1

9.4) Group LINE หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป เฉพาะสมาชิกเท่านั้นที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่สมาชิกอื่นในกลุ่มเป็นผู้ส่ง

9.5) การทำลายข้อมูล หมายถึง การลบข้อมูลทุกชนิดในช่องทางสื่อบันทึก จากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั่วไปหรืออุปกรณ์สื่อสารประเภทต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อลบข้อมูลที่เก็บอยู่ในสื่อ ก่อนนำสื่อขึ้นไปใช้งานต่อเพื่อไม่ให้ข้อมูลก่อนหน้าหลงเหลืออยู่ เมื่อสิ้นสุดภารกิจให้คำปรึกษา การทำลายข้อมูลในแอปพลิเคชันไลน์สามารถดำเนินการได้ดังนี้

9.5.1) การกด Unsend เพื่อยกเลิกการส่งข้อมูล โดยในฝั่งผู้รับจะขึ้นข้อความ Unsend หรือยกเลิกการส่ง

9.5.2) การลบประวัติการสนทนาที่สำรองข้อมูลไว้ในตัวอุปกรณ์ใช้งาน โดยผ่านเมนูตั้งค่าของแอปพลิเคชันไลน์

9.5.3) การลบอัลบั้ม/โน้ตที่มีข้อมูลผู้ป่วยไว้ กรณีที่สิ้นสุดภารกิจให้คำปรึกษา

6. ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ :

6.1 การส่งข้อมูลผู้ป่วยในการให้คำปรึกษาทางแอปพลิเคชันไลน์ ต้องส่งในลักษณะบุคคลต่อบุคคล หลีกเลี่ยงการใช้ไลน์กลุ่ม (LINE Group) เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

6.2 กรณีมีความจำเป็นต้องสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อใช้สื่อสารและส่งข้อมูลผู้ป่วยในการให้คำปรึกษาควรจำกัดเฉพาะกลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็น และสมาชิกในกลุ่มต้องรับทราบข้อตกลงและนโยบายในการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวและความลับของผู้ป่วย การรับสมาชิกเข้ากลุ่มไลน์นี้ ต้องมีผู้รับผิดชอบคัดกรองอย่างเข้มงวด

6.3 การส่งภาพและข้อความที่ระบุตัวผู้ป่วยให้ส่งเฉพาะที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นเท่านั้นและทำการปกปิดข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

6.4 เคารพและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย จดเว้นการถ่ายภาพที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรายงานหรือการขอคำปรึกษา

6.5 การถ่ายภาพ/บันทึกภาพเคลื่อนไหว ต้องได้รับอนุญาตจากบุคคลในภาพก่อนเสมอ

6.6 การสื่อสารใด ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้คำปรึกษา ถือเป็นข้อมูลความลับ ห้ามนำไปเผยแพร่สู่สาธารณะไม่ว่าวิธีการ หรือช่องทางใด ๆ

6.7 การส่งข้อมูลทั้งภาพและข้อความที่เป็นการระบุตัวผู้ป่วย เมื่อได้รับการตอบสนองในการขอคำปรึกษาแล้ว ต้องลบข้อมูลภายใน 48 ชั่วโมง และห้ามบันทึกข้อมูลไว้ในอุปกรณ์ส่วนบุคคลโดยไม่มีเหตุอันควร

6.8 หากพบว่าการรั่วไหลของข้อมูลผู้ป่วย ให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชา และแจ้งผู้ดูแลระบบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้ทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

 โรงพยาบาลอุดรธานี Udon Thani Hospital	แนวทางปฏิบัติ เรื่อง : แนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาการดูแลผู้ป่วย ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอุดรธานี	หน้า 5/5
		รหัสเอกสาร : PG - IT - 008 แก้ไขครั้งที่ : - วันที่แก้ไข : 01 ส.ค. 2568

7. เอกสารอ้างอิง :

7.1 ประกาศโรงพยาบาลอุดรธานี เรื่อง ระเบียบปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ.2566 (สำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาลอุดรธานี) ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2566

7.2 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2561

7.3 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำหรือแปลงเอกสารและข้อความให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553

7.4 ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการคุ้มครองและจัดการข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคล พ.ศ. 2561

7.5 ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. 2559

8. ตัวชี้วัด :

8.1 บุคลากรของโรงพยาบาลอุดรธานีทุกวิชาชีพ ที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งใช้งานทางวิชาชีพหรือใช้งานส่วนตัว ต้องปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติตามระเบียบ 100 %

8.2 จำนวนอุบัติการณ์ของการไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้เป็นจำนวนครั้ง/เดือน (เป้าหมายคือ 0)

8.3 จำนวนอุบัติการณ์ความลับของผู้ป่วยรั่วไหลจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการขอคำปรึกษาและให้คำปรึกษาเป็นจำนวนครั้ง/เดือน (เป้าหมายคือ 0)

9. ภาคผนวก :

9.1. ผู้รับผิดชอบ

9.1.1 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาล มีหน้าที่กำหนดระเบียบปฏิบัติที่เหมาะสมและเป็นไปตามประกาศและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

9.1.2 คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล มีหน้าที่ สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติตามที่ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาลได้กำหนด รวมถึงกำกับ ติดตาม การปฏิบัติของบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน