

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
อุปกรณ์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๑
แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	๑
การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่เป็นประเด็นสำคัญของ รพ.	๕
การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ	๕
อ้างอิง	๖

เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

ชื่อเรื่อง การตอบสนองต่อสิทธิผู้ป่วย

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับประโยชน์สูงสุดจากกระบวนการ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความร่วมมือกับผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ แพทย์สภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทย์สภา สภากายภาพบำบัด สภาเทคนิคการแพทย์ และคณะกรรมการประกอบโรคศิลปะ จึงได้ร่วมกันออกประกาศรับรองสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย

อุปกรณ์

ไม่มี

ขั้นตอนปฏิบัติ

แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ลำดับ	สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
1	- ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ (สำหรับหอผู้ป่วยใน)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรของโรงพยาบาล 2. ประเมินผู้ป่วย ตรวจวินิจฉัย และดูแลผู้ป่วยอย่างสมเหตุสมผลตามมาตรฐานวิชาชีพ 3. ทางศูนย์ประกันสุขภาพแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสิทธิที่ควรได้รับจากโรงพยาบาล 4. แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสิทธิของผู้ป่วยที่จะได้รับบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามเงื่อนไขของสิทธิบัตร 5. ให้คำแนะนำเรื่องสถานที่ กฎระเบียบ แก่ผู้ใช้บริการ <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินผู้ป่วยแรกรับตามแบบประเมินผู้ป่วยแรกรับ 2. การมอบหมายการดูแลผู้ป่วยให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละเวร 3. มีการตรวจสอบเยี่ยมผู้ป่วยจากทีมสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ 4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและอธิบายความเจ็บป่วยความรู้ด้านสุขภาพตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้กับผู้ป่วยและครอบครัวทุกรายจนจำหน่าย
2	- ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ เศรษฐฐานะ และลักษณะการเจ็บป่วย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่เลือกปฏิบัติสำหรับผู้ป่วยพิเศษ สามัญ ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา เพศ 2. ไม่เลือกลักษณะของความเจ็บป่วยในการปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยยึดหลักมาตรฐานกับผู้ป่วยทุกราย 3. เคารพในความเชื่อถือเกี่ยวกับศาสนา หรือพิธีกรรมของผู้ป่วย

เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

ลำดับ	สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
3	- ผู้ป่วยที่ขอรับการรักษาพยาบาลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตรวจ การรักษา ผลดี ผลเสียจากการตรวจรักษาจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต	<ol style="list-style-type: none"> 1. อธิบายหรือชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจตัวโรคและความสำคัญของการรักษาพยาบาล 2. อธิบายให้กับผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนให้การรักษาพยาบาล เช่น ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการพยาบาล วิธีการสังเกตความผิดปกติและผลของการได้รักษาพยาบาลว่าเป็นอย่างไรรวมทั้งประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยว่าเข้าใจถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย 3. ผู้ป่วยหรือผู้ปกครองมีสิทธิร่วมตัดสินใจเลือกรักษาพยาบาลหลังจากได้รับคำอธิบายจากแพทย์ 4. รับฟังปัญหา ความคิดเห็น ความต้องการของผู้ป่วยด้วยใจที่ปราศจากอคติ
4	- ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันที ตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตัดสินใจให้การช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงต่ออันตรายถึงชีวิตทันที บนหลักการ ปรึกษา และ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ 2. เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์การช่วยชีวิตให้พร้อมใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินได้เสมอ 3. จัดให้มีผู้รับผิดชอบการช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 4. จัดให้มีการพัฒนาทักษะในการช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ทุกคน เพื่อสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันเวลา 5. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยหรือญาติ หลังจากให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนตามสมควรแก่กรณี
5	- ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และวิชาชีพของผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องปักหรือติดบัตร ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งที่ถูกต้องให้มองเห็นชัดเจนและอ่านได้ง่าย 2. แนะนำชื่อ/ประเภท ผู้ประกอบวิชาชีพแก่ผู้ป่วยก่อนการให้บริการตามความเหมาะสม 3. มีแผนภูมิแสดงสายงานบังคับบัญชาไว้หน้าหน่วยงานพร้อมติดรูป แสดงชื่อ นามสกุล ตำแหน่งไว้ในสถานที่ที่มองเห็นเด่นชัด 4. เขียนชื่อ นามสกุล แพทย์ บุคลากร พยาบาล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพที่รับผิดชอบในแต่ละเวรไว้ในสถานที่ที่มองเห็นชัดเจน 5. ติดชื่อแพทย์เจ้าของไข้ไว้ที่เตียง/หน้าห้องของผู้ป่วยหรือห้องตรวจ

ลำดับ	สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
6	- ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดโอกาสให้กับผู้ป่วยได้เลือกใช้บริการตามระเบียบของโรงพยาบาล 2. ช่วยประสานงาน เมื่อมีผู้ป่วยแจ้งความจำนงขอเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือสถานบริการตามระเบียบของโรงพยาบาล 3. ให้ข้อมูลหรือการช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยในการที่จะได้รับการดูแลรักษาต่อ
7	- ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง เว้นแต่ผู้ป่วยจะให้ความยินยอมหรือเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อประโยชน์โดยตรงของผู้ป่วยหรือตามกฎหมาย	<p>ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความลับของผู้ป่วยมีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยทุกรายได้รับการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการเจ็บป่วย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง อาทิเช่น กลุ่มผู้ป่วย HIV กลุ่มที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ 2. การปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความลับของผู้ป่วย <ol style="list-style-type: none"> 2.1. เมื่อมีผู้มาติดต่อสอบถามต้องการทราบข้อมูลของผู้ป่วย <p>เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการต้องสอบถามผู้มาติดต่อ ดังนี้</p> <p>(ก) ชื่อ สกุล เป็นญาติหรือเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยในฐานใด</p> <p>(ข) มีความประสงค์อะไร/นำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับอะไรบ้าง</p> <p>(ค) เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการต้องขออนุญาตผู้ป่วยก่อนทุกครั้ง โดยแจ้งให้ทราบว่าผู้มาติดต่อขอข้อมูลเป็นใคร ต้องการทราบอะไรถ้าผู้ป่วยอนุญาตจึงจะให้ข้อมูลได้</p> <p>(ง) ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่รู้สีกตัวหรือไม่บรรลุนิติภาวะ จะขออนุญาตจากญาติหรือผู้ปกครองก่อน เช่น สามีน ภรรยาบุตร พ่อ แม่ เป็นต้น</p> 2.2. ไม่ให้ข้อมูลการรักษาพยาบาลแก่ผู้ที่ไม่ใช่ญาติใกล้ชิด เช่น เพื่อน นักข่าว และอื่นๆ 3. ให้ผู้ต้องการขอข้อมูลเขียนคำร้องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลในการขอสำเนาเวชระเบียนและการถ่ายภาพ 4. ให้คำแนะนำในการติดต่อผู้รับผิดชอบในเรื่องต่างๆ เช่น พ.ร.บ. ประกันภัยอุบัติเหตุ หรือผู้ป่วยคดี เป็นต้น 5. ไม่นำเรื่องผู้ป่วยมาถกเถียงวิจารณ์ให้ผู้อื่นได้ยิน 6. ไม่วางแฟ้มประวัติ/เขียนชื่อโรคไว้ที่ปลายเตียง/หน้าห้องผู้ป่วย 7. จัดเก็บรายงานผู้ป่วยไว้เป็นสัดส่วน

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

ลำดับ	สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
8	- ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากเป็นผู้เข้าร่วมหรือผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการทดลอง/วิจัย จะต้องมืหนังสืออนุมัติโดยผู้มีอำนาจในหน่วยงาน 2. มีหนังสือ/จดหมาย ระบุวัตถุประสงค์วิธีการ ระยะเวลา ในการทดลอง/การวิจัย อย่างชัดเจนตามระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาล 3. ให้เซ็นใบยินยอมให้ความร่วมมือในการวิจัย (Informed consent) โดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนชัดเจน ให้โอกาสผู้ป่วยซักถามก่อนเซ็นใบยินยอม และแม้ผู้ป่วยได้ตัดสินใจยินยอมแล้ว ก็มีสิทธิที่จะเลิกหรือยุติการให้ความร่วมมือได้ในทุกขั้นตอนของการทดลอง/การวิจัย 4. ไม่เปิดเผย ชื่อ สกุล ตลอดจนที่อยู่ของผู้ป่วยที่เข้าร่วมในการทดลอง/การวิจัย 5. ประสานงานระหว่างผู้วิจัยและผู้ป่วยในการให้ข้อมูล การทำการวิจัยอย่างครบถ้วนและทำตามความยินยอมของผู้ป่วยและดูแล ไม่ให้ผู้ป่วยได้รับอันตรายและถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
9	- ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอตามขั้นตอน ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิหรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้อื่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยสามารถขอทราบและดูผลการรักษาของตนได้ 2. ประเมินความพร้อมของผู้ป่วยก่อนแจ้งข้อมูลกำหนดผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - พยาบาลเป็นผู้ให้ข้อมูลทั่วไป และความรู้ในการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค(สุขศึกษา) - แพทย์เป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องการเจ็บป่วย การตรวจรักษา การวินิจฉัยโรค 3. เต็มใจ/เปิดโอกาส ให้ซักถาม <ol style="list-style-type: none"> 3.1. สร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ในการรับฟังและการให้ข้อมูลผู้รับบริการ 3.2. ให้พูดกับผู้ป่วยบ่อย ๆ ว่า “มีอะไรจะบอกหรือถามหรือไม่” 3.3. ให้ทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหอผู้ป่วยจัดเวลาที่จะให้ญาติพบแพทย์ 4. ผู้ป่วยสามารถรับรู้อัตราค่าห้อง ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนค่าลดหย่อนตามสิทธิของตน 5. ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบจำนวนและถามรายการในใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลของตนได้

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

ลำดับ	สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
10	- บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกิน 18 ปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกาย หรือจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้	1. ให้โอกาสบิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม มีสิทธิทุกกรณีตามประกาศสิทธิผู้ป่วย 9 ประการ 2. เด็กอายุไม่เกิน 18 ปี ผู้บกพร่องทางกายและทางจิตนั้น โดยที่ไม่สามารถเข้าใจหรือตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เช่น ผู้ป่วยอยู่ในภาวะ Persistent Vegetative State วิกลจริตหรือมีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ ผู้แทนโดยชอบธรรมคือผู้ดูแลผู้ป่วยหรือมีอำนาจปกครองผู้ป่วย เช่น บิดามารดา 3. กรณีไม่มี บิดามารดา ผู้ดูแลหรือผู้ปกครอง อาจเป็นญาติพี่น้อง สามารถใช้สิทธิแทนผู้ป่วยได้

การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่เป็นประเด็นสำคัญของ รพ.

สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
- กลุ่มผู้ป่วย HIV	- มีคู่มือการปกป้องข้อมูลความลับของผู้ป่วย (QP-LAB01-003) ผลการตรวจ HIV - การรายงานผลทางระบบคอมพิวเตอร์ มีการกำหนดระดับชั้นการเข้าถึง
- กลุ่มที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ	- มีศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง - มีแนวทางการปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว

การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ

สิทธิผู้ป่วย	แนวทางการปฏิบัติ
- ผู้ป่วยระยะสุดท้าย	- มีระบบ Grand round family meeting 2 วัน/สัปดาห์ เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างครบถ้วนการตัดสินใจแนวทางการรักษา - การลงนาม Inform Consent ในหนังสือการแสดงความจำนงการปฏิเสธการตรวจและการรักษาพยาบาล - การลงนามของญาติในใบ Standing order Palliative ในระหว่างการทำกระบวนการกลุ่ม
- ผู้สูงอายุ	- จัดตั้งคลินิกผู้สูงอายุให้บริการการคัดกรองกลุ่มโรคผู้สูงอายุ (Geriatric syndrome) - ระบบ Fast track สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ 80 ปีขึ้นไป - จัดระบบบริการแบบ One Stop Service

	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับสิ่งแวดล้อมโดยรอบคลินิกเพื่อให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีการประเมินผลตักทกลม - จัดให้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย มีกริ่งเรียกขอความช่วยเหลือ ประจำเตียง และในห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ
- ผู้พิการ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดที่จอดรถสำหรับผู้พิการไว้ด้านหน้าอาคารผู้ป่วยนอก - จัดทางลาด และห้องน้ำผู้พิการ ระบบรถรับส่งผู้พิการ
- ผู้ป่วยที่ต้องแยกหรือผุกยัด	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำวัสดุที่ใช้ในการผุกยัดจากผ้านุ่มเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย - มีมาตรการดูแลก่อนที่จะผุกยัด ผู้ป่วยที่ต้องผุกยัดบ่อย

หนังสืออ้างอิง

คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย

เอกสารควบคุม
CONTROLLED DOCUMENT

