



## โรงพยาบาลบางระกำ

### ประกาศระเบียบปฏิบัติการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook, Messenger, Line, Instagram, Twitter, WeChat เป็นต้น ในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรทางการแพทย์หรือให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบ โดยต้องคำนึงถึงการรักษาความลับของผู้ป่วยเป็นหลัก อาศัยอำนาจ ตามคำสั่ง กระทรวงสาธารณสุข 865/2565 เรื่องมอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2565 จึงกำหนดระเบียบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตาม ดังนี้

๑. ห้ามเจ้าหน้าที่ทุกคนโพสต์ข้อความ หรือรูปภาพที่ไม่สุภาพ ส่อในทางลามกอนาจาร การปลุกระดมให้เกิดความแตกแยก การทำลายสถาบันต่าง ๆ การเปิดเผยความลับของผู้ป่วย การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวในสื่อสังคมออนไลน์และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ โรงพยาบาลบางระกำ ได้แก่ Facebook "โรงพยาบาลบางระกำ"

๒. การนำรูปภาพของผู้ป่วยโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์เจ้าหน้าที่ต้องขออนุญาตผู้ป่วยทุกครั้ง และต้องปกปิดใบหน้า โดยใช้เพื่อประโยชน์ในการรักษาพยาบาลเท่านั้น

๓. ห้ามเจ้าหน้าที่โพสต์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วย เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น และเอกสารต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ที่จะนำไปสู่การระบุตัวผู้ป่วยอย่างชัดเจน

๔. หากพบว่ามีกรกระทำผิดตามข้อที่ ๑-๓ ไม่ว่าจะเจตนา หรือไม่มีเจตนาก็ตาม ศูนย์คอมพิวเตอร์จะดำเนินการลบข้อความ หรือรูปภาพนั้นทันทีและจะแจ้งเตือนด้วยวาจาในครั้งแรก หากยังพบว่ามีกรกระทำซ้ำอีก ศูนย์คอมพิวเตอร์จะรายงานผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนเพื่อ กำหนดบทลงโทษต่อไป

๕. หากหน่วยงานใดมีความต้องการที่จะสร้างเพจ หรือกลุ่มต่าง ๆ ในสื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้หัวหน้าหน่วยงานแจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นลายลักษณ์อักษร และผ่านการอนุมัติจากผู้บริหาร เพื่อให้ศูนย์คอมพิวเตอร์สามารถตรวจสอบ และลบข้อความ หรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมได้ทันทีเมื่อตรวจสอบเจอ หากหน่วยงานใดสร้างเพจ โดยไม่แจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์และผู้บริหารได้รับทราบ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ดูแลเพจ หรือกลุ่มนั้น ๆ ทั้งหมดจะต้องรับผิดชอบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ประกาศ ณ วันที่

เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายภูวดล พลพวก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์โรงพยาบาลบางระกำ  
(Social Media Policy)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลและการเข้าถึงสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ของโรงพยาบาลบางระกำ หรือต่อไปนี้เรียกว่า "องค์กร" รวมถึงบริการอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรใน องค์กร ผ่านสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิด ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น องค์กรจึงเห็นสมควรกำหนดแนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เป็นไป ในทางสร้างสรรค์โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑.๑ เพื่อให้องค์กรมีการกำหนดขอบเขตของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งในระดับตัวบุคคล และระดับองค์กร

๑.๒ เพื่อสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของบุคลากรและการดำเนินงานขององค์กร

๑.๓ เพื่อลดความเสี่ยงหรือหลีกเลี่ยงปัญหาอันอาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์

๑.๔ เพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลความลับในทุกระดับทั้งองค์กร บริการอิเล็กทรอนิกส์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงบุคลากรในองค์กร

๑.๕ เพื่อกำหนดมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติให้บุคลากรในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

๑.๖ นโยบายนี้ต้องมีการดำเนินการตรวจสอบ ประเมิน รวมทั้งปรับปรุงนโยบายและข้อปฏิบัติตามระยะเวลา ๑ ครั้งต่อปี

๒. ขอบเขตของนโยบาย

ภายใต้แนวนโยบายนี้ การเข้าถึงสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์และการเผยแพร่ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง ข้อมูลใดๆ หรือแสดงความคิดเห็นส่วนตัวผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีผลบังคับเหมือนกับการเผยแพร่ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางช่องทางอื่นๆ โดยการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทุกประเภทจะต้องปฏิบัติและ สอดคล้องตามแนวนโยบายขององค์กร ได้แก่ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔- พ.ร.บ. ว่าด้วยการ กระทบความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พ.ศ. ๒๕๕- และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ.๒๕๔๔ และแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ โรงพยาบาลน่าน(Information Security Policy) อย่างเคร่งครัด

๓. องค์ประกอบของนโยบาย

๓.๑ คำนินยาม

๓.๒ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป

๓.๓ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับบุคคล

๓.๔ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับองค์กร

๓.๕ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๓.๖ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้งานแบนด์วิดท์เครือข่ายที่เหมาะสม

## คำนิยาม

คำนิยามที่ใช้ในนโยบายนี้ ประกอบด้วย

- สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง ช่องทางหรือสื่อใดๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถสร้างสรรค์เนื้อหาได้ด้วยตนเอง เช่น บล็อกเสรี (Blog) วิกิพีเดีย(Wikipedia) พันทิป (Pantip) เว็บเครือข่ายสังคม(Social Network) ต่างๆ รวมถึงวิดีโอและการทำ Live Stream เช่น Facebook, Instagram, LinkedIn, Flickr, Snapchat, Twitter, Vine, YouTube เป็นต้น
- องค์กร หมายถึง โรงพยาบาลบางระกำ
- หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในโรงพยาบาลบางระกำ
- บุคลากร/ผู้ใช้งาน หมายถึง บุคลากรภายในโรงพยาบาลบางระกำ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างอื่นขององค์กร
- งานเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบสุขภาพดิจิทัล หมายถึง งานเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบสุขภาพดิจิทัล เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบสุขภาพดิจิทัล ให้คำปรึกษา พัฒนาปรับปรุงบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายในองค์กร
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคลากรภายนอก ได้แก่ ผู้รับบริการ ประชาชน เกษตรกร บุคคลทั่วไปหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน องค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง สถานศึกษา : นิสิต นักศึกษา
- แนวทางปฏิบัติ (Guideline) หมายถึง แนวทางที่ไม่ได้บังคับให้ปฏิบัติ แต่แนะนำให้ปฏิบัติตาม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น
- โพสต์ (Post) หมายถึง การส่งข้อความตัวอักษร ภาพ หรือวิดีโอคลิป เข้าสู่สื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เพื่อแสดงความคิดเห็นหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

## ส่วนที่ ๑ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป

### ๑. หลักการและแนวปฏิบัติทั่วไป

๑.๑ องค์กรอนุญาตให้ใช้ระบบเครือข่ายสำหรับเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ที่ไม่มีเนื้อหาขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรม และหลักจรรยาบรรณองค์กร

๑.๒ หน่วยงานภายในองค์กร บุคลากร สามารถแสดงชื่อผู้ใช้งานในโลกออนไลน์ เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรติดต่อสื่อสารระหว่างกัน แต่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนว่าข้อความใดเป็น “ข่าวประชาสัมพันธ์” ข้อความใดเป็น “ความคิดเห็น” “ความคิดเห็นส่วนบุคคล” “การแลกเปลี่ยนข่าวสารส่วนตัว” “การเผยแพร่ข่าวสารเรื่องงาน” หรืออื่นๆ และความคิดเห็นดังกล่าวควรคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะด้วย

๑.๓ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ประชาสัมพันธ์ในนามของหน่วยงาน ผู้เผยแพร่ต้องแสดงตำแหน่ง หน้าที่สังกัด ให้ชัดเจน เพื่อความน่าเชื่อถือ และเพื่อให้ผู้ที่ติดตามสามารถใช้ดุลพินิจในการติดตามได้

๑.๔ พึงระมัดระวังการใช้ถ้อยคำและภาษา ที่อาจเป็นการดูหมิ่น หรือ หมิ่นประมาทบุคคลอื่น และควร ใช้ภาษาให้ถูกต้อง สุภาพ สร้างสรรค์

๑.๕ พึงงดเว้นการโต้ตอบ ด้วยความรุนแรง กรณีบุคคลอื่นมีความคิดเห็นที่แตกต่าง การละเว้นไม่ได้ตอบจะทำให้ความขัดแย้งไม่บานปลายจนหาที่สิ้นสุดไม่ได้

๑.๖ พึงงดเว้นการใช้สื่อสังคมวิพากษ์ วิจารณ์ ตลอดจนแสดงความเห็นในเรื่องที่เป็นข้อมูลภายใน องค์กรหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

๑.๗ พึงใช้รูปแสดงตัวตนที่แท้จริง และพึงงดเว้นการนำรูปบุคคลอื่น รูปบุคคลสาธารณะ มาแสดงว่าเป็นรูปของตนเอง

๑.๘ องค์กร หรือ หน่วยงานที่สังกัด อาจใช้รูปสัญลักษณ์ เครื่องหมายแสดงสังกัดได้ แต่ต้องคำนึงถึง ความเหมาะสมในการใช้งาน

๑.๙ พึงระมัดระวังข้อความที่ส่งผลกระทบต่อเด็ก สตรี หรือ ละเมิดสิทธิมนุษยชน

๑.๑๐ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่แสดงสังกัดหน่วยงานภายในองค์กร ควรแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนทุกครั้ง

## ๒. หลักการส่งต่อข้อมูล

๒.๑ ควรส่งข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคลที่รู้จัก แสดงตัวตน ตำแหน่ง หน้าที่การงาน สถานะที่ชัดเจน เท่านั้น

๒.๒ ละเว้นการส่งข้อมูลที่เป็นข่าวลือ ข่าวไม่ปรากฏที่มา หรือเป็นเพียงการคาดเดา

๒.๓ งดเว้นการส่งต่อข้อความเกี่ยวข้องกับองค์กรทุกกรณี ยกเว้น ข้อความนั้นๆ เป็นที่เผยแพร่ต่อสาธารณะแล้ว

๒.๔ พึงระลึกเสมอว่า การส่งต่อข้อความที่เป็นเท็จหรือข้อความที่เจ้าของประสงค์กระจายข่าวสร้างความสับสน วุ่นวายในบ้านเมือง เท่ากับตกเป็นเครื่องมือของบุคคลเหล่านั้น

๒.๕ ควรงดเว้นการส่งต่อข้อความเรื่องบุคคลเสียชีวิต เว้นเสียแต่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว

๒.๖ การส่งต่อข้อความเชิญชวนไปร่วมชุมนุมหรือกระทำการกิจกรรมทางสังคมใดๆ ต้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้แน่ชัดเสียก่อน

## ๓. หลักความรับผิดชอบ

๓.๑ ควรแสดงความรับผิดชอบ ด้วยการขอโทษ แสดงความเสียใจทันที เมื่อรู้ว่ามี การเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือกระทบต่อบุคคลอื่น

๓.๒ กรณีการส่งต่อข้อความข่าวลือหรือข่าวเท็จ ต้องแก้ไขข้อความนั้นโดยทันที หากสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ พึงแสดงข้อเท็จจริงให้เป็นที่ประจักษ์

๓.๓ หากพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ควรดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นผู้ดำเนินการดังกล่าว

๓.๔ หากพบข้อมูลใดๆ ที่ไม่เหมาะสม (เช่น สิ่งที่เป็นลิขสิทธิ์ของผู้อื่น หรือการแสดงความคิดเห็นที่เป็นการหมิ่นประมาท) ควรดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยลบข้อความดังกล่าวออกทันที เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดข้อขัดแย้งทางกฎหมาย และผลกระทบด้านลบต่อองค์กร

#### ๔. การพบข้อร้องเรียนและประเด็นขัดแย้ง

๔.๑ หากพบเห็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรหรือพบเห็นข้อร้องเรียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร สามารถแจ้งมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร/องค์กรทราบโดยเร็วที่สุด โดยหลีกเลี่ยงการถกเถียงหรือโต้ตอบ ซึ่งนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดอารมณ์รุนแรงและพาดพิงไปยังผู้อื่น

๔.๒ หากพบเห็นการบิดเบือนข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรหรือพบเห็นประเด็นขัดแย้งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร สามารถแจ้งมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร/องค์กรทราบโดยเร็วที่สุด โดยหลีกเลี่ยงการถกเถียงหรือโต้ตอบ ซึ่งนำไปสู่การกระตุ้นให้เกิดอารมณ์รุนแรง และพาดพิงไปยังผู้อื่น

#### ๕. การไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ

การพูดคุยแลกเปลี่ยนกับชุมชนออนไลน์ รวมถึงการโพสต์ข้อความที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถกระทำได้ ถ้าไม่ขัดต่อหลักจรรยาบรรณองค์กร เว้นแต่ข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญหรือเป็นความลับขององค์กร ซึ่งห้ามเปิดเผยโดยเด็ดขาด เช่น รายละเอียดของโครงการ การลงทุน ข้อมูลสำคัญทางการเงิน งานวิจัย เป็นต้น

#### ๖. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ไม่โพสต์ข้อความที่เป็นเท็จหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และระบุที่มาของข้อมูลนั้นอย่างชัดเจนการโพสต์ข้อความใดๆ ควรพิจารณาเนื้อหาอย่างรอบคอบและระมัดระวัง โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

#### ๗. ไม่ละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา

ไม่ละเมิดกฎหมายลิขสิทธิ์การใช้งานใดๆ ที่เป็นลิขสิทธิ์ของผู้อื่นรวมทั้งขององค์กรเอง ทั้งนี้การอ้างอิงคำพูดหรือข้อมูลของผู้อื่น ควรใช้ข้อความที่คัดลอกมาสั้นๆ เท่านั้น และควรระบุถึงที่มาของแหล่งข้อมูลหรือเจ้าของผลงานเสมอ การเชื่อมโยงไปยังงานของเจ้าของข้อมูลถือเป็นการปฏิบัติที่เหมาะสมกว่าการคัดลอกข้อมูลมาใช้งาน

#### ๘. คำนึงถึงผู้เข้าชมและผู้เกี่ยวข้อง

บุคลากรขององค์กรไม่ควรโพสต์ข้อมูลใดๆ ที่ขัดแย้งกับข้อกำหนดขององค์กร รวมถึงละเว้นการแสดงออกถึงความคิดเห็นที่ก้าวร้าว หมิ่นประมาท ถูกเป็นการส่วนตัว ลามกอนาจาร และอื่นๆ ที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนหัวข้อที่เป็นความคิดเห็นส่วนตัวที่อาจเป็นการยั่วยุหรือขัดต่อจริยธรรม เช่น การเมืองศาสนา ชนชาติ เป็นต้นการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่โพสต์โดยบุคลากรขององค์กร โดยที่ไม่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ถือเป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลเท่านั้น ไม่ได้เป็นความคิดเห็นอย่างเป็นทางการขององค์กร

#### ๙. การปกป้องผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานพันธมิตรขององค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ไม่ควรอ้างอิงหรือเปิดเผยถึงข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานพันธมิตรขององค์กร ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเปิดเผยก่อนได้รับอนุญาต ตลอดจนไม่พาดพิงถึงรายละเอียดที่เป็นความลับเกี่ยวกับข้อมูลพัวพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนี้ ควรพึงระวังการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์

เป็นเครื่องมือในการทำธุรกรรมทางการค้า กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานพันธมิตร รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร

#### ๑๐. การคำนึงถึงผลกระทบจากการใช้งาน

คำนึงถึงผลกระทบของการโพสต์ข้อความในเว็บบล็อกส่วนตัว โดยเฉพาะข้อความที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับองค์กร ดังนั้น จึงควรระมัดระวังในการถูกนำข้อความในเว็บบล็อกส่วนตัวมาเป็นข้อมูลอ้างอิง

#### ๑๑. การคำนึงถึงผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์จะต้องไม่รบกวนการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

#### ๑๒. การฝ่าฝืนและบทลงโทษ

๑๒.๑ องค์กรไม่รับผิดชอบต่อผลของการกระทำที่เกิดจากพนักงาน และ/หรือบัญชีพนักงานที่ฝ่าฝืนนโยบายนี้

๑๒.๒ หากองค์กรตรวจสอบแล้วพบว่าบัญชีพนักงานใดละเมิดนโยบายนี้ องค์กรขอสงวนสิทธิ์ในการระงับ และ/หรือยกเลิกบัญชีพนักงานอินเทอร์เน็ต และ/หรือหยุดให้บริการแก่พนักงานนั้น

๑๒.๓ หากการกระทำอันฝ่าฝืนนโยบายนี้เป็นความผิดตามกฎหมาย ให้องค์กรดำเนินคดีตามกฎหมายโดยลำดับต่อไป

### ส่วนที่ ๒ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับบุคคล

การนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในองค์กร มีแนวนโยบายและแนวปฏิบัติดังนี้

๑. กรณีใช้ชื่อบัญชีพนักงาน (User account) ที่ระบุถึงต้นสังกัด พนักงานพึงใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติตามข้อบังคับจริยธรรม หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติขององค์กรที่กำกับดูแลตามที่ระบุไว้ในขอบเขตของนโยบาย โดยเฉพาะความถูกต้องและการใช้ภาษาที่เหมาะสม

๒. กรณีใช้ชื่อบัญชีพนักงานที่ระบุถึงตัวตนอันอาจทำให้ผู้ติดตาม (Followers) หรือเพื่อนในเครือข่าย (friends) เข้าใจได้ว่าเป็นบุคลากรในองค์กร พนักงานพึงระมัดระวังการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและการแสดงความคิดเห็นที่อาจนำไปสู่การละเมิดจริยธรรมของผู้อื่น

๓. ในการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การนำเสนอ และการแสดงความคิดเห็น พนักงานพึงระมัดระวังการละเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคล คัดค้านความเป็นมนุษย์ สิทธิเด็กและสตรี ภาพอูจาด ลามก อนาจาร

๔. หากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรในองค์กร เกิดความผิดพลาด จนก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลหรือองค์กรอื่น พนักงานต้องดำเนินการแก้ไขข้อความที่มีปัญหาโดยทันที พร้อมทั้งแสดงถ้อยคำขอโทษต่อบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับความเสียหาย ทั้งนี้ ต้องให้ผู้ได้รับความเสียหายได้มีโอกาสชี้แจงข้อมูลข่าวสารในด้านของตนด้วย

### ส่วนที่ ๓ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในระดับองค์กร

๑. การจัดทำสื่อสังคมออนไลน์ในระดับองค์กร ควรที่จะคำนึงถึงหลักการพื้นฐานดังต่อไปนี้

๑.๑ วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑.๒ แนวทางการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อช่วยพัฒนาและดำเนินงานขององค์กร

๒. การตั้งค่าบนสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร

การใช้ชื่อหรือตราสัญลักษณ์ขององค์กร เพื่อเปิดบัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการสื่อสารภายในองค์กร จะต้องผ่านการรับทราบและเห็นชอบจาก CIO หรือผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรก่อนรวมทั้งจะต้องมีการตระหนักถึงหลักการพื้นฐาน ดังที่กล่าวมาข้างต้น

๓. การนำเสนอข่าวโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร ควรมีหลักในการอ้างอิงถึงองค์กร ดังต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อองค์กรที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

๓.๒ รายละเอียด สัญลักษณ์ หรือชื่อย่อ ที่แสดงถึงองค์กร

๓.๓ มาตรการทางเทคนิคที่ยืนยันถึงสถานะและความมีตัวตนขององค์กร (ถ้ามี)

๓.๔ ชื่อตัวแทนองค์กรที่นำเสนอข่าวสาร (ถ้ามี)

๔. การปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร

ในกรณีที่มีบัญชีผู้ใช้งานขององค์กร ควรมีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว (Privacy) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นโพสต์ข้อความหรือเข้าถึงข้อมูลที่มีความสำคัญหรือเป็นความลับขององค์กร ซึ่งห้ามเปิดเผยโดยเด็ดขาด เช่น รายละเอียดของโครงการการลงทุน ข้อมูลสำคัญทางการเงิน งานวิจัย เป็นต้น โดยมีการกำหนดให้อยู่ในวงจำกัดเท่านั้น และควรให้ความระมัดระวังในการโพสต์ข้อความเฉพาะกลุ่มหรือส่วนบุคคลที่ไม่ต้องการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับรู้

๕. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารขององค์กรผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรเป็นไปตามข้อบังคับจริยธรรมหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติขององค์กรที่กำกับดูแลตามที่ระบุไว้ในขอบเขตของนโยบาย และต้องไม่เป็นการสร้างความเกลียดชังระหว่างคนในชาติ จนอาจนำไปสู่ความขัดแย้งและเสียหายรุนแรงขึ้นในสังคม

๖. องค์กรต้องให้ความเคารพและยอมรับข้อมูลข่าวสารหรือภาพข่าวที่ผลิตโดยบุคคลอื่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์การคัดลอก เสียง ข้อความใด ๆ จากสื่อสังคมออนไลน์ พึงได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อความนั้น ๆ ตามแต่กรณีกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ต้องอ้างอิงถึงแหล่งที่มาของข้อความและข่าวสารนั้นโดยรับรู้ถึงสิทธิ หรือลิขสิทธิ์ขององค์กรหรือบุคคลผู้เป็นเจ้าของ ข้อมูลดังกล่าว

๗. หลีกเลี่ยงการสื่อสารข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และข้อมูลใด ๆ ขององค์กรหรือที่เกี่ยวข้อง กับองค์กรที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หรือโต้แย้งในสังคม ขัดต่อหลักกฎหมายทั้งในประเทศ และในระดับสากลหรือการเสนอเรื่องราวตลกไร้สาระ เพื่อฝัน ไร้ศีลธรรม เกินความจริง ไม่ให้เกียรติ ถูกเหยียดหยาม และลอกเลียนแบบผู้อื่น

๘. ไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับทุกระดับชั้นขององค์กร มาเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทุกประเภท

ส่วนที่ 4 แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๑. ห้ามนำข้อมูลส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานองค์กรมาเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ขององค์กร

๒. ห้ามใช้ทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อกระทำการอันผิดกฎหมายและขัดต่อศีลธรรมอันดีของสังคม เช่น การจัดทำเว็บไซต์เพื่อดำเนินการค้าขายหรือเผยแพร่สิ่งที่ผิดกฎหมาย การตั้งกระทู้หรือตอบกระทู้บนกระดานถาม-ตอบ หรือบนเว็บไซต์ประเภท Social network หรือบริการบล็อก (Blog) เพื่อเผยแพร่สิ่งที่ผิดกฎหมาย และขัดต่อศีลธรรม เป็นต้น

๓. ห้ามเข้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยบัญชีของผู้อื่น ทั้งที่ได้รับอนุญาตและไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของ บัญชี

๔. ห้ามเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลที่มีมาตรการป้องกันการเข้าถึงของผู้อื่น เพื่อคัดลอก แก้ไข ลบ หรือเพิ่มเติม เช่น มีการกำหนดรหัสผ่านเพื่อป้องกันมิให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเข้าสู่ข้อมูล เป็นต้น

๕. ห้ามเผยแพร่ข้อมูลของผู้ใช้หรือของหน่วยงาน โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ที่เป็นเจ้าของหรือเป็นผู้จัดทำข้อมูลนั้นๆ

๖. ห้ามก่อความ ขัดขวาง ชะลอหรือทำลายให้ทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร และระบบเครือข่ายอื่นให้เกิดความเสียหาย เช่น การส่งไวรัสคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดผลชะลอการทำงาน การบ่อนโปรแกรมที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เครือข่ายปฏิเสธการทำงาน (Denial of Service) หรือทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เครือข่ายทำงานได้ช้าลง เป็นต้น

๗. ห้ามคัดลอก จำหน่าย เผยแพร่โปรแกรมประเภทที่ละเมิดลิขสิทธิ์ และชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ และชุดคำสั่งที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำผิดบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๘. ห้ามลักลอบดักจับข้อมูลในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรและของผู้อื่นที่อยู่ระหว่างการรับและส่งในเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๙. ห้ามส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในรูปแบบภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพที่เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ คัดแปลงด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อความที่เกี่ยวกับการลามกอนาจาร การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ การสร้างปัญหาความมั่นคงของประเทศ หรือการทำให้บุคคลเสียชื่อเสียงหรือได้รับความอับอาย การปลอมแปลงหรือแอบอ้างชื่อเป็นบุคคลอื่น เพื่อสร้างความเข้าใจผิด การส่งอีเมลล์มากจนล้นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบุคคลอื่นจนทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๑๐. ห้ามเผยแพร่หรือเข้าถึงสื่อที่เกี่ยวกับเรื่องลามกอนาจาร การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา การหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ การสร้างปัญหาความมั่นคงของประเทศ หรือการทำให้บุคคลเสียชื่อเสียงหรือได้รับความอับอาย

๑๑. ห้ามใช้ทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อประกอบธุรกิจการค้า หรือเปิดให้บริการใดๆ นอกจาก จะได้รับอนุญาตจากองค์กรหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๑๒. ห้ามกระทำการเคลื่อนย้าย หรือทำการใดๆ ต่อทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร โดยพลการนอกจากได้รับอนุญาตจากองค์กรหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๑๓. ห้ามใช้ทรัพยากรและเครือข่ายคอมพิวเตอร์อื่นใดที่ขัดต่อนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศขององค์กร

ส่วนที่ ๕ แนวนโยบายและแนวปฏิบัติการใช้งานแบนด์วิดท์เครือข่ายที่เหมาะสม

๑. รมรณรงค้ให้ผู้ใช้งานเครือข่ายใช้งานระบบอีเมลที่องค์กรจัดให้ เนื่องจากการที่ผู้ใช้งานเครือข่ายใช้ระบบอีเมลจากภายนอก เช่น Hotmail, Gmail เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้นั้นต้องเชื่อมต่อเครื่องลูกข่ายของตนไปยังเครื่องแม่ข่ายภายนอก เป็นผลให้มีการใช้งานแบนด์วิดท์ของเครือข่ายองค์กรเป็นจำนวนมาก ทำให้เหลือแบนด์วิดท์เพื่อการใช้งานแอปพลิเคชันอื่นน้อยลง

๒. หลีกเลียงการสำรองข้อมูลขึ้นระบบ Cloud computing หรือการดาวน์โหลดไฟล์ขนาดใหญ่ในช่วงเวลาปฏิบัติงาน กรณีตั้งค่าการสำรองข้อมูลขึ้นระบบ Cloud อัตโนมัติ ควรตั้งเวลาที่เหมาะสม เช่น ระหว่างเวลา ๒๓.๐๐ - ๐๓.๐๐ น. เป็นต้น

๓. ควรใช้พร็อกซี (Proxy) ในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ เนื่องจากเครื่องลูกข่ายไม่ต้องเชื่อมโยงเข้ากับเครื่องแม่ข่าย ที่อยู่ระยะไกลทุกครั้งที่มีการเรียกใช้เว็บไซต์ ทำให้ลดการใช้งานแบนด์วิดท์ของเครือข่ายลงได้

๔. องค์กรขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจจับแบนด์วิดท์ของแพ็กเก็ต ทั้งการจราจรขาเข้า (Inbound Traffic) และการจราจรขาออก (Outbound Traffic) ของบัญชีผู้ใช้งานโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

๕. กรณีที่องค์กรตรวจสอบแล้วพบว่าบัญชีผู้ใช้งานใดมีพฤติกรรมสุ่มเสี่ยง เช่น โหลดบิต เป็นต้น องค์กรขอสงวนสิทธิ์ในการระงับ และ/หรือยกเลิกบัญชีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต และ/หรือหยุดให้บริการแก่ผู้ใช้งานนั้น

๖. รมรณรงค้ให้ผู้ใช้งานเครือข่ายลดการเข้าถึงเว็บไซต์ประเภทสื่อสังคมออนไลน์ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ เช่น Facebook Twitter เป็นต้น ในช่วงเวลาปฏิบัติงาน และ/หรือในช่วงเวลาที่มีการใช้งานแบนด์วิดท์เครือข่ายปริมาณสูง และ/หรือส่งผลกระทบต่อปริมาณการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากเว็บไซต์ดังกล่าวมีแอปพลิเคชันที่จองช่องทางวงจรอินเทอร์เน็ตอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้แบนด์วิดท์เต็มหรือแบนด์วิดท์เหลือน้อยได้

๗. องค์กรขอสงวนสิทธิ์ในการจัดสรรแบนด์วิดท์ (Bandwidth Quota) ของผู้ใช้งานแต่ละคนเพื่อการจัดการทรัพยากรแบนด์วิดท์ที่เหมาะสม

ประกาศคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ  
พ.ศ. ๒๕๕๙

ตามที่มาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติให้ข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคลเป็นความลับส่วนบุคคล ผู้ใดจะนำไปเปิดเผยในประการที่น่าจะทำให้บุคคลนั้นเสียหายไม่ได้ เว้นแต่การเปิดเผยนั้นเป็นไปตามความประสงค์ของบุคคลนั้นโดยตรงหรือมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติให้ต้องเปิดเผย คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติได้เล็งเห็นความสำคัญในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ เนื่องจากปัจจุบันมีการนำสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) มาใช้อย่างแพร่หลายทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องการดำเนินชีวิต หากมีการใช้ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลด้านสุขภาพของผู้รับบริการสาธารณสุข จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพขึ้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานด้านสุขภาพ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กว้างขวางมากขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๕ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๙ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติจึงประกาศแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามท้ายประกาศนี้เพื่อให้มีผลบังคับใช้ต่อไป  
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พลเรือเอก ณรงค์ พิพัฒนาศัย

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

## แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ

พ.ศ. ๒๕๕๙

ในปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ ในระบบสุขภาพ ได้มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทั้งในเรื่องส่วนตัว และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและบทบาทหน้าที่ด้านสุขภาพ การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ จำเป็นจะต้องมีความเหมาะสม เพราะอาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย องค์กร วิชาชีพ และระบบสุขภาพโดยรวมได้ ซึ่งที่ผ่านมาปรากฏการณ์ที่มีประเด็นวิพากษ์วิจารณ์ ถึงความเหมาะสมในการใช้งานหรือแสดงความคิดเห็นบนสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพเป็นระยะๆ จึงควรมีแนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ที่เป็นมาตรฐานกลางสำหรับสภาวิชาชีพและหน่วยงานต่างๆ ในระบบสุขภาพของประเทศไทยขึ้น เช่นเดียวกับแนวทางปฏิบัติในลักษณะเดียวกันในต่างประเทศ โดยยึดหลักกฎหมายและหลักจริยธรรมทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องและกำหนดแนวทางที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย

เพื่อให้การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีจริยธรรม อันจะเป็นการธำรงรักษาเกียรติภูมิและความเชื่อมั่นศรัทธาที่ประชาชนมีต่อวิชาชีพ และการทำงานขององค์กรและบุคคลต่างๆ ในระบบสุขภาพ คณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ จึงมีมติให้ประกาศใช้แนวทางปฏิบัติในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางของสภาวิชาชีพ สถานพยาบาล องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ในการนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทและอำนาจหน้าที่ของตน และเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับการใช้งานอย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพต่อไป

### หมวด ๑

#### บททั่วไป

ข้อ ๑ แนวทางปฏิบัติฉบับนี้ เป็นแนวทาง (guidelines) เบื้องต้น เพื่อประกอบการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งรวมถึงการใช้งานในเรื่องวิชาชีพ และการใช้งานส่วนตัวที่อาจเกี่ยวข้องหรือส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย วิชาชีพ หรือระบบสุขภาพโดยรวมได้

สภาวิชาชีพ และคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะ ควรพิจารณานำแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ ไปปรับใช้ หรือกำหนดเป็นแนวทางในการกำกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในความดูแลของตน

/สถาน...

สถานพยาบาล และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรพิจารณำแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ไปปรับใช้ หรือกำหนดเป็นแนวทางในการกำกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรที่สังกัดหรือปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรของตน ทั้งที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพโดยตรง และบุคคลอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศสุขภาพหรือการสื่อสารสุขภาพ ซึ่งการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อาจทำให้เกิดปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กรและระบบสุขภาพโดยรวมด้วย

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการทางสุขภาพ หรือบุคลากรอื่นที่ทำงานในระบบสุขภาพ ตลอดจนผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศสุขภาพ หรือการสื่อสารสุขภาพ และนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ควรพิจารณำแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ไปเป็นแนวทางในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนด้วย

ข้อ ๒ ในการนำแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ไปใช้ ผู้เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงบริบท เหตุผล เจตนา ความรุนแรง ความเสียหายและผลกระทบ วิสัย พฤติการณ์ ความตระหนัก และสำนึกความรับผิดชอบของผู้กระทำ ตลอดจนปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้นั้นประกอบกัน

ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ สภาวิชาชีพ สถานพยาบาล และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ พึงติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ และปรับใช้แนวทางปฏิบัติฉบับนี้ได้อย่างเหมาะสม

เนื่องจากทัศนคติ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของคนในสังคม ตลอดจนความก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว องค์ความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น กฎหมายและนโยบายของรัฐอาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลา จึงควรมีการทบทวนและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติฉบับนี้เป็นระยะๆ

ข้อ ๓ ในแนวทางปฏิบัติฉบับนี้

“ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และหมายรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชน ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการสาธารณสุขชุมชนด้วย

“ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ผู้ให้บริการทางสุขภาพและบุคลากรอื่นที่ทำงานในระบบสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็งานทางคลินิกหรืองานด้านสาธารณสุข ทั้งเชิงรับและเชิงรุก ตลอดจนผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศสุขภาพหรือการสื่อสารสุขภาพ และนิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

“สภาวิชาชีพ” หมายความว่า สภาวิชาชีพต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์ในการควบคุมการประพฤติของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในแต่ละสาขา และหมายรวมถึงคณะกรรมการการประกอบโรคศิลปะ และคณะกรรมการวิชาชีพสาขาต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะด้วย

/“ผู้ป่วย”...

“ผู้ป่วย” หมายความว่า ผู้ป่วยตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และหมายความรวมถึง ผู้ที่รับบริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลหรือจากผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพด้วย

“สื่อสังคมออนไลน์” หมายความว่า สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างบุคคลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นการสร้างและเผยแพร่เนื้อหาระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน (creation and exchange of user-generated content) หรือสนับสนุนการสื่อสารสองทาง หรือการนำเสนอ และเผยแพร่เนื้อหาในวงกว้างได้ด้วยตนเอง ซึ่งนิยมเรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า social media หรือ social network ซึ่งรวมถึงสื่อดังต่อไปนี้

- (๑) กระดานข่าว (web board หรือ online forums)
- (๒) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (social networking services) เช่น Facebook, Google Plus, Myspace, LinkedIn, LINE, WhatsApp, Viber, Skype
- (๓) สื่อสำหรับการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเนื้อหาที่เป็นภาพนิ่ง เสียง วิดิทัศน์ หรือ เพิ่มข้อมูล หรือให้บริการเนื้อหาที่เก็บข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (photo-sharing, audio-sharing, video-sharing, file-sharing, and online storage services) เช่น Flickr, Podcast, YouTube, Instagram, 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

## หมวด ๒

### หลักทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์

#### ข้อ ๔ หลักการเคารพกฎหมาย (Respect for the Law)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด ซึ่งรวมถึงประมวลกฎหมายอาญา กฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล กฎหมายว่าด้วยสุขภาพแห่งชาติ กฎหมายของวิชาชีพต่างๆ ด้านสุขภาพ และ กฎหมายที่เกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

ข้อ ๕ หลักการเคารพในจริยธรรมแห่งวิชาชีพ (Respect for Professional Ethics)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตามหลักจริยธรรม และข้อบังคับว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ตลอดจนข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องของสภาวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกอย่างเคร่งครัด

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ อยู่ภายใต้ความควบคุมของสภาวิชาชีพ ในกรณีที่มีการประพฤติดังจริยธรรมแห่งวิชาชีพ สภาวิชาชีพย่อมมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามที่บัญญัติในกฎหมาย

ข้อ ๖ หลักการเคารพในกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร (Respect for Institutional Policy)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรต่างๆ ที่ตนปฏิบัติงานหรือเป็นสมาชิกอยู่

ในกรณีที่องค์กรนั้น มีกฎระเบียบหรือนโยบายเกี่ยวกับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หรือการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือนโยบายนั้น ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนอยู่เสมอ

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ที่ไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบหรือนโยบายขององค์กรดังกล่าว อาจถูกลงโทษทางวินัย หรือมีผลต่อหน้าที่การงานหรือสภาพการจ้างในองค์กรได้

ข้อ ๗ หลักการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นเสียหาย (Respecting Human Dignity and Avoiding Defamation and Cyber-bullying)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และหลีกเลี่ยงการกระทำหรือการเผยแพร่เนื้อหาที่ละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรืออาจทำให้บุคคลอื่นเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชัง ถูกคุกคาม หรือถูกกลั่นแกล้ง (cyber-bullying)

ข้อ ๘ หลักการรายงานพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Report of Misconduct)

ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ รับรู้ว่าการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม โดยเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพคนอื่น หรือบุคคลอื่นใด โดยเฉพาะหากเป็นกรณีที่มีความสำคัญ หรือไม่เหมาะสมอย่างร้ายแรง พึงแจ้งให้ผู้นั้นทราบเพื่อพิจารณาหยุดการกระทำดังกล่าว และแก้ไขผลที่เกิดขึ้น หรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น สภาวิชาชีพ องค์กรที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ทั้งนี้ ตามความรุนแรงของการกระทำ ความเหมาะสมของสถานการณ์ และวิสัยและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๙ หลักเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom)

ในฐานะผู้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความรู้ (knowledge workers) ที่อาศัยความรู้ทางวิชาการด้านสุขภาพเป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพย่อมมีเสรีภาพทางวิชาการในการแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนทางวิชาการในเรื่องต่างๆ แต่การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบต่อความเห็นนั้น และสอดคล้องกับหลักการอื่นในแนวทางปฏิบัตินี้ ตลอดจนจริยธรรมและมาตรฐานแห่งวิชาชีพของตน

หมวด ๓

หลักจริยธรรมทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์

ข้อ ๑๐ หลักการป้องกันอันตรายต่อผู้อื่น (Protection from Harms)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ หากพบการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้ป่วย หรืออาจเกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของผู้ใด โดยเฉพาะกรณีที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพควรแจ้งผู้ที่กระทำการนั้นเพื่อให้หยุดการกระทำดังกล่าว แจ้งผู้ที่อาจได้รับอันตรายเพื่อให้หลบเลี่ยงจากอันตรายนั้น หรือแจ้งหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลหรือรักษาความสงบเรียบร้อย เพื่อระงับยับยั้งอันตรายและดำเนินการกับผู้ที่กระทำการดังกล่าว ทั้งนี้ ตามความรุนแรงของการกระทำ ความเหมาะสมของสถานการณ์ และวิสัยและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและอาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงให้การช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่อระงับยับยั้งอันตรายดังกล่าว เท่าที่ตนอยู่ในฐานะที่จะช่วยได้อย่างปลอดภัย ตามกฎหมาย จริยธรรมแห่งวิชาชีพ ตลอดจนวิสัยและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๑ หลักการมุ่งประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ (Beneficence)

ในการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงมุ่งประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ไม่ว่ากรณีใด การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จะต้องไม่กระทบกระเทือนหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย หรือทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับบริการสุขภาพด้วยมาตรฐานในระดับที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้นๆ ภายใต้ความสามารถและข้อจำกัดตามภาวะ วิสัย และพฤติการณ์ที่มีอยู่

หมวด ๔

ความเป็นวิชาชีพ (Professionalism)

ข้อ ๑๒ หลักการรักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา (Maintaining Professionalism)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงรักษาความเป็นวิชาชีพด้วยการวางตัวอย่างเหมาะสมโดยไม่จำกัดแต่เพียงเฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่เท่านั้น เนื่องจากการกระทำส่วนตนนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ย่อมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนองค์กร วิชาชีพ และระบบสุขภาพโดยรวมได้เสมอ ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของบริบทและสถานการณ์

ข้อ ๑๓ หลัก “คิดก่อนโพสต์” (Pausing Before Posting)

เนื่องจากเนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ อาจคงอยู่อย่างถาวรตลอดไป และอาจถูกนำไปใช้โดยผู้อื่นได้ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ จึงพึงมีสติ คำนึงถึงความเหมาะสม ข้อดีข้อเสีย และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเผยแพร่เนื้อหาบนสื่อสังคมออนไลน์ก่อนทำการเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าวเสมอ (“คิดก่อนโพสต์”) นอกจากนี้ ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ทั้งในทางกฎหมาย ทางวินัย ทางจริยธรรม และทางสังคม

ข้อ ๑๔ หลักการมีพฤติกรรมออนไลน์อย่างเหมาะสม (Appropriate Behaviors Online)

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงวางตัวอย่างเหมาะสมในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ การเล่าเรื่องขำขันที่ลามกหรือไม่สุภาพ การถ่ายภาพและเผยแพร่ภาพที่อาจแสดงถึงการขาดความเป็นมืออาชีพหรือขาดความเป็นวิชาชีพ เช่น ภาพขณะดื่มสุรา เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือใช้ยาเสพติด ภาพที่สื่อไปในทางเพศหรือลามกอนาจาร ภาพที่อุจาด หวาดเสียว หรือรุนแรง การแสดงตัวหรือทำให้เข้าใจได้ว่าเหยียดหยามหรือดูหมิ่นคนบางกลุ่ม เป็นต้น พึงระมัดระวังในการแสดงความเห็นในลักษณะบ่นระบายอารมณ์หรือการนินทา บนสื่อสังคมออนไลน์

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงระมัดระวังในการแสดงความเห็นบนสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นข้อถกเถียงหรือสุมเสียดอย่างมาในสังคม เช่น ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ การเมืองการปกครอง เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งในการเผยแพร่ภาพหรือเนื้อหาในขณะปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ ในลักษณะที่อาจถูกมองว่าไม่เหมาะสมหรือไม่มีความเป็นวิชาชีพได้ เช่น การเผยแพร่ภาพถ่ายในหอผู้ป่วย ห้องคลอด หรือห้องผ่าตัดขณะมีการดูแลหรือทำหัตถการกับผู้ป่วยอยู่ ภาพถ่ายขณะให้การดูแลรักษาผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากปรากฏตัวผู้ป่วยหรือข้อมูลของผู้ป่วยอยู่ในภาพหรือเนื้อหาดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะสามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้หรือไม่ก็ตาม

ข้อ ๑๕ หลักการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวอย่างเหมาะสมและแยกเรื่องส่วนตัวกับวิชาชีพ (Privacy Settings and Separating Personal and Professional Information)

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงศึกษาและตั้งค่าความเป็นส่วนตัว (privacy settings) ของสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้กันอย่างเหมาะสม เพื่อจำกัดการเข้าถึงเนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัวจากบุคคลภายนอก และอาจพิจารณาแยกบัญชีผู้ใช้งาน (user account) หรือเนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัว กับเรื่องทางวิชาชีพออกจากกัน

ข้อ ๑๖ หลักการตรวจสอบเนื้อหาออนไลน์ของตนเองอยู่เสมอ (Periodic Self-Auditing)

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงตรวจสอบเนื้อหาหรือข้อมูลของตนเองหรือเกี่ยวกับตนบนสื่อสังคมออนไลน์และบนอินเทอร์เน็ตเป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเองมีความถูกต้อง และไม่มีเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรืออาจสร้างผลเสียให้กับตนในภายหลังหลงเหลืออยู่

ข้อ ๑๗ หลักการกำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพกับผู้ป่วย (Professional Boundaries with Patients)

เนื่องจากการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพมักมีอิทธิพลเหนือความคิดและการตัดสินใจของผู้ป่วย ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงกำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพ (professional boundaries) และรักษาระยะห่าง (keep distance) กับผู้ป่วยให้เหมาะสม

ข้อ ๑๘ หลักการกำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพกับผู้อื่น (Professional Boundaries with Others)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงกำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพ (professional boundaries) และรักษาระยะห่าง (keep distance) กับผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อาจารย์ นิสิตนักศึกษาหรือผู้รับการฝึกอบรม และบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ป่วยให้เหมาะสม และพึงตระหนักและเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น ตลอดจนไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นความลับของผู้อื่น

ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ อาจเลือกที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าผลดีมากกว่าผลเสีย ในกรณีเช่นนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงกำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพและรักษาระยะห่างให้เหมาะสมเช่นเดียวกับในชีวิตจริง

## หมวด ๕

### การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย (Protection of Patient Privacy)

ข้อ ๑๙ หลักการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย (Protecting Information Security and Non-Disclosure of Patient Information)

/ในการ ...

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงให้ความสำคัญกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศ (information security) อยู่เสมอ พึงระมัดระวังไม่ให้งานใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของตนส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยหรือละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วย และพึงระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นล่วงรู้ข้อมูลผู้ป่วยจากการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์โดยไม่มีเจตนาจำเป็นและสมควร

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงตระหนักในหน้าที่ตามกฎหมายในการคุ้มครองความลับ (confidentiality) และความเป็นส่วนตัว (privacy) ของข้อมูลผู้ป่วย และพึงหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยในประการที่สามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบธรรม หรือเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ และแม้จะได้รับความยินยอมแล้วก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ทั้งผลต่อผู้ป่วย ตนเอง และประโยชน์สาธารณะ ประกอบกันอย่างรอบคอบ

ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ประสงค์จะเผยแพร่เนื้อหาที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อประโยชน์ต่างๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพด้วยกัน การแลกเปลี่ยนความเห็นทางวิชาการ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงลบ (de-identify) ข้อมูลระบุตัวตน (identifiers) ของผู้ป่วยทั้งหมด และรายละเอียดอื่นที่อาจทำให้ผู้อื่นสามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้ออกก่อน

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ที่แม้ไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในประการที่สามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้โดยตรง แต่มีการระบุรายละเอียดมากพอที่จะทำให้อื่นสามารถคาดเดาหรือระบุตัวตนของผู้ป่วยในภายหลังได้ (re-identification) เช่น แม้ไม่ได้มีการระบุชื่อหรือเลขประจำตัวผู้ป่วย แต่มีการเปิดเผยสถานพยาบาล หอผู้ป่วย และ/หรือ หมายเลขเตียงที่ผู้ป่วยนอนอยู่ เป็นต้น

ข้อ ๒๐ หลักการให้ความยินยอมโดยได้รับการบอกกล่าว (Informed Consent)

ในการขอความยินยอมจากผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบธรรม ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงแจ้งให้ผู้นั้นทราบวัตถุประสงค์ รูปแบบ ช่องทาง และผลดีผลเสียของการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวให้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งมีโอกาสซักถามก่อนให้ความยินยอม ทั้งนี้ ต้องเป็นความยินยอมโดยสมัครใจอย่างแท้จริง

## หมวด ๖

### การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity)

#### ข้อ ๒๑ หลักการไม่โฆษณา (Non-Advertising)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงไม่โฆษณา ใช้ จ้าง หรือ ยินยอมให้ผู้อื่นโฆษณาการประกอบวิชาชีพ ความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ ทั้งของตนและของผู้อื่นในลักษณะที่ขัดกับข้อบังคับของสภาวิชาชีพว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล ต้องไม่โฆษณาหรือประกาศหรือยินยอมให้ผู้อื่นโฆษณาหรือประกาศด้วยประการใดๆ อันเป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ต้องไม่โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพในลักษณะที่เป็นความผิดตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงกฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยยา และกฎหมายว่าด้วยอาหาร

เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์มีลักษณะเฉพาะ ในกรณีที่มีข้อสงสัยว่ากรณีใดเข้าข่ายการโฆษณาที่ขัดกับข้อบังคับของสภาวิชาชีพหรือกฎหมายหรือไม่ บุคคลตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสาม ควรสอบถามสภาวิชาชีพหรือหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายเพื่อความชัดเจน

#### ข้อ ๒๒ หลักการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน (Full Disclosure)

ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือบริการสุขภาพแก่ผู้ป่วยหรือประชาชนหรือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงเปิดเผยอย่างชัดเจน ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการขัดกันแห่งผลประโยชน์ (conflicts of interest) ซึ่งรวมถึงผลประโยชน์ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ที่ตนได้รับจากผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือสถานพยาบาล ที่อาจมีผลต่อการให้ข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ โดยระบุรายละเอียดตามความเหมาะสมกับสถานการณ์

#### ข้อ ๒๓ หลักการระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตน (Self-Identification)

ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือบริการสุขภาพแก่ผู้ป่วยหรือประชาชน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงระบุวิชาชีพและความรู้ความชำนาญของตนที่เกี่ยวข้องตามความเป็นจริง เพื่อให้ผู้รับข้อมูลสามารถประเมินความเหมาะสมของข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ จะต้องไม่เป็นการโฆษณาที่ผิดจริยธรรมวิชาชีพหรือกฎหมาย

#### ข้อ ๒๔ หลักการหลีกเลี่ยงการสำคัญผิดว่าเป็นผู้แทนองค์กร (Avoiding Misrepresentation)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงระมัดระวังไม่ให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าตนกำลังให้ข้อมูลหรือทำหน้าที่ในฐานะผู้แทนขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยไม่ถูกต้อง (misrepresentation)

ในกรณี ...

ในกรณีที่การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มีโอกาสเข้าใจผิดดังกล่าวได้ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงระบุให้ชัดเจนว่าเนื้อหาดังกล่าวเป็นของตน และไม่ใช้ในฐานะผู้แทนขององค์กรนั้น

ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ พึงปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือนโยบายเกี่ยวกับการใช้ชื่อเครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่หรือเป็นสมาชิก และหลีกเลี่ยงการใช้ชื่อเครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ เช่น โลโก้ ขององค์กรนั้นในประการที่อาจทำให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้แทนขององค์กรนั้นได้

ข้อ ๒๕ หลัก “เช็คก่อนแชร์” (“Fact Checking before Sharing”)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมหรือความน่าเชื่อถือของเนื้อหาที่เกี่ยวกับสุขภาพ ผลลัพธ์สุขภาพ หรือบริการสุขภาพก่อนจะเผยแพร่ต่อไป พึงให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานวิชาชีพ และพึงหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ (false claims) ข้อมูลที่มีเจตนาชี้้นำโดยมิชอบ (misleading claims) หรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับความรู้ทางวิชาการหรือมาตรฐานของวิชาชีพ โดยเฉพาะกรณีที่น่าจะเป็นอันตราย หากทำได้ควรอ้างอิงแหล่งที่มา หรือระบุว่าเป็นเนื้อหาที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนเพียงใด หรือเป็นเพียงความเห็นของตน หรือของผู้เชี่ยวชาญบางคนไว้ด้วย

หากผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ได้เผยแพร่เนื้อหาที่น่าจะเป็นอันตราย ไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้องกับความรู้ทางวิชาการ หรือมาตรฐานของวิชาชีพไปแล้ว และทราบภายหลังว่าไม่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขการเผยแพร่เนื้อหาดังกล่าวหากทำได้ เช่น อาจลบข้อความเดิมที่เป็นปัญหา แก้ไขข้อความเดิมให้ถูกต้อง หรือเผยแพร่ข้อความที่แก้ไขแล้วอีกครั้ง เป็นต้น ตลอดจนระงับยับยั้งไม่ให้มีการเผยแพร่เนื้อหาเดิมหากทำได้

หากผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ได้รับรู้ถึงการเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมดังกล่าวโดยบุคคลอื่น ซึ่งเป็นกรณีที่น่าจะเกิดอันตรายร้ายแรงต่อผู้หลงเชื่อ และอยู่ในวิสัยที่ตนสามารถดำเนินการได้ อาจพิจารณาตรวจสอบและชี้แจงแก้ไขเนื้อหาให้ถูกต้อง หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมและคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

#### หมวด ๗

#### การให้คำปรึกษาออนไลน์ (Online Consultation)

ข้อ ๒๖ หลักการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังในการให้คำปรึกษาออนไลน์ (Cautious Practice for Online Consultation)

/ในกรณี ...

ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสื่อสังคมออนไลน์ จากผู้ป่วย หรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ พึงพิจารณาผลดีและผลเสียของการให้คำปรึกษาออนไลน์อย่างรอบคอบ พึงเลือกใช้ตามความจำเป็นและเหมาะสมอย่างระมัดระวัง และคำนึงถึงข้อจำกัด นอกจากนี้ พึงหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาในลักษณะที่แสดงถึงความมั่นใจ ความชัดเจนแน่นอน โดยไม่ได้คำนึงถึงโอกาสเกิดปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงหรือกรณีฉุกเฉิน ซึ่งหากเกิดปัญหาขึ้นอาจนำไปสู่ปัญหาความสัมพันธ์หรือการฟ้องร้องได้

ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพิจารณาแล้วเห็นว่า ควรให้คำปรึกษาออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ และตระหนักในความเสี่ยงและข้อจำกัดของการให้คำปรึกษาออนไลน์ ก่อนให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ พร้อมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว และการรับบริการในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีที่ไม่แน่ใจว่าเป็นอันตรายหรือไม่

ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพไม่ประสงค์จะให้คำปรึกษาออนไลน์ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ โดยอาจชี้แจงเหตุผลประกอบก็ได้ และแนะนำให้ผู้นั้นติดต่อขอคำปรึกษาผ่านช่องทางปกติ ซึ่งอาจรวมถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในกรณีจำเป็น

ข้อ ๒๗ หลักการบันทึกการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในวิชาชีพ (Documentation of Professional Communications)

ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย หรือผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพพึงบันทึกการให้ความยินยอมของผู้ป่วย (ถ้ามี) ข้อมูลและรายละเอียดการให้คำปรึกษา และรายละเอียดของการติดต่อสื่อสารดังกล่าว ไว้เป็นส่วนหนึ่งของเวชระเบียนหรือประวัติสุขภาพของผู้ป่วย สำหรับการอ้างอิงและเพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการผู้ป่วย หากอยู่ในวิสัยที่สามารถทำได้