

# 社群媒體應用與病人隱私的倫理衝突

謝美玲<sup>1</sup>

## 中文摘要

本國法律條文對病人醫療隱私權清楚規範以具體展現對病人尊重的保障。醫療紀錄承載著病人隱私，具高度敏感的特殊私密性質，病人有維護病情不為外人所知的自主權。護理人員被賦予保護病人隱私及守密的義務，在醫療意見交流時須落實護理資訊素養內涵以保障病人權益。然未經當事者同意公開在網路社群媒體討論及分享案例、上傳或轉載病人影像揭露醫療訊息，導致網路倫理爭議案件日益增加。本文旨在陳述病人隱私權、資訊便利對隱私的侵犯、醫療隱私揭露的考量，最後分享護理資訊倫理素養培育教學策略建議，期能藉此提升護理人員使用社群媒體的倫理素質落實病人隱私維護。(志為護理，2022; 21:5, 63-69)

關鍵詞：醫療隱私權、自主權、社群媒體、守密、資訊素養、社群媒體

## 前言

護理專業因救死扶傷的職業特質深受社會大眾的信任及尊重，隨著資訊蓬勃發展，傳統的溝通管道已由網路模式取代，按「讚」或「分享」轉發成了訊息傳遞的日常。護理人員常在私人或公開的社群平臺抒發工作經驗或情緒的言論，稍不慎便涉及病患隱私的分享(Nyangeni et al., 2015)，若影響與病患

或家屬之間的信任感日後重建相當不易。多年前網路流傳名為「搞笑護士/護士之恥」的影片，護理人員未經同意上傳與一位無法言語老年病人互動的影片，引起網友熱烈討論並成為各新聞媒體爭相報導之頭條要聞。近期新聞媒體再度報導某醫院護理師拍攝患者私密處照片，將手術染血紗布以詼諧嬉鬧方式上傳個人Instagram(IG)事件，再度引發喧然大波。相關人員因違反醫療法及護

慈濟大學護理學系助理教授<sup>1</sup>

接受刊載：2021年11月19日

通訊作者地址：謝美玲 花蓮市中央路三段701號

電話：886-3-856-5301 #2234 電子信箱：shaer@gms.tcu.edu.tw

理人員法而受到處分，但為何類似事件不斷上演？護理人員是與病人接觸最密切的照顧者，信息傳送前內容的審視及適當性把關相形重要。目前資訊素養的培育大多偏重資訊科技的運用，為確保病人的醫療隱私不受侵犯，護理資訊素養教育須強化網路使用的倫理思維及資訊傳遞之正確觀念(翁等，2016)。

為保障病人隱私及展現對人的尊重，本國法律條文已清楚規範病人的自主權和隱私權。醫療記錄承載著病人隱私，因內容具高度敏感特殊性質，病人有維護病情隱私不為外人所知的自主權利(黃，2018)。但是各式社群網站平臺(例如：臉書、微博、微信、line、IG等)所揭露的病人私領域訊息迅速流動，導致隱私侵犯的爭議案件層出不窮。醫學倫理在道德與價值判斷理性基礎上探索著醫療人員面對病人的社會責任，強調醫護人員有保護病人的隱私及對病人所告知事項守密的義務，照護行為因涉及病人的生死存亡，社會大眾對其有更高專業期許及道德要求(陳，2016)。本文陳述病人隱私權、資訊便利對隱私的侵犯、醫療隱私揭露考量，最後分享護理資訊倫理素養培育教學策略建議，期待能夠提升護理人員使用社群媒體的倫理素質進而落實病人隱私維護。

## 病患隱私權

### 一、隱私權之重要性

「隱私權(right to privacy)」強調在不影響他人權益下，保障個人私密領域免於他人侵擾，當事人有決定如何運用個人資料之自主權利，未經許可不可以

公開、刺探或傳播其個人資料(Warren & Brandeis, 1890)。醫療法、醫師法、護理人員法中皆有守密的規定，醫護人員須尊重病人的隱私和保守病人的秘密，謹守不傷害原則與病人建立具信任感的治療關係。李、林(2015)在病人隱私相關研究中發現住院病人最重視資訊隱私，民法條文提及：「無故洩漏因業務知悉或持有之他人秘密者，處一年以下有期徒刑、拘役或五萬元以下罰金。」，病人因治療需求雖允許醫療人員在醫療過程中暫時侵犯其隱私，但仍保有隱私資料的自主控制權，除非得到病人的准許，醫療人員對病人的所有資料有守密的義務(陳，2016)，病人隱私維護是護理照護的行為規範。

### 二、守密的倫理職責

南丁格爾誓約中強調護理人員不可做出有損病人之事，行善是護理的本質，以病人為照護主體，透過親自參與具體覺察到病人與家屬的感受進而轉化為安撫其不安情緒的行為動機(蔡，2015)。護理倫理從發展初始的專業角色規範制定到提倡護理倫理適用性，進而強調經由護病關懷的互動中覺察個案的特殊性(謝、黃，2017)。護理人員在道德價值觀約束下執行尊重及隱私維護的醫療照護，護理教育核心素養中的「關愛」及「倫理素養」與行善原則有著緊密的關聯(翁等，2016；謝、黃，2017)。因此，當護理人員盡職於照護業務與責任時，若能展現易地而處的行善關照之心，恪守護理倫理規範的準則，對網路不當訊息的傳播可產生正面遏制效果。

### 三、病人個人資料保護法

個人資料保護法，簡稱個資法，在病歷、醫療、健康檢查之個資蒐集、處理或利用的管理須更為嚴謹，資料利用需符合正當關聯合理性，不可逾越特定目的之必要範圍以尊重當事人之權益(吳等，2018)。若基於公共利益或學術研究之必要性，病人個資須經過處理並確認無從識別特定之當事人，以維護病人之隱私(蔡甫昌和蔡，2017)。病人個資雖受法律保護，但仍有部分護理人員不慎揭露隱私，例如：在社群平臺分享工作中的感受、抒發對病人或家屬的抱怨、評論個人對其他專業人員醫療處置的不滿；未經病人或家屬同意擅自拍攝照護影片上傳網路或將病人個資提供給他人作為商業利益用途…等，不但觸法亦可能演變為醫療糾紛事件影響個人及醫療機構聲譽。為避免上述踰矩行為發生，護理資訊倫理素養的培育有迫切性之需求。

### 資訊便利對隱私的侵犯

網絡技術的進展改變人際互動模式，社群媒體已成為信息傳播的便利管道。社群媒體係指應用網路工具進行訊息溝通交流或藉由平臺進行社交活動(Ventola, 2014)。平臺用戶在虛擬的公共領域表達個人看法及評論，因為信息傳播前未受到把關及審核，不當言論或謠言迅速散播，除侵犯當事者的隱私權外，嚴重可能造成無法彌補的傷害或擾亂民心。Petersen & Subbian (2020)分析網路信息倫理文章時發現訊息共享時未注意當事者隱私維護的道德議題不斷地受到關注，顯示經由社群網站傳播不

實信息所造成的倫理失範問題愈加嚴重。法律規範雖用以遏制不當言論散播，但用戶的自我約束道德觀念更為重要，為了讓網路資訊傳播更有保障，社群媒體用戶需在相互尊重的前提下對信息內容進行是非及行為的判斷(楊、張，2020)。

醫療機構致力追求「e」化以提升醫療資訊管理品質，傳統紙本記載的醫療紀錄漸由電子病歷取代，使得醫療人員經由資訊系統操作更有效率掌握病患檢查及治療訊息並縮短團隊間聯繫所花費的時間，但也潛在增加病人個資容易被有權限使用者揭露的隱憂，病患治療過程中的身心異常狀態一旦被揭露，可能遭受到外界的負面評論或歧視對待(黃，2018)。因此，護理人員需恪守保密及不傷害病人的倫理原則，以更高的自我道德約束力維護病人的隱私。

### 醫療隱私揭露考量

本國病患對於醫療隱私資訊擁有「資訊自決權」，病患有權決定何時、何地、何種範圍內、以何種方式、向何人揭露或公開涉及本身的醫療隱私資訊(陳，2016)。患者因疾病尋求醫療救治，為了接受治療必須將個人隱私公開在醫療人員面前，醫療人員在進行醫療處置前有義務須先進行解釋說明並取得同意外，亦須同時告知其醫療隱私有受到保障，在彼此信任的良性互動關係下讓醫療成員得以運用其病歷記載資料內容。醫療倫理是專業教育中的重要課題之一，惟少數醫護人員已受過專業訓練，但卻仍缺乏揭露病人隱私的自制能

力，當事者揭發病患隱私的行為後，病人及家屬對所信賴的人信任感一旦破滅，所衍生的後續問題如同雪上加霜。例如：可能因此質疑醫療人員的個人操守及專業能力，導致彼此間的互動關係更加緊張，讓原本以善為出發點的單純醫療行為增添阻礙。

然而，社群網站所傳播的不全是負面的評論，例如：曾有人在網路上用性別歧視的字眼辱罵護理人員而引發群憤，許多網友紛紛為護理人員加油鼓勵。每件事的真相或許有其可接受的合理性，但實情卻經常被情緒化的負面言詞或行為模糊焦點，無論是醫療人員或民眾，在社群媒體公開分享個人主觀看法時，建議先多方評估其可能引起的後果，尤其在不清楚事情原由狀況下，切勿輕易附和或任意轉發，因後續所引發的輿論壓力可能是當事者所無法想像及承受。

法學家吉歐·耶林內克(Georg Jellinek)說：「法律是最低限度的道德。」人們生病時把性命交到所信賴的醫護人員手中，在身體功能喪失時的同時，尊嚴亦受到威脅，用「將心比心」的態度維護病人尊嚴是照護之首要任務。護理人員未經病人或家屬同意，擅自上網揭示醫療隱私可能會讓病人感受到照顧者的冷漠外，被社會邊緣的疏離感可能影響疾病恢復過程或心理的傷害。目前醫療機構已大幅應用網路資訊科技輔助護理實務運作，病人隱私被揭露在網路平臺傳播的新聞事件更時有所聞，邱和李(2011)表示護理教育需正視資訊倫理素養培育之議題，教導學生在

使用資訊資源時，能遵守倫理法律，尊重個人隱私及保密等正確觀念。

### 護理資訊倫理素養培育教學策略

護理人員在使用社群媒體的過程中，隨時都有侵犯病患或機構隱私的風險，個人道德涵養及對所傳播訊息合適度的價值判斷成了重要的把關機制。科技應用及法律/倫理素養是本國護理系學生(簡稱護生)應具備的基本專業核心能力(吳等，2018)，郝和許(2008)研究調查發現區域級以上醫院護理主管表示臨床護理人員應具備的資訊素養除了資訊科技概念、資訊安全及資訊科技之操作使用等能力外，須注重應用資訊科技的態度及網路素養的培育。Nyangeni等(2015)表示護生在使用社群媒體時，較容易陷入人際關係模糊不清，或較無法考慮到專業界線及應負的法律責任。資訊素養能力不應侷限於電腦軟硬體與網路使用能力及網路資料檢索，宜同時培養倫理法律及網路使用隱私維護條款等觀念，以落實護理人員的行為規範並達到維護病人隱私的目的。

網路信息傳播便利導致醫療隱私受侵犯的危機四伏，須提升護理人員的醫療倫理道德觀及資訊倫理素養，讓病人及家屬對護理專業的信任是護理教育的責任。課程設計前建議先收集：(一)護理人員對護理倫理及醫療隱私相關法律條文的認知；(二)病人及家屬對隱私範疇的認知；(三)護理人員在工作經驗分享與病人隱私揭露間的權衡評估能力；(四)護理人員面對個人行為踰矩所引起負面責難的反思能力等相關資料，規劃出以



學習者為中心之課程內容。專業倫理規範是終身學習的課題，須經由課程學習及臨床實務累積經驗。為落實學理與臨床實務照護的連貫性，建議在課程中融入網路倫理爭議事件，應用案例討論、角色扮演或情境模擬演練等教學策略，引導學習者將抽象倫理觀念內化成解決問題的有用知識及技能。

### 結語

醫療行為是攸關病人因病存亡的一種愛人助人的專業，與病人建立良好信任關係，有助於疾病治療過程的進展。護理人員是接觸病人最長時間的一線醫療人員，如果缺乏維護病人醫療隱私的倫理觀念，不慎揭露病人隱私，除引起外界指責外，亦可能觸法受罰。護理人員的本質是倫理主體，自律相形重要，期藉由教育啟發護理人員感人所苦的初發心，在網路訊息使用時，能易位而處，顧及病人的隱私並尊重其自主性。除此之外，民眾亦須具備醫療隱私資訊保護意識，認知個人在醫療隱私中的自主權，方能確保個資在安全機制的保障下不受侵犯。

### 參考資料

李秋桂、林秋芬(2015)·比較住院病人對隱私權的重視與獲得程度之差異·*護理研究*，62(5)，61-71。http://doi.org/10.6224/jn.62.5.61

吳蕙玲、黃正安、鄭天浚(2018)·新修訂個人資料保護法對特種個資之規定·*病歷資訊管理*，16(1)，20-30。

邱美裕、李亭亭(2011)·提升護理競爭力-淺談護理系學生應具備之資訊素養·

*長庚護理*，22(3)，351-357。http://doi.org/10.6386/CGN.201109\_22(3).0006

郝家琪、許麗齡(2008)·護理系學生資訊素養能力之自評及其相關影響因素之研究·*實證護理*，4(2)，107-117。http://doi.org/10.6225/JEBN.4.2.107

翁慧娟、陳雪華、謝寶煖(2016)·護理資訊素養課程規劃與實施成效之研究·*教育資料與圖書館學*，53(2)，139-170。http://doi.org/10.6120/JoEMLS.2016.532/0003.RS.CM

陳俊榕(2016)·論刑法上之醫師保密義務·*臺灣海洋法學報*，24，51-71。

黃維民(2018)·醫療隱私之法律保障·*電腦稽核*，38，44-59。

楊美雪、張加璿(2020)·數位時代下應具備的社群媒體素養·*國立虎尾科技大學學報*，35(2)，15-36。

蔡甫昌、蔡玫芬(2017)·大數據與醫學研究之倫理觀點·*台灣醫學*，21(1)，43-53。http://doi.org/10.6320/FJM.2017.21(1).6

蔡錚雲(2015)·護理倫理的哲學省思·*護理導航*，16(2)，10-14。http://doi.org/10.29494/In.201506\_16%282%29.0003

謝佩倫、黃美智(2017)·護理倫理規範—談護理新手到專家之「盡職」倫理·*護理雜誌*，64(6)，69-97。http://doi.org/10.6224/JN.000087

Nyanganeni, T., Rand, S. D., & Rooyen, D. V. (2015). Perceptions of nursing students regarding responsible use of social media in the Eastern Cape. *Curationis*, 38(2), 1496. http://dx.doi.org/10.4102/curationis.v38i2.1496

Petersen, C., & Subbian, V. (2020). Special section on ethics in health informatics. *Review Yearbook of Medical Informatics*, 29(1), 77-80. http://doi.org/10.1055/s-0040-1702014

Ventola, C. L. (2014). Social media and health care professionals: Benefits, risks, and best practices. *Pharmacy and Therapeutics*, 39(7), 491-499, 520.

Warren, S. D., & Brandeis, L.D. (1890). The right to privacy. *Harvard Law Review*, 4(5), 193-220. <https://doi.org/10.2307/1321160>

靜  
思  
語

忘功不忘過，忘怨不忘恩。

~ 證嚴法師靜思語 ~

Forget our achievements but not our mistakes.

Forget the trespasses of others,  
but not the kindness they have shown us.

~ Master Cheng Yen ~



# The Ethical Conflict Between Social Media Applications and Patient Privacy

Mei-Lin Hsieh<sup>1</sup>

## ABSTRACT

Legal provisions in Taiwan clearly define patients' medical privacy rights and are aimed at showing respect for patients. Medical records carry patient privacy, are highly sensitive in nature, and have a special place in privacy regulations. Patients have the autonomy to maintain their medical privacy not known to outsiders. Nurses are given the obligation to protect patients' privacy and confidentiality. Patients' privacy must be considered in the exchange of medical opinions. It has been shown that increasing numbers of online ethics disputes were due to discussion and sharing of cases in social media without the patient's consent, including uploading or reposting patient images to reveal medical information. Nursing information literacy education needs to cover issues related to medical privacy ethics in a social media context to protect patient rights. This article aims to state the privacy rights of patients, consider information convenience that facilitates a violation of privacy and medical privacy disclosure, and share the teaching strategies and suggestions for ethical literacy cultivation of nursing information. This report aims to improve the ethical quality of using social media in nursing and encourage implementation of patient privacy protection. (Tzu Chi Nursing Journal, 2022; 21:5, 63-69)

Keywords: autonomy, confidentiality, information literacy, medical privacy, social media

---

Assistant professor, Department of Nursing, Tzu Chi University<sup>1</sup>

Accepted: November 19, 2021

Address correspondence to: Mei-Lin Hsieh No.701, Zhongyang Rd., Sec .3, Hualien 97004, Taiwan

Tel: 886-3-856-5301 #2234 E-mail: shaer@gms.tcu.edu.tw