

 โรงพยาบาลนครพนม	
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ : HA-SP-003-00	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การตอบสนองต่อสิทธิของผู้ป่วย	วันที่ : 16 ก.พ. 2564
หน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกแผนก
ผู้จัดทำ : (นางสาวอภิพร ตันศรี) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ผู้ทบทวน : (นายจรุงธรรม ชันดี) ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการด้านการพัฒนาระบบ บริการสุขภาพ	ผู้อนุมัติ : (นายสมโภชน์ กังวานธีรวัฒน์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

1. วัตถุประสงค์ :

- 1.1 เพื่อให้หน่วยงานเตรียมการเพื่อคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย และการตอบสนองต่อการใช้สิทธิของผู้ป่วย
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย ตระหนักถึงความสำคัญในการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย และสามารถตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อการใช้สิทธิของผู้ป่วย
- 1.3 เพื่อให้ผู้ป่วยได้ทราบสิทธิของตน มั่นใจในการคุ้มครองสิทธิและสามารถใช้สิทธิอย่างเหมาะสม และถูกวิธี

2. ขอบข่าย :

- 2.1 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตาม "คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย"
- 2.2 ระเบียบปฏิบัติตามเอกสารคุณภาพฉบับนี้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกับผู้ป่วยทุกรายที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลนครพนม

3. คำจำกัดความ :

- 3.1 สิทธิของผู้ป่วย หมายถึง สิทธิตาม "คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย" ที่ลงนามโดยแพทยสภาการพยาบาล ทันตแพทยสภา สภาเภสัชกรรม คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ เมื่อ 12 สิงหาคม พ.ศ. 2558
- 3.2 ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยและผู้ใช้บริการด้านสุขภาพอื่นๆ

เอกสารควบคุม

4. เอกสารอ้างอิง : -
5. รายละเอียด :

สิทธิผู้ป่วย	แนวทางปฏิบัติ
1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามมาตรฐานวิชาชีพจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ	1. เจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องให้การดูแลผู้ป่วยขั้นพื้นฐานตามมาตรฐานเป็นไปในแนวเดียวกันเช่น - การให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย - การปฏิบัติตามมาตรฐานการรับใหม่ - ให้การต้อนรับผู้ป่วยตามมาตรฐาน ESB - การปฏิบัติตามแนวทางการดูแลที่กำหนด
2. ผู้ป่วยที่ขอรับการรักษาพยาบาลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอ เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตรวจ การรักษา ผลดี ผลเสียจากการตรวจรักษาจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต	1. มีการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย เช่น ระยะเวลา รอคอย, บริการต่างๆของโรงพยาบาล, ขั้นตอนในการรับการตรวจรักษา, คู่มือหรือข้อแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย และการได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน 2. ก่อนให้ญาติเซ็นใบยินยอมให้ทำการรักษาให้ชี้แจงข้อมูล ดังนี้ 2.1 บอกข้อมูลเกี่ยวกับโรค/การทำผ่าตัด/หัตถการ/การรักษา 2.2 อธิบายภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นหลังทำหัตถการ การรักษา 2.3 บอกทางเลือกแก่ผู้ป่วย/ญาติ 2.4 บอกสิทธิการรักษา ค่าใช้จ่าย 3. ผู้ป่วยและญาติต้องเซ็นใบยินยอมใหม่ทุกครั้งที่มีการทำหัตถการ และชี้แจงตามข้อ 2.1 - 2.4 4. กรณีฉุกเฉินหรือเร่งด่วนแพทย์สามารถพิจารณาตัดสินใจทำการรักษาเพื่อรักษาชีวิตของผู้ป่วยไว้ก่อนจึงให้ข้อมูลแก่ญาติ

เอกสารควบคุม

สิทธิผู้ป่วย	แนวทางปฏิบัติ
3. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่	1. เมื่อพบผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยง /อันตรายถึงชีวิต ต้องให้ความช่วยเหลือทันทีโดยปฏิบัติตามคู่มือและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
4. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบชื่อ สกุล และวิชาชีพของผู้ให้การรักษายาบาลแก่ตน	1. ติดป้ายชื่อ - สกุล และตำแหน่งที่หน้าอกของเจ้าหน้าที่ทุกคน/หรือมีป้ายบัตรজন.ท.ห้อยแสดงให้ชัดเจน 2. มีแผนภูมิสายบังคับบัญชาไว้หน้าหน่วยงานพร้อมติดรูป ชื่อ - สกุล ให้ชัดเจน 3. ทำป้ายบอกชื่อผู้ป่วย และแจ้งชื่อแพทย์เจ้าของไข้ 4. แนะนำตัวแก่ผู้ป่วยและญาติโดยแนะนำก่อนให้การบริการตามความเหมาะสม
5. ผู้ป่วยมีสิทธิขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้การรักษายาบาลแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่	1. ถ้าผู้ป่วยขอเปลี่ยนแพทย์ที่ดูแลตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ประสานงานกับแพทย์ผู้เกี่ยวข้องตามคำขอของผู้ป่วยอย่างเหมาะสม 2. ถ้าผู้ป่วยไม่สมัครอยู่ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค, แนะนำการดูแลตนเอง, การสังเกตอาการ, การกลับเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล 3. ถ้าผู้ป่วยขอเปลี่ยนสถานบริการ เจ้าหน้าที่ต้องสอบถามความจำเป็น แจ้งแพทย์เจ้าของไข้เพื่อขอความเห็นร่วม และให้ความช่วยเหลือในการประสานงานกับสถานบริการนั้นๆ ตามความเหมาะสม
6. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง เว้นแต่ผู้ป่วยจะให้ความยินยอมหรือเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อประโยชน์โดยตรงของผู้ป่วยหรือตามกฎหมาย	1. ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยก่อนได้รับความยินยอมจากผู้ป่วย 2. ถ้าผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้สีกตัวให้สอบถามญาติเกี่ยวกับบุคคลที่โรงพยาบาลสามารถให้ข้อมูลของผู้ป่วยได้

เอกสารควบคุม

เรื่อง : การตอบสนองต่อสิทธิของผู้ป่วย	หน้า : 4/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : HA-SP-003-00

สิทธิผู้ป่วย	แนวทางปฏิบัติ
	<p>3.กรณีมีผู้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ป่วยทางโทรศัพท์ให้ปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ถ้าเป็นผู้ป่วยห้องพิเศษ : ให้ผู้ป่วยและญาติเป็นผู้ให้ข้อมูลเอง - ถ้าเป็นผู้ป่วยไม่มีญาติ : ให้สอบถามสถานะของผู้โทรว่าเป็นพ่อแม่หรือผู้ปกครองและขออนุญาตกับผู้ป่วยก่อนโดยจะบอกเฉพาะอาการที่เป็นอยู่ขณะนี้ <p>4.กรณีผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัวให้สอบถามสถานะของผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลผู้ป่วยก่อนให้ข้อมูล</p>
<p>7. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้เข้าร่วมหรือผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ</p> <p style="text-align: center;">เอกสารควบคุม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อมีการทดลองวิจัย จะต้องมียกย่องนามิตติจากหัวหน้ากลุ่มงานที่ระบุขอบข่ายวัตถุประสงค์วิธีการ ระยะเวลาอย่างชัดเจน และให้ผู้ป่วยยินยอมให้ความร่วมมือในการวิจัยโดยให้ผู้ป่วยมีโอกาสซักถามก่อนตัดสินใจเมื่อตัดสินใจยินยอมแล้วก็มีสิทธิยุติได้ทุกขั้นตอน 2. ประสานงานระหว่างผู้วิจัยและผู้ป่วยในการให้ข้อมูลและดูแลไม่ให้ผู้ป่วยได้รับอันตรายและถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล 3. ระมัดระวังไม่เปิดเผยชื่อ- สกุล และที่อยู่ของผู้ป่วยที่ร่วมการทดลองวิจัย
<p>8. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้น ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิหรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้อื่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยสามารถดูข้อมูลในเวชระเบียนของตนเองได้ ซึ่งเป็นข้อมูลการรักษาของตนเอง เช่นการวินิจฉัยของแพทย์ ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 2. ผู้ป่วยสามารถรับรู้อัตราค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิของตน 3. กรณีผู้ป่วยกลับบ้านแล้ว สามารถขอเวชระเบียนของตนเอง โดยทำเรื่องร้องขอเวชระเบียนของตนเองได้ตามแนวทางการขอข้อมูลผู้ป่วยของ

เรื่อง : การตอบสนองต่อสิทธิของผู้ป่วย	หน้า : 5/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : HA-SP-003-00

สิทธิผู้ป่วย	แนวทางปฏิบัติ
	โรงพยาบาล
9. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้	1. เด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์/ผู้บกพร่องทางกายและจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้ให้บิดา มารดาหรือผู้แทนโดยชอบธรรมมีสิทธิทุกกรณีตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของผู้แทนโดยชอบธรรมก่อนที่จะใช้สิทธิแทนผู้ป่วย

6. ภาคผนวก : แผ่นภาพคำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย

เอกสารแนบ