



แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์

ข้อ ๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

๑. ให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย/ผู้รับบริการทุกราย อย่าง เท่าเทียมกัน
๒. ให้การต้อนรับผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ตาม คำขวัญโรงพยาบาล “SMILES”
๓. ให้คำแนะนำเรื่องสถานที่ สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่พึงได้รับและ การปฏิบัติตัวในหอผู้ป่วย แก่ผู้ป่วยทุกราย
๔. มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละเวร ทำหน้าที่อธิบาย/ให้คำแนะนำ แก่ผู้ป่วยและญาติเมื่อแรกรับ
๕. มีการตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่เตียงอย่างสม่ำเสมอ
๖. ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแก่ผู้ป่วย ทั้งด้านร่างกายและ จิตใจ ขณะที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย
๗. สอนสุขศึกษาแก่ผู้ป่วยทุกราย โดยทีมพยาบาล ตั้งแต่แรก รับจนกระทั่งกลับบ้าน
๘. จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และคู่มือการดูแลผู้ป่วย
๙. ให้การดูแลตามมาตรฐาน/คู่มือที่กำหนดไว้
๑๐. แนะนำให้ข้อมูลขั้นตอนการรักษาพยาบาลขณะรอตรวจ

ข้อ ๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้ป่วยต้อง

- ทำความเข้าใจกับสิทธิการรักษาพยาบาลแบบต่าง ๆ
 - เมื่อพบผู้ป่วยที่ยังไม่ได้รับสิทธิการรักษาที่ควรได้ หรือมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับสิทธิการรักษา ให้ส่งปรึกษา ศูนย์ประสานทันที หลังการรักษาภาวะฉุกเฉินเร่งด่วนแล้ว
 - หากผู้ป่วยต้องการการรักษาที่ไม่อยู่ในสิทธิตามกฎหมาย ต้องชี้แจงและตกลงเรื่องค่าใช้จ่ายก่อนการรักษา และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
๑. ปฏิบัติการดูแลรักษาโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย พิเศษหรือสามัญ ชนกลุ่มน้อย และชาวต่างชาติ
 ๒. ปฏิบัติการพยาบาลโดยไม่เลือกลักษณะของความเจ็บป่วยเช่น ผู้ป่วยโรคติดต่อ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หายผู้ป่วยหนักจากอุบัติเหตุต่างๆ ผู้ป่วยก้าวร้าว ฯลฯ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และไม่ล่วงเกิน ดูหมิ่นขู่เข็ญ
 ๓. เคารพในความเชื่อศาสนา และพิธีกรรมของผู้ป่วย-ญาติ
 ๔. ให้บริการโดยมีการแบ่งแผนกเฉพาะ เพื่อประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล

ข้อ ๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น

๑. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติในขอบเขตของวิชาชีพ
๒. ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและชัดเจน ก่อนให้ผู้ป่วยเซ็นใบยินยอมการรักษา หรือใบยินยอมการผ่าตัดหรือรับเลือด ด้วยภาวะที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้และอยู่ในสภาพพร้อมที่จะรับฟัง เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือที่รีบด่วนหรือจำเป็น
๓. อธิบายให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล โดยชี้แจง วัตถุประสงค์ วิธีการ บอกวิธีสังเกตความผิดปกติและ ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
๔. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ-ระเบียบของหอผู้ป่วยและของ โรงพยาบาลแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ขณะมาใช้บริการหรือ ขณะนอนรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล
๕. ชี้แจงและอธิบายให้แก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ถึงความจำเป็นที่ จะต้องย้าย หรือส่งต่อไปยังหอผู้ป่วยอื่น/สถานบริการอื่น
๖. รับฟังปัญหา ความคิดเห็น และความต้องการของผู้ป่วย ด้วยใจที่ปราศจากอคติ
๗. อธิบายให้ญาติหรือผู้รักษาถึงการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย ของโรค (End of life care) กรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคที่รักษาไม่หายและ/หรืออาจจะเสียชีวิตในเวลาต่อไป

ข้อ ๔ ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

- แพทย์ต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงอาการของโรค วิธีการรักษา ผลดี ผลเสีย ที่อาจจะเกิดขึ้น ด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถรับรู้ และตัดสินใจได้
 - ก่อน Admit แพทย์ต้องแจ้งผู้ป่วยถึงการวินิจฉัยโรคเบื้องต้น เหตุผลที่ต้อง Admit ระยะเวลาที่คาดว่าจะต้องอยู่โรงพยาบาล หากต้องทำหัตถการต้องระบุชื่อหัตถการและวิธีการให้ระงับความรู้สึก และให้เจ้าหน้าที่อื่นเป็นผู้จัดการให้ผู้ป่วยลงนามยินยอม (Informed Consent)
 - หากผู้ป่วยเป็นโรคร้ายแรง เช่น มะเร็ง และแพทย์เห็นว่าผู้ป่วยไม่อยู่ในสภาวะที่จะรับความจริงได้ การบอกความจริงอาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวลอย่างมาก ควรบอกกับญาติแทน และปรึกษากับญาติว่าควรให้ผู้ป่วยรับทราบความจริงในระดับใด
 - การรักษาทางกายภาพบำบัดและการแพทย์แผนไทย นักกายภาพบำบัดและเจ้าพนักงานการแพทย์แผนไทย เป็นผู้ชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ผู้ป่วย
 - การจับยึด มัด แยก ต้องระบุข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ให้ชัดเจนในเวชระเบียนและอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบ
 - กรณีผู้ป่วยไม่ยินยอมไม่ร่วมมือในการรักษา แพทย์มีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยว่าจะเกิดผลอะไรตามมา และบันทึกไว้ในเวชระเบียน ให้ผู้ป่วยลงนามปฏิเสธการรักษา และแพทย์ปรับการรักษาที่ผู้ป่วยยอมรับ หรือส่งต่อให้สถานบริการอื่นดูแลต่อ
๑. ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงต่ออันตรายโดยไม่มี การปฏิเสธ หรือข้อแม้ใดๆ ทั้งสิ้น
 ๒. เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์การช่วยเหลือชีวิตให้พร้อม ปฏิบัติการได้เสมอ
 ๓. ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนวิธีช่วยชีวิต เพื่อสามารถช่วยเหลือ ผู้ป่วยได้ทันเวลา
 ๔. มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบ ในการช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
 ๕. ให้บริการ รถฉุกเฉินเพื่อรับผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บ หรือโรคที่ มีการร้องขออย่างรีบด่วนด้วยระบบ EMS (Emergency Medical System) และมีการฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์

ข้อ ๕ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุลและประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน

๑. ปักและติดบัตรชื่อ นาม-สกุล ตำแหน่งที่ถูกต้อง ให้มองเห็น ได้ชัดเจนและอ่านได้ง่าย
๒. แนะนำชื่อและตำแหน่งของตนเองแก่ผู้ป่วย ก่อนให้บริการตามความเหมาะสม
๓. จัดทำแผนภูมิแสดงสายงานบังคับบัญชา พร้อมติดรูป ชื่อ - สกุล และตำแหน่ง ของบุคลากรพยาบาลทุกระดับในหอผู้ป่วย ไว้ในสถานที่ที่มองเห็นได้ชัดเจน
๔. เขียนชื่อ -สกุล ของแพทย์ พยาบาลเจ้าของไข้ไว้ที่กระดานใน ตำแหน่งที่ผู้ป่วยอ่านได้ชัดเจน
๔. ธรรมนูญบุคลากรทางการแพทย์- พยาบาลแต่งกายให้ ถูกต้องและเหมาะสม ทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยเฉพาะแพทย์ประจำบ้าน แพทย์ใช้ทุน และนักศึกษา แพทย์

ข้อ ๖ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้

- ผู้ป่วยที่ตรวจกับพยาบาลแล้วหากต้องการพบแพทย์ ให้ส่งปรึกษาแพทย์
 - หากผู้ป่วยขอให้ส่งตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น ให้ส่งต่อตามขั้นตอนของการใช้สิทธิในระบบประกันสุขภาพ ฯ ยกเว้นแต่ผู้ป่วยไม่ต้องการใช้สิทธิให้ส่งไปโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยต้องการ
๑. ให้โอกาส ช่วยเหลือ ประสานงาน เมื่อผู้ป่วยแจ้งความจำนง ขอรับทราบข้อมูลข่าวสาร เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือสถาบัน บริการ/โรงพยาบาลอื่น
 ๒. ให้ข้อมูลและช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ หรือสถาบันบริการที่รับผิดชอบรักษาพยาบาลต่อ
 ๓. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอื่น ทั้งในกรณี ที่ ผู้ป่วย หรือญาติร้องขอ และให้เป็นไปตามสิทธิของผู้ป่วย เช่น สิทธิประกันสังคม หรือ สิทธิบัตรทอง เป็นต้น

ข้อ ๗ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

- กรณีบริษัทประกันขอทราบข้อมูลของผู้ป่วยต้องมี หนังสือยินยอมจากผู้ป่วยประกอบทุกครั้ง และนำเอกสารข้อมูลของผู้ป่วยใส่ซองติตรา “ ลับ “ ส่งให้บริษัทประกัน
- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคนรวมทั้งเจ้าหน้าที่บริษัทที่ทำงานในโรงพยาบาล ต้องเคารพในศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วยและมีหน้าที่ในการปกปิดความลับของผู้ป่วย
- การเปิดเผยร่างกายของผู้ป่วย เพื่อการตรวจวินิจฉัยรักษาพยาบาล ต้องกระทำในที่มิดชิด และมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำเป็นอยู่ด้วย
 ๑. รักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการเจ็บป่วยของผู้ป่วยทุกราย
 ๒. ขออนุญาตผู้ป่วยหรือผู้ปกครองของผู้ป่วยก่อนให้ข้อมูล
 ๓. จัดเก็บรายงานของผู้ป่วยไว้เป็นส่วนส่วนตัวไม่อนุญาตให้ผู้อื่นที่ไม่ใช่ทีมดูแลรักษาผู้ป่วย หรือผู้ที่ไม่ได้รับการยินยอมจาก ผู้ป่วย ได้เห็น/อ่านข้อมูลการเจ็บป่วย-การดูแลรักษา, มีระบบรักษาความลับของผู้ป่วยทั้งทางระบบคอมพิวเตอร์ ที่ กำหนดให้แพทย์ พยาบาล มีรหัสผ่าน (password) ที่ เฉพาะตัวเท่านั้น
 ๔. ตรวจสอบ เอกสารการได้รับอนุญาตขอข้อมูลผู้ป่วยหรือขอ ถ่ายรูปจากผู้อำนวยการฯ

๕. ตรวจสอบและขอสำเนาบัตรประชาชน ของผู้มาขอข้อมูล และสอบถามผู้ที่ต้องการทราบ ข้อมูลผู้ป่วย ว่าเป็นใคร เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยในฐานะใด ต้องการข้อมูลเพื่อใช้ ประโยชน์อะไร
๖. ไม่ตอบข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลของ ผู้ป่วยทางโทรศัพท์
๗. ไม่เล่าหรือนำเรื่องผู้ป่วยมาถกเถียง/วิจารณ์ให้ผู้อื่นได้ยิน หรือมาเป็นหัวข้อในการสนทนา โดย ไม่ได้รับการยินยอม จากผู้ป่วย ยกเว้นการปฏิบัติในหน้าที่ดูแลรักษาผู้ป่วย
๘. ไม่เขียนชื่อโรคไว้ที่ปลายเตียง/หน้าห้องผู้ป่วย
๙. จัดสถานที่ที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษา/แนะนำผู้ป่วย
๑๐. ไม่นำชาร์จ/เอกสารข้อมูลผู้ป่วยออกไปนอกห้องผู้ป่วย
๑๑. จัดทำระเบียบ และข้อปฏิบัติในการเยี่ยมไข้ประวัติ/เอกสารข้อมูลผู้ป่วยในการศึกษา/วิจัย ให้ บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบ
๑๒. มีระบบการดูแลบุคลากร ทางกายภาพที่สัมผัสกับโรคติดต่อ จากผู้ป่วย เช่น HIV, HBV, Rabies, Chicken Pox เป็น ต้นโดยให้ได้รับการตรวจวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดเวลา รวมทั้ง การได้รับยาป้องกันอย่างทันที่

ข้อ ๘ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการ เป็นผู้ถูกทดลองในการวิจัยของผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ

๑. โรงพยาบาล/คณะฯ รับผิดชอบในการอนุญาตให้ ทำการทดลอง/การวิจัย เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยได้รับ อันตรายหรือ ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล
๒. ให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ชัดเจน และให้โอกาสผู้ป่วยซักถาม ก่อนให้ผู้ป่วยเซ็นใบยินยอม ให้ ความร่วมมือในการวิจัย และ แม้ว่าผู้ป่วยได้ตัดสินใจยินยอม แล้ว ก็มีสิทธิที่จะเลิกหรือยุติ การให้ความ ร่วมมือได้ในทุกขั้นตอนของการทดลอง/วิจัยนั้น
๓. จัดทำเอกสารใบเซ็นยินยอม
๔. ไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ป่วย ที่เข้าร่วมการ ทดลอง/วิจัย
๖. องค์กรแพทย์ โดยประธานองค์กรแพทย์เข้าร่วมการศึกษา ในโครงการวิจัย เรื่อง “ความ รับผิดชอบทางกฎหมายของ บุคคลและหน่วยงานที่ดำเนินการวิจัยแบบทดลองทางคลินิก ในประเทศไทย” เพื่อรักษาสิทธิของผู้ป่วย

ข้อ ๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวช- ระเบียบเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น

- เมื่อผู้ป่วยร้องขอประวัติในเวชระเบียบ ให้แพทย์ผู้ดูแลส่งถ่ายเอกสารให้ผู้ป่วยโดยคิดค่าถ่ายเอกสาร ได้ แต่ต้องลบข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นออก เช่น ติดโรคมมาจากใคร
 ๑. ประเมินความพร้อมของผู้ป่วยก่อนแจ้ง/รับทราบข้อมูล
 ๒. ผู้ป่วยสามารถขอทราบและดูผลการรักษาของตนได้ เช่น การวินิจฉัยโรค ผลการตรวจทาง ห้องทดลอง , มีศูนย์ พิทักษ์เด็ก ดูแลรักษาสิทธิเด็กและ สตรี ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. ๒๕ ๔๖
 ๓. ผู้ป่วยสามารถสอบถาม อัตราค่าห้อง ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนค่าลดหย่อนตามสิทธิของตน
 ๔. ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบจำนวนและและสอบถามรายการ ในใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลของตน
 ๔. เจ้าหน้าที่เต็มใจ/เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถาม

ข้อ ๑๐ บิดา มารดาหรือผู้แทนโดยชอบธรรมอาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปี
บริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

- การดูแลรักษาผู้ป่วยอายุน้อยกว่า ๑๘ ปี ให้ขออนุญาตจากพ่อแม่ หรือผู้ปกครองโดยชอบธรรม
- ผู้ป่วยที่เป็นโรคจิต ปัญญาอ่อน หรือมีภาวะสับสนไม่รู้สึกรู้สีกว่าต้องให้ญาติสายตรงเป็นผู้ใช้สิทธิแทน
- กรณีไม่มีญาตินำส่ง ให้ผู้นำชุมชนหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจร่วมรับรู้ด้วย
- ภาวะฉุกเฉิน เร่งด่วน ไม่อาจรอได้ให้บันทึกเหตุผลความจำเป็นไว้ในเวชระเบียนให้ชัดเจน



พญ.ศรัญญา พันธุ์ทอง

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคอนสวรรค์