

นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1.1. เพื่อกำหนดนโยบายแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนที่ครอบคลุมตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGPs) แนวทาง OECD Guidelines for Multinational Enterprises อนุสัญญาหลักขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Core Conventions) และกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2. เพื่อให้การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ผู้รับจ้างเหมา ค่าจ้างธุรกิจ ชุมชนโดยรอบ และผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทานของโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับแนวคิดการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)
- 1.3. เพื่อสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความรับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ มุ่งมั่นลดและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้เป็นศูนย์ (Zero Human Rights Violations) พร้อมจัดให้มีระบบติดตามและการเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสม ตรวจสอบได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้คำมั่นที่จะจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ รวมถึง ดำเนินการสอบสวนและเยียวยา (Remediation) ผู้เสียหายหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นธรรมและทัน่วงที
- 1.4. เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) และการระบุประเด็นหรือความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ถูกนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management) พร้อมกับกำหนดกลยุทธ์ของบริษัทฯ ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

2. นโยบาย (Policy)

บริษัทฯ ให้คำมั่นที่จะเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) โดยมุ่งมั่นที่จะไม่ก่อให้เกิด หรือมีส่วนสนับสนุนให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนจากการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงดำเนินมาตรการเชิงรุกเพื่อป้องกัน บรรเทา และจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และห่วงโซ่อุปทาน โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย (Rights-holders) เป็นสำคัญ

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่า “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์” เป็นสิทธิพื้นฐานที่ทุกคนพึงได้รับอย่างเท่าเทียม การดำเนินธุรกิจด้านสาธารณสุขของบริษัทฯ จึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพ ปกป้อง และส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งบุคลากรภายใน ผู้ป่วยและครอบครัว คู่ค้า ผู้รับเหมาช่วง และชุมชนโดยรอบ เพื่อให้การเติบโตของธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืนควบคู่กับคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม

เพื่อให้เจตนารมณ์ดังกล่าวเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ นโยบายฉบับนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหารระดับสูง โดยมีการบูรณาการประเด็นสิทธิมนุษยชนเข้ากับกรอบการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร (Enterprise Risk Management) และกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) พร้อมทั้งมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของโรงพยาบาลสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มาตรฐานสากล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง

เพื่อแสดงเจตนาธรรมดังกล่าว บริษัทฯ ให้ค้ำประกันว่าจะดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ยึดมั่นกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านสิทธิมนุษยชน

ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย และหลักสิทธิมนุษยชนสากลที่ประเทศเป็นภาคี รวมถึงใช้กรอบ “Protect, Respect and Remedy” ของ UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP) เป็นฐานในการกำหนดนโยบาย ระบบบริหารจัดการ กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) และกลไกการร้องเรียนและการเยียวยา

2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้เกิดและเคารพความหลากหลาย (DEI)

ส่งเสริมความหลากหลาย ความเท่าเทียม และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity & Inclusion: DEI) โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สัญชาติ สีผิว ชาติพันธุ์ ศาสนา ภาษา เพศสภาพ อัตลักษณ์ทางเพศ เพศวิถี อายุ ความพิการ สถานะทางสังคมหรือเศรษฐกิจ หรือคุณลักษณะอื่นใดที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และเปิดโอกาสอย่างเป็นธรรมในการทำงาน การพัฒนาอาชีพ การเข้าถึงบริการ และการมีส่วนร่วมในองค์กร

3. ไม่ยอมรับการเอารัดเอาเปรียบแรงงานทุกรูปแบบ

ไม่ยอมรับการใช้แรงงานบังคับ การใช้แรงงานเด็กที่ผิดกฎหมาย การค้ามนุษย์ และการเอารัดเอาเปรียบแรงงานในทุกรูปแบบ ทั้งในการดำเนินงานของบริษัทฯ เองและภายในห่วงโซ่อุปทาน พร้อมกำหนดมาตรการคัดเลือก ติดตาม และประเมินคู่ค้าและผู้รับเหมาอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

4. คุ้มครองสิทธิของผู้ป่วยและข้อมูลสุขภาพ

ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้ป่วยและผู้รับบริการในด้านการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม การได้รับข้อมูลที่เพียงพอและเข้าใจง่ายเพื่อการให้ความยินยอมโดยสมัครใจ (Informed Consent) การเคารพความเป็นส่วนตัว และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสุขภาพ ตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศไทย มาตรฐาน JCI ที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

5. ดำเนินการป้องกัน ลดผลกระทบ และเยียวยา ผ่านกลไกร้องเรียนและช่องทางแจ้งเบาะแส (Whistleblowing)

จัดให้มีช่องทางร้องเรียนและช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าว โปรงใส และเข้าถึงได้สำหรับพนักงาน ผู้ป่วย คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียอื่น เพื่อรายงานข้อกังวลหรือกรณีที่น่าจะเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทฯ จะดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง กำหนดมาตรการป้องกันและลดผลกระทบ (mitigation) รวมทั้งจัดให้มีการเยียวยาฝ่ายที่ได้รับผลกระทบที่เหมาะสม และรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดการกลั่นแกล้งหรือการตอบโต้ทุกรูปแบบ

6. ทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ ตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐานสากล บริบทความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้โรงพยาบาลพระรามเก้าคงความเป็นองค์กรสาธารณสุขที่มีมาตรฐานสูงทางจริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของสังคมในระยะยาว

นิยาม / คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์ (Terminology)	คำอธิบาย (Meaning)
3.1 สิทธิมนุษยชน (Human Rights)	หมายถึง สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคขั้นพื้นฐานที่เป็นของมนุษย์ทุกคนโดยไม่อาจโอนหรือถอดถอนได้ มีการรับรองในรัฐธรรมนูญไทย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตราสารสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคี
3.2 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Human Dignity)	หมายถึง คุณค่าความเป็นมนุษย์ที่ทุกคนพึงได้รับการเคารพ ไม่ถูกดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือปฏิบัติอย่างไร้มนุษยธรรม ทั้งในบริบทของบุคลากรภายในองค์กร ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น โดยสะท้อนผ่านการปฏิบัติที่เป็นธรรม เอื้ออาทร และคำนึงถึงผลกระทบต่อคนเป็นรายบุคคล
3.3 หลักสิทธิมนุษยชนสากล (Universal Declaration of Human Rights; UDHR)	สนธิสัญญาหลักด้านสิทธิมนุษยชน ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นภาคีสัญญา ด้านสิทธิมนุษยชนซึ่งสหประชาชาติถือเป็น สนธิสัญญาหลัก จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่ 1) อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก 2) อนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ 3) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง 4) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม 5) อนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติในทุกรูปแบบ
3.4 การตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)	หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบและต่อเนื่องในการ (1) ระบุและประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และห่วงโซ่อุปทาน (2) บูรณาการผลการประเมินเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการและการตัดสินใจ (3) ติดตามและประเมินประสิทธิผลของมาตรการที่นำไปใช้ และ (4) สื่อสารผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้สอดคล้องกับหลักการของ UNGP
3.5 ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues)	หมายถึง ประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงต่อการก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด และ/หรือมีความรุนแรงสูงจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อมตลอดห่วงโซ่อุปทาน โดยพิจารณาจากความรุนแรงของผลกระทบ (Severity) ได้แก่ ขนาดความเสียหาย ความครอบคลุมของผู้ได้รับผลกระทบ และความยากในการเยียวยา รวมถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้น (Likelihood) ทั้งนี้ บริษัทตระหนักถึงประเด็นสิทธิมนุษยชนที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาล ได้แก่ สิทธิผู้ป่วยและความเป็นส่วนตัว มาตรฐานแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน (เช่น ผู้ผลิตเครื่องมือแพทย์) และผลกระทบต่อชุมชนจากการจัดการของเสีย เพื่อใช้เป็นประเด็นเร่งด่วนที่บริษัทฯ ต้องให้ความสำคัญในการป้องกัน ลดความเสี่ยง ติดตาม และจัดให้มีการแก้ไขเยียวยาอย่างเหมาะสม
3.6 ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder / Rights-holder)	หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น พนักงาน แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ พนักงาน outsource ผู้รับเหมา คู่ค้า ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ญาติ ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล นักลงทุน และสังคมโดยรวม

คำศัพท์ (Terminology)	คำอธิบาย (Meaning)
3.7 กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Groups)	หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อาจเผชิญความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนสูงกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้หญิง สตรีมีครรภ์ ผู้มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQIA+) แรงงานข้ามชาติ แรงงานรับเหมาช่วง ผู้มีรายได้น้อย ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านสุขภาพ รวมถึงกลุ่มอื่น ๆ ที่บริษัทฯ พิจารณาเพิ่มเติมตามบริบท
3.8 ผู้บริหาร	ผู้จัดการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารที่รายงานแก่นับต่อจากผู้จัดการลงมา ผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารรายที่สี่ทุกราย และให้หมายความรวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในสายงานบัญชีหรือการเงิน ที่เป็นระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปหรือเทียบเท่า
3.9 พนักงาน	หมายถึง พนักงานบริษัท ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า ผู้บริหาร ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานตามสัญญาพิเศษ และพนักงานตามสัญญาจ้าง

3. หน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ผู้รับผิดชอบ / ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
3.1. คณะกรรมการบริษัทฯ	มีหน้าที่อนุมัตินโยบายด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการนำนโยบายนี้ไปปฏิบัติอย่างจริงจังและมีประสิทธิผล โดยติดตามประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence) ตลอดจนรับทราบรายงานประเด็นความเสี่ยง ผลการดำเนินงาน และความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่มีนัยสำคัญและมาตรการเยียวยาที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ มีบทบาทในการบูรณาการประเด็นสิทธิมนุษยชนเข้ากับกรอบการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3.2. คณะกรรมการบริหาร	มีหน้าที่จัดแผนงาน ทรัพยากร และโครงสร้างการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ดูแลให้มีการดำเนินการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) ที่ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญทั้งหมด และติดตามตัวชี้วัดด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง
3.3. คณะกรรมการจริยธรรม	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดกรอบการบริหารจริยธรรมองค์กร และส่งเสริมวัฒนธรรมการปฏิบัติและการตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม กำกับดูแลด้านจริยธรรมขององค์กรให้มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามมติรับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ.2491 (ค.ศ.1948) ที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติ สมัยสามัญ สมัยที่ 3 พิจารณาและจัดการข้อขัดแย้งทางธุรกิจและวิชาชีพ เช่น การไม่ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมในการดูแลรักษาผู้ป่วย

ผู้รับผิดชอบ / ตำแหน่ง	หน้าที่และความรับผิดชอบ
	4. ทำหน้าที่เป็นคนกลางด้านจริยธรรมใกล้เคียงประนีประนอม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อขัดแย้ง หรือข้อคิดเห็นที่แตกต่างในการดูแลผู้ป่วย โดยเชิญผู้ป่วยและครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในการทบทวน เพื่อหาข้อสรุปและแก้ไขปัญหา 5. กำหนดกลไกช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ประสบปัญหาด้านจริยธรรม เช่น การถูกฟ้องร้องของแพทย์ 6. พิจารณานุมัติและติดตามโครงการวิจัย ที่ดำเนินการในโรงพยาบาล ให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการอย่างเหมาะสมตามนโยบายและกฎเกณฑ์ที่กำหนด 7. ควบคุม ติดตาม การทำวิจัยภาพรวม ให้เป็นไปอย่าง ถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ ตามหลักวิชาการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยป้องกันความเสี่ยงทางการแพทย์ และหลีกเลี่ยงประเด็นปัญหาทางด้านจริยธรรม 8. การตรวจสอบการรักษาความลับ และความปลอดภัยของข้อมูลงานวิจัย
3.4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	มีหน้าที่บูรณาการหลักสิทธิมนุษยชนและหลักการไม่เลือกปฏิบัติเข้ากับนโยบายและแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลในทุกขั้นตอน ทั้งการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล การให้ค่าตอบแทน และการเลิกจ้าง รวมถึงประสานงานและจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับด้านสิทธิมนุษยชน นโยบายสิทธิมนุษยชน และ HRDD อย่างสม่ำเสมอ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลยังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานและขับเคลื่อนกระบวนการ HRDD สำหรับกลุ่มแรงงานและบุคลากรภายใน ตลอดจนผู้รับเหมาช่วงและผู้ให้บริการภายนอก (Outsource) ที่เกี่ยวข้อง
3.5. ผู้บริหาร แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ และพนักงานทุกคน	มีหน้าที่ศึกษา ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด ต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ ให้เกียรติเคารพความแตกต่างหลากหลาย และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าด้วยเหตุใด พร้อมทั้งไม่เพิกเฉยต่อการกระทำที่เข้าข่ายหรืออาจเข้าข่ายเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน และมีความรับผิดชอบในการแจ้งเหตุหรือข้อกังวลผ่านช่องทางร้องเรียนหรือช่องทางรายงานที่บริษัทฯ กำหนดไว้

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Operational Process)

- 4.1 คณะกรรมการ ผู้บริหาร แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ และพนักงาน ปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกความแตกต่างทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ประเทศต้นกำเนิด เผ่าพันธุ์ ศาสนา เพศสภาพ เพศวิถี ภาษา อายุ ความพิการ สีมืด การศึกษา สถานะทางสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม หรือคุณลักษณะอื่นใด
- 4.2 ผู้บริหาร แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ และพนักงานทุกคน ปฏิบัติต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกความแตกต่างทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ประเทศต้นกำเนิด เผ่าพันธุ์ ศาสนา เพศ ภาษา อายุ สีมืด การศึกษา สถานะทางสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม หรือเรื่องอื่นใด

4.3 ผู้บริหาร กำกับดูแลให้แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ และพนักงานทุกคน ปฏิบัติต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกความแตกต่างทางกาย จิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ประเทศต้นกำเนิด เผ่าพันธุ์ ศาสนา เพศสภาพ เพศวิถี ภาษา อายุ ความพิการ สีดวง การศึกษา สถานะทางสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม หรือคุณลักษณะอื่นใด

4.4 ผู้บริหาร แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ และพนักงานทุกคน ไม่ละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ หากมีข้อสงสัยหรือข้อซักถามให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่รับผิดชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสและกลไกรับเรื่องร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน (Grievance Mechanism) ที่เข้าถึงได้ สะดวก ปลอดภัย และรักษาความลับ โดยเปิดโอกาสให้พนักงาน คู่ค้า ผู้รับเหมา ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเหตุได้ทั้งแบบระบุตัวตนและไม่ระบุตัวตน

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะดำเนินการให้กลไกดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้อย่างเหมาะสมสำหรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และแรงงานข้ามชาติ โดยจัดให้มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และสนับสนุนความช่วยเหลือด้านภาษา หรือการอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคในการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและเป็นธรรม และคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริตจากการตอบโต้หรือการกลั่นแกล้งทุกรูปแบบ (Non-retaliation) และกำหนดกระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และสอบสวนอย่างโปร่งใส เป็นอิสระ และภายในกรอบเวลาที่กำหนดอย่างชัดเจน (predictable timeframe) โดยกรณีที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีผู้ได้รับผลกระทบรุนแรง โรงพยาบาลจะยกระดับเรื่องเพื่อพิจารณาเร่งด่วนตามสายการกำกับดูแลที่กำหนด และรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมพร้อมสื่อสารความคืบหน้าและผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม **ทั้งนี้**

หากการตรวจสอบพบว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ให้คำมั่นที่จะดำเนินการแก้ไขเยียวยา (Provide Remedy/Remediation) อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบกลับสู่สภาพเดิมหรือได้รับการชดเชยอย่างเป็นธรรม ซึ่งอาจรวมถึงการชดเชย การฟื้นฟู และมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (Non-recurrence)

4.5 บริษัทฯ จะจัดเก็บและคุ้มครองข้อมูลเป็นความลับตามกฎหมายและมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ บริษัทฯ จะติดตามประสิทธิภาพของกลไกดังกล่าวและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และจะเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานในภาพรวม (Aggregate Disclosure) โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ สนับสนุนส่งเสริมการดำเนินการ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน และคุ้มครองสิทธิมนุษยชนไม่ให้บุคคลใดถูกหลอกลวง บังคับใช้แรงงานเป็นทาสหรือบังคับให้กระทำการอันมิชอบทุกรูปแบบ โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีการดูแลสิทธิของพนักงาน/ลูกจ้างให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

ด้าน	แนวปฏิบัติ
การใช้แรงงานบังคับ	ไม่กระทำหรือสนับสนุนให้มีการใช้แรงงานบังคับในทุกรูปแบบ ไม่เรียกหรือรับเงินประกัน บัตรประจำตัว หรือเอกสารประจำตัวอื่นใดของลูกจ้างเป็นเงื่อนไขในการจ้างงาน เว้นแต่กรณีที่ถูกกฎหมายอนุญาตอย่างชัดเจน และไม่ใช้การลงโทษทางร่างกาย การคุกคาม การข่มขู่ หรือการใช้ความรุนแรงทั้งทางกาย เพศ จิตใจ หรือวาจา เป็นมาตรการด้านระเบียบวินัยหรือการควบคุมการทำงานของลูกจ้าง

ด้าน	แนวปฏิบัติ
การใช้แรงงานเด็ก	ไม่ว่าจ้างหรือสนับสนุนให้มีการว่าจ้างเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และจะไม่ให้หรือสนับสนุนให้แรงงานเด็กทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย หรืออยู่ในสภาวะแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
การใช้แรงงานหญิง	ไม่ให้ลูกจ้างหญิงทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือร่างกายตามที่กฎหมายกำหนด และจัดให้ลูกจ้างหญิงที่ตั้งครรภ์ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของมารดาและทารก รวมทั้งไม่เลิกจ้าง ลดตำแหน่ง หรือลดสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างเพราะเหตุการตั้งครรภ์ หรือเพราะสถานะอื่นใดที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน
การจ้างแรงงานต่างด้าว	ดำเนินการจ้างแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมายทุกประการ ทั้งในด้านเอกสารประจำตัว สัญญาจ้าง ใบอนุญาตทำงานต่างด้าว ค่าจ้าง และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย พร้อมทั้งสนับสนุนและคาดหวังให้คู่ค้าและผู้รับเหมาปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนในการจ้างแรงงานต่างด้าวอย่างเคร่งครัดเช่นเดียวกัน
การแบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่กระทำการหรือสนับสนุนให้มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงาน การจ่ายค่าจ้าง และค่าตอบแทนการทำงาน การให้สวัสดิการ โอกาสได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา การพิจารณาเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งหน้าที่ การเลิกจ้าง หรือการเกษียณอายุการทำงาน และไม่แทรกแซง ชัดขวาง หรือกระทำการใดๆ อันเป็นผลกระทบท่อกิจกรรมการใช้สิทธิหรือวิธีปฏิบัติของลูกจ้าง อันเนื่องมาจากเหตุเพราะความแตกต่างในเรื่องสัญชาติ ศาสนา ภาษา อายุ เพศ สถานะภาพการสมรส ทศนคติส่วนตัวในเรื่องเพศ ความพิการ ความนิยมในพรรคการเมือง หรือแนวคิดส่วนบุคคลอื่นๆ - ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
เสรีภาพในการสมาคมและการรวมกลุ่มเพื่อการเจรจาต่อรอง	เคารพสิทธิของพนักงานในการมี เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และการร่วมเจรจาต่อรองตามกฎหมาย การเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมสมาคม และการเลือกตั้งผู้แทนลูกจ้างตามที่กฎหมายกำหนด โดยไม่ขัดขวาง แทรกแซง หรือก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการใช้สิทธิอย่างชอบด้วยกฎหมายของลูกจ้างในการรวมกลุ่มและการเจรจาต่อรองร่วม
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตแรงงาน	ส่งเสริมสภาพการทำงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน รวมถึงดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบท่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ตลอดจนสนใจในมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในระดับสูง ป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และอาการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงานในระหว่างการปฏิบัติงาน ภายใต้การคุ้มครอง และปฏิบัติอย่างเป็นธรรมบนพื้นฐานทางสังคม และตามบทบัญญัติของกฎหมายแรงงานที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน สวัสดิการแรงงาน แรงงานสัมพันธ์ และความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการทบทวน พัฒนา และปรับปรุงให้เหมาะสมอยู่เสมอ

ด้าน	แนวปฏิบัติ
<p>ความรับผิดชอบดูแลลูกจ้างเกี่ยวกับการถูกคุกคามและหรือถูกล่วงละเมิดทางเพศ</p>	<p>ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ตามมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และโรคจากการทำงานอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งดูแลไม่ให้งานส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน และสนับสนุนให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน</p>
<p>ค่าตอบแทนการทำงาน</p>	<p>จ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนการทำงานไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด และจัดให้มีการแจ้งรายละเอียดค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และสิทธิประโยชน์อื่นที่ลูกจ้างพึงได้รับในแต่ละงวดอย่างชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ลูกจ้างเข้าใจสิทธิของตนเองอย่างครบถ้วน ทั้งนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการกำหนดค่าตอบแทนให้มีความเป็นธรรม สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ และบริบทของตลาดแรงงาน รวมทั้งคำนึงถึงความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมของพนักงานตามแนวคิดค่าจ้างเพียงพอต่อการครองชีพ (living wage)</p>
<p>ชั่วโมงการทำงาน</p>	<p>กำหนดชั่วโมงการทำงาน การทำงานล่วงเวลา และการทำงานในวันหยุดให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานและระเบียบบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้อง และให้สิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ ตามที่กฎหมายและระเบียบบริษัทฯ กำหนด เพื่อให้ลูกจ้างสามารถรักษาสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม</p>
<p>การเลิกจ้าง และการจ่ายค่าชดเชย</p>	<p>จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ซึ่งกำหนดหน้าที่ของนายจ้างและสิทธิของลูกจ้างกรณีการเลิกจ้าง ทั้งนี้โดยอาศัยหลักการตามอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้กำหนดไว้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จะไม่ทำการเลิกจ้างพนักงานลูกจ้างโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ หรือพฤติกรรมของลูกจ้าง - ลูกจ้างจะได้รับการแจ้งให้ทราบก่อนการเลิกจ้าง หรือได้รับเงินค่าชดเชย ซึ่งถูกต้องตามที่กฎหมายแรงงานได้กำหนดไว้ เว้นแต่ลูกจ้างจะกระทำความผิดอย่างร้ายแรง
<p>สำหรับคู่ค้าทางธุรกิจ ผู้รับเหมา ในห่วงโซ่อุปทาน</p>	<p>สนับสนุนการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนกับคู่ค้าทางธุรกิจ รวมถึงคู่ค้า และผู้รับเหมา และปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรม จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส เพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม ครอบคลุมถึงการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดและสร้างผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ส่งเสริมการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการในท้องถิ่น และ/หรือการใช้ผู้ให้บริการในพื้นที่ตามความเหมาะสม โดยยึดหลักการแข่งขันที่เป็นธรรม คุณภาพและความปลอดภัยของบริการ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ บริษัทฯ จะพิจารณาสนับสนุนการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจแก่ชุมชน โดยรอบผ่านการจัดซื้อจัดจ้างในท้องถิ่น และการจ้างงานในพื้นที่ในตำแหน่งที่เหมาะสม โดยไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อสิทธิแรงงานหรือสิทธิชุมชนในห่วงโซ่อุปทาน</p>

ด้าน	แนวปฏิบัติ
เคารพสิทธิของผู้ป่วย/ ผู้รับบริการ	ส่งเสริมการเคารพสิทธิความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย โดยสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติ ตามคำประกาศสิทธิ และข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย ไม่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย ตามกฎหมาย
การเคารพสิทธิชุมชน	ส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็น และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชน
จัดให้มีการตรวจสอบสิทธิ มนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD)	มุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน ตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนนี้ และกำหนดให้มีการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่าง รอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) อย่างสม่ำเสมอ

- 4.6 บริษัทฯ สื่อสาร เผยแพร่ ให้ความรู้ ทำความเข้าใจ กำหนดแนวทาง และให้การสนับสนุนอื่นใด แก่ผู้บริหาร แพทย์ บุคลากร
ทางการแพทย์อื่นๆ พนักงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจอย่างมี
คุณธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนตามแนวนโยบายนี้ ผ่านกระบวนการดังนี้
- 4.6.1 การสื่อสารผ่านผู้บริหารองค์กร ทั้งผ่านทางประกาศ และการพบปะผู้บริหาร (Town hall meeting)
 - 4.6.2 การประชุมพิเศษพนักงาน : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบรรจุหัวข้ออบรมเรื่องสิทธิมนุษยชนในการประชุมพิเศษพนักงาน
ใหม่ เพื่อให้พนักงานรับทราบ เข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง
 - 4.6.3 หัวหน้าแผนก และพนักงานที่ให้บริการผู้ป่วย สื่อสาร คำแนะนำสำหรับสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย
(Patient right) ให้ผู้ป่วย และบุคลากร รับทราบ รวมทั้งตีตประกาศในจุดการให้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล
ผู้ป่วยที่มองเห็นชัดเจนพร้อม
 - 4.6.4 การสื่อสารผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยผ่านช่องทางสารสนเทศ Intranet e-mail และ Website ของบริษัท
 - 4.6.5 การสื่อสารผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้า และผู้รับเหมาของกลุ่มบริษัท
- 4.7 บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางให้ผู้บริหาร แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ พนักงาน ผู้ป่วย ผู้รับบริการ ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ในธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน
อย่างเหมาะสม เพื่อจะได้นำมาหาโอกาสพัฒนา ผู้พบเห็นเหตุการณ์สามารถรายงานความเสี่ยง (Incident report) มาที่ฝ่าย
บริหารความเสี่ยงฝ่ายคุณภาพ หรือแจ้งตรงกับผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) โดยผู้รายงานจะได้รับการปกป้องชื่อ และ
คุ้มครอง ไม่ให้โดนกล่าวโทษ
- 4.8 เมื่อได้รับรายงานความเสี่ยงเรื่องการละเมิดต่อนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน แผนกบริหารความเสี่ยง
ดำเนินการตามนโยบาย การบริหารความเสี่ยง (HP-QPS-01) และรายงานต่อผู้บริหาร ผู้กำกับกิจการโรงพยาบาล อย่าง
น้อยทุก 3 เดือน เพื่อติดตามผลการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ตั้งแต่การประเมินความเสี่ยง ผลกระทบ การวางแผน และ
การแก้ปัญหาหลังพบการละเมิดสิทธิมนุษยชน เพื่อให้เกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง และได้รับการเยียวยาอย่างเหมาะสมต่อ
ผลกระทบที่เกิดขึ้น
- 4.9 การแก้ไขเยียวยา (Remediation) เมื่อการดำเนินงานของบริษัทก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยทางผู้บริหาร
โรงพยาบาลจะให้การช่วยเหลือเบื้องต้น และทางฝ่ายบริหารความเสี่ยง จะสืบสวนข้อเท็จจริงในผู้ที่เกี่ยวข้อง มาพิจารณาใน
ที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรม(โรงพยาบาลพระรามเก้า) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดในทุกฝ่าย และนักกฎหมายของ
โรงพยาบาล เพื่อพิจารณาการช่วยเหลือ และสรุปผลการเยียวยาอย่างเหมาะสม และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อ
พิจารณาและอนุมัติการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องสิทธิมนุษยชนเพื่อป้องกันหรือบรรเทา
ผลกระทบ โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นรากเหง้าของปัญหา (Root cause)

และจัดทำแผนการป้องกัน หรือบรรเทาผลกระทบ จัดทำเป็นรายงาน เอกสารแนวทางปฏิบัติ ประกาศ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อนุมัติ และสื่อสารให้กับผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามแผนการป้องกันดังกล่าว

4.10 ผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชน จะต้องได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยที่บริษัทฯ กำหนดไว้ นอกจากนี้ จะได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นผิดต่อกฎหมาย

4.11 ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) โดยมอบหมายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประสานดำเนินการตามกระบวนการ HRDD ของโรงพยาบาล ดังนี้

4.11.1 ประเมิน/ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในกิจกรรมทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประเมิน/ตรวจสอบ	ช่วงเวลาตรวจสอบ		
			ก่อน	ระหว่าง	ประจำปี
1	การใช้แรงงานข้ามชาติ	ฝ่ายบุคคล*/ จป.วิชาชีพ*	/	/	/
2	ลูกจ้างรับเหมาค่าแรง (Contract Labor)	ลูกจ้าง / จป.วิชาชีพ*			/
3	พันธมิตรมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ*	/	/	/
4	พนักงานประจำของโรงพยาบาล (Full time)	พนักงาน/จป.วิชาชีพ*			/
5	พนักงานไม่ประจำของโรงพยาบาล (Part time)	พนักงาน/จป.วิชาชีพ*			/
6	ลูกจ้างในบริษัทผู้รับเหมาช่วงที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล (Out source)	ลูกจ้าง /ฝ่ายบุคคล*/ จป.วิชาชีพ*			/
7	ลูกค้า	ผู้รับบริการ			/

หมายเหตุ :

1) ช่วงเวลาตรวจสอบ

- ก่อน หมายถึง ก่อนว่าจ้าง / มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- ระหว่าง หมายถึง ภายใน 3 เดือนเมื่อเริ่มงาน
- ประจำปี หมายถึง ภายในไตรมาสที่ 4 ของทุกปี

2) X* หมายถึง ทีมตรวจสอบ HRDD ได้แก่ จป.วิชาชีพ / ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ / ฝ่ายวิศวกรรม / ฝ่ายบุคคล

4.11.2 ผู้รับผิดชอบบันทึกผลการประเมินตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) ในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องดังนี้

4.11.2.1 ตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดย Internal Audit Team ใช้แบบฟอร์มตามประเภทดังนี้

- QF-TQC-57 HRDD_การใช้แรงงานข้ามชาติ
- QF-TQC-58 HRDD_การใช้ลูกจ้างรับเหมาค่าแรง Contract Labor
- QF-TQC-59 HRDD_องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ Partner Engagement
- QF-TQC-60 HRDD_ลูกจ้าง Employee
- QF-TQC-61 HRDD_ลูกจ้างชั่วคราว

- QF-TQC-62 HRDD_ลูกค้า Customer
- QF-TQC-63 HRDD_การมีส่วนร่วมของชุมชน Community Engagement

4.11.2.2 ประเมินสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านโดยใช้แบบสอบถามพนักงาน / ลูกจ้าง โดยบันทึกใน Google form QF-HRM-43(MS) การประเมินสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) Google form โดย พนักงาน / ลูกจ้าง

4.11.3 ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการ HRDD ของโรงพยาบาล 5 กระบวนการย่อย ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการ HRDD	วิธีการ
1	ประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นแล้ว และมีแนวโน้มว่าจะเกิด	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายคุณภาพพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD) ตามข้อ 5.12 และเหตุการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ผ่านมา - ประเมินผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นแล้ว และมีแนวโน้มว่าจะเกิด รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร
2	บูรณาการข้อค้นพบและลงมือปฏิบัติเพื่อป้องกัน หรือบรรเทาผลกระทบ	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร ทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นรากเหง้าของปัญหา (Root cause) และจัดทำแผนการป้องกัน หรือบรรเทาผลกระทบ - จัดทำเป็นรายงาน เอกสารแนวทางปฏิบัติ ประกาศ นำเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติ
3	ติดตามตรวจสอบว่าบริษัทจัดการกับผลกระทบต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายคุณภาพติดตามตรวจสอบว่าผู้รับผิดชอบจัดการกับผลกระทบต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด
4	สื่อสารขั้นตอนและผลการจัดการกับผลกระทบต่อผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกคน	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายคุณภาพจัดทำรายงาน และแผนพัฒนานำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร และสื่อสารผลกระทบ การดำเนินการผลการติดตามต่อผู้บริหาร พนักงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกคน
5	วางกระบวนการเยียวยาหรือชดเชยสำหรับผลกระทบที่บริษัทก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารโรงพยาบาลจะให้การช่วยเหลือเบื้องต้น - ฝ่ายบริหารความเสี่ยง จะสืบสวนข้อเท็จจริงในผู้ที่เกี่ยวข้อง มาพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรม (โรงพยาบาลพระรามเก้า) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดในทุกฝ่าย และนักกฎหมายของโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาการช่วยเหลือ และสรุปผลการเยียวยาอย่างเหมาะสม - นำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาและอนุมัติการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิมนุษยชน

5. กระบวนการทำงาน (Flow Chart)

- ไม่มี

6. ข้อควรระวัง / ข้อเสนอแนะ / สังเกตเพิ่มเติม (Warning / Suggestion / Notice)

- ไม่มี

7. การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ/การบริการ (Evaluation and Monitoring)

กรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเป็นศูนย์

8. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR)
- กติการะหว่างประเทศด้านสิทธิมนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคี
- หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจกับสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP)
- แนวทาง OECD Guidelines for Multinational Enterprises
- อนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Core Conventions)
- มาตรฐาน Joint Commission International (JCI) ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม และการกำกับดูแลองค์กร
- แนวทาง/เกณฑ์การประเมินของ FTSE Russell ESG Ratings และ S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) สำหรับกลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลและผู้ให้บริการด้านสุขภาพ
- คู่มือประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Risk Assessment/Reference: HRDD) สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

9. เอกสารสนับสนุน (Supporting Document and Form)

- นโยบาย การบริหารความเสี่ยง (HP-QPS-01)