

นโยบายเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (Responsible Marketing Communication Policy)

บริษัท โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ “บริษัท” ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยเฉพาะในธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ซึ่งมีความอ่อนไหว และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเชื่อมั่น ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของประชาชน บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นดำเนินการสื่อสารทางการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างสูงสุด

● หลักการสำคัญของนโยบาย

1. ความถูกต้อง ชัดเจน และตรวจสอบได้

ข้อมูลในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารการตลาด ต้องเป็นข้อเท็จจริง ไม่เกินจริง และสามารถตรวจสอบแหล่งอ้างอิงได้ หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำหรือภาพที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลการรักษา คุณภาพ หรือความปลอดภัยของบริการ

2. ไม่สร้างความคาดหวังที่เกินจริง

การสื่อสารจะต้องไม่รับประกันผลการรักษา ไม่ใช่ข้อความเชิง “หายขาดแน่นอน” หรือ “ดีกว่าทุกวิธี” หากไม่มีหลักฐานทางการแพทย์รองรับ ไม่ชักจูงโดยใช้ความกลัว หรือสร้างความตื่นตระหนก

3. เคารพสิทธิของผู้ป่วย

ห้ามเผยแพร่ข้อมูลผู้ป่วย ภาพถ่าย หรือเรื่องราวของผู้ป่วยโดยไม่ได้รับความยินยอมอย่างชัดแจ้ง การใช้กรณีศึกษา หรือรีวิว ต้องคำนึงถึงจริยธรรมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย (PDPA)

4. ปฏิบัติตามกฎหมายและแนวทางจากหน่วยงานกำกับดูแล

การสื่อสารการตลาดต้องสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ร.บ. คุ้มครองผู้บริโภค ประกาศกระทรวงสาธารณสุข และแนวทางจากแพทยสภา หลีกเลี่ยงการโฆษณาที่เป็นยาควบคุม หรือการรักษาที่อาจละเมิดจรรยาบรรณทางการแพทย์

5. โปร่งใสในการเปิดเผยค่าบริการ

หากมีการโปรโมทแพ็คเกจ หรือโปรโมชันใด ๆ ต้องแสดงเงื่อนไข ราคา และข้อจำกัดอย่างชัดเจน ไม่ปกปิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่อาจเกิดขึ้นในการรับบริการ

- **การกำกับดูแลและการประเมินผล**

บริษัทจะมีคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบเนื้อหาและรูปแบบของการสื่อสารทางการตลาดอย่างรอบคอบก่อนเผยแพร่ และมีการทบทวนเป็นระยะ รวมถึงเปิดรับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- **การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร**

บริษัทส่งเสริมให้พนักงานในฝ่ายการตลาด ประชาสัมพันธ์ และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เข้าใจบทบาท ความรับผิดชอบ และยึดมั่นในแนวทางปฏิบัติที่มีจริยธรรม เพื่อร่วมกันสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้านการแพทย์ที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคเป็นสำคัญ

บริษัทจะทบทวนนโยบายนี้อย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินธุรกิจของเราสอดคล้องกับหลักการสื่อสารการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคอย่างแท้จริง