**การใช้งาน ITEMS Call Center 2.70**

**ในการรับเหตุการแพทย์ฉุกเฉินผ่านทาง Mobile Application**

**มีอะไรใหม่ใน ITEMS Call Center 2.70**

จากการที่มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก ต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเป็นช่องทางในการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉิน ยกตัวอย่างเช่น

* 1669 (Mobile Application) ระบบงานแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับประชาชนทั่วไป ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดยทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
* Doctor Me (Mobile Application) ระบบงานที่ได้รับการสนับสนุนจาก สสส. ในการดูและสุขภาพประชาชน ในรูปแบบของ Mobile Application
* TRCC (Call Center) ระบบงานบริการการสื่อสาร โดยเฉพาะกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูด
* TOT (Telephone System) ระบบงานโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานสำหรับลูกค้าของ TOT ในกลุ่มสมาชิกที่ขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน
* Toyota (Call Center) ระบบงานที่ให้การดูแลลูกค้าของ Toyota
* Honda (Call Center) ระบบงานที่ให้การดูแลลูกค้าของ Honda

ด้วยการร้องขอดังกล่าวสอดคล้องกับแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน ดังนั้นทางทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ จึงได้ทำการปรับปรุงแนวคิดในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉินให้สามารถรองรับการแจ้งเหตุได้หลากหลายรูปแบบ และสามารถที่จะรองรับรูปแบบใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นมาในอนาคตได้อีกด้วย ตามรูปที่แสดงไว้ด้านล่าง



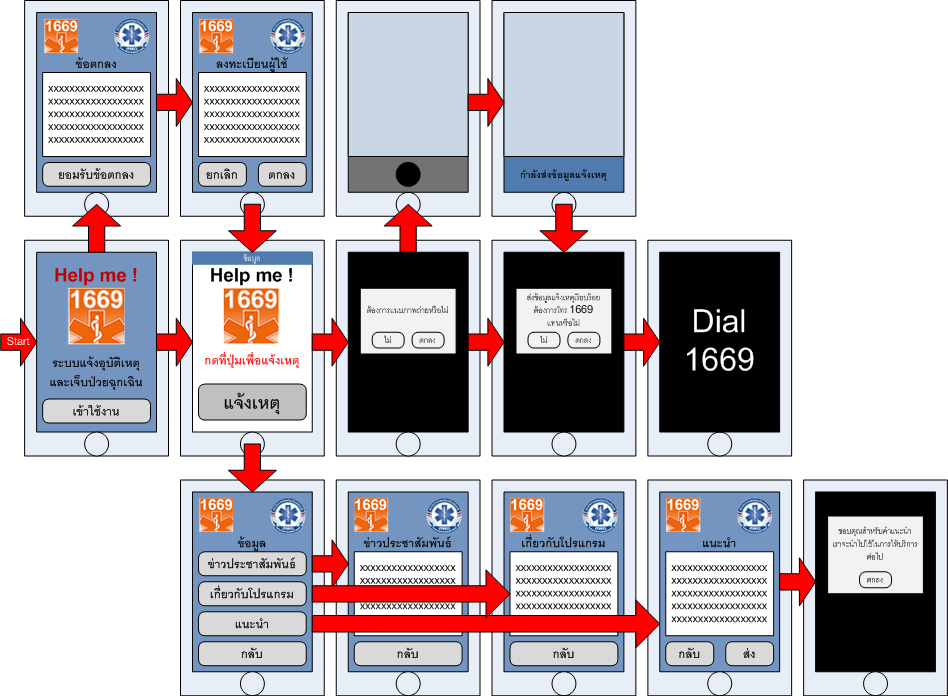
รูปที่ 1 แสดงภาพรวมวิธีการรับส่งข้อมูลการแจ้งเหตุจากระบบงานอื่นๆ

โดยทางทีมพัฒนาระบบฯ ได้ทำการกำหนดข้อมูลในการรับส่งที่จำเป็นเพื่อให้การรับส่งข้อมูลมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามตารางด้านล่าง ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ข้อมูล** | **รายละเอียด** | **ตัวอย่างข้อมูล** |
| string inSendDateTime | วันเวลาในการร้องขอ | 2012-10-09 10:00:00 |
| string inCALLER\_NAME | ชื่อผู้แจ้ง | นายสมชาย จิตอาสา |
| string inPhoneNumber | หมายเลขโทรศัพท์ | 0891234567 |
| string inProvince | ร้องขอในพื้นที่ของจังหวัด | 12 |
| string inPID | หมายเลขประชาชน 13 หลัก | 0123456789012 |
| string inLat | latitude | 13.123456 |
| string inLng | longtitude | 100.3456765 |
| string inSelfTriage | ประเภทของอาการผู้ป่วย | ปวดหัวรุนแรง |
| string inOtherDetail | รายละเอียดอื่นๆ เพิ่มเติม | มีโรคประจำตัว หอบหืด |

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลที่ใช้ในการรับส่งการแจ้งเหตุจากระบบงานอื่นๆ

**การออกแบบหน้าจอ User interface ของ 1669 Mobile Application**

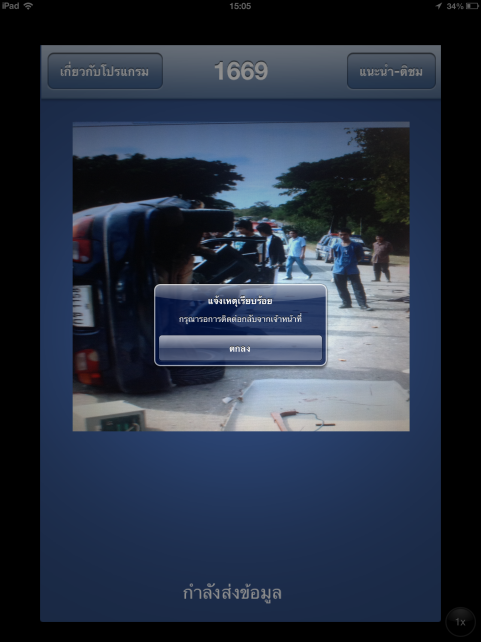
****

รูปที่ 2 แสดงการออกแบบ User Interface

**การแจ้งเหตุผ่านทาง Mobile Application 1669**

ระบบงาน Mobile Application 1669 เป็นระบบงานแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับประชาชนทั่วไป ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดยทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนทั่วไปสามารถทำการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ซึ่งผู้แจ้งสามารถส่งพิกัดสถานที่เกิดเหตุที่ผู้แจ้งอยู่ในขณะนั้น และสามารถส่งรูปถ่ายเพื่อแสดงสถานะการที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้นได้ทันที อีกทั้งยังสามารถทำการต่อสายเพื่อแจ้งเหตุได้ด้วยตนเองได้อีกด้วย

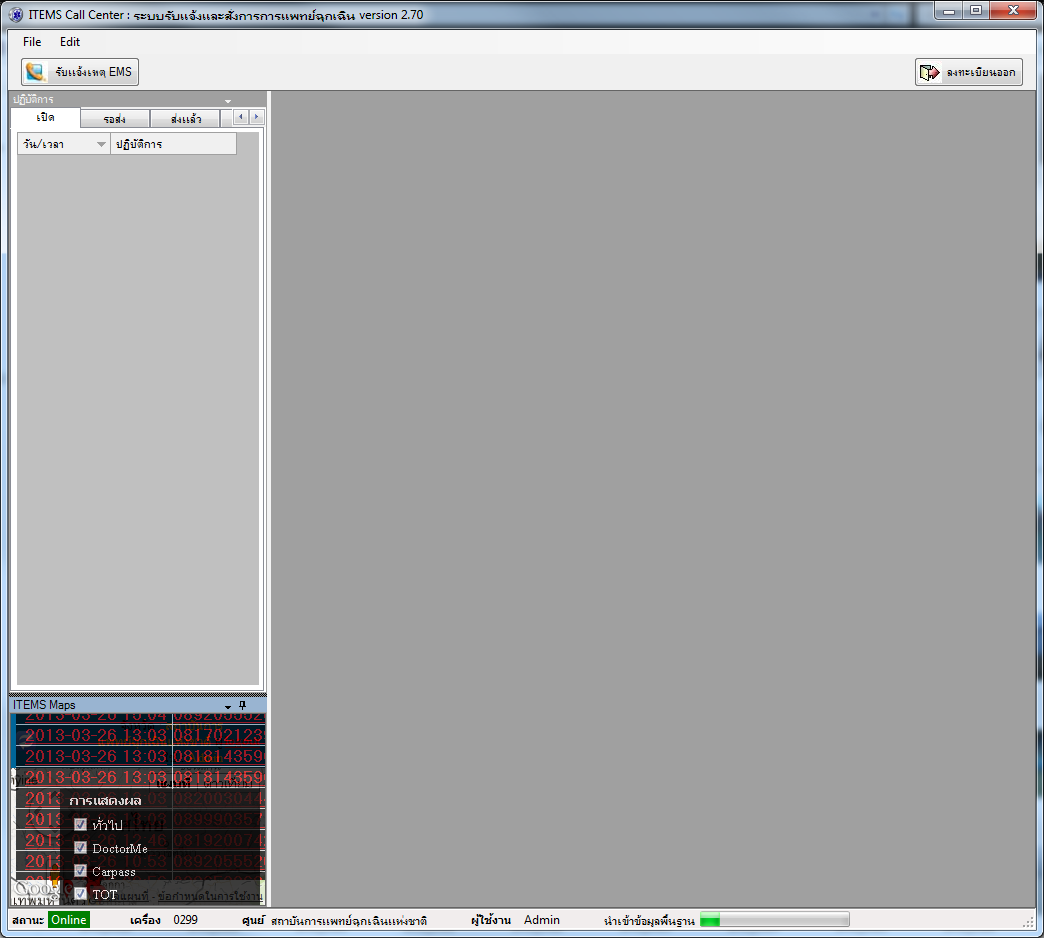




รูปที่ 3 แสดงระบบงาน Mobile Application 1669

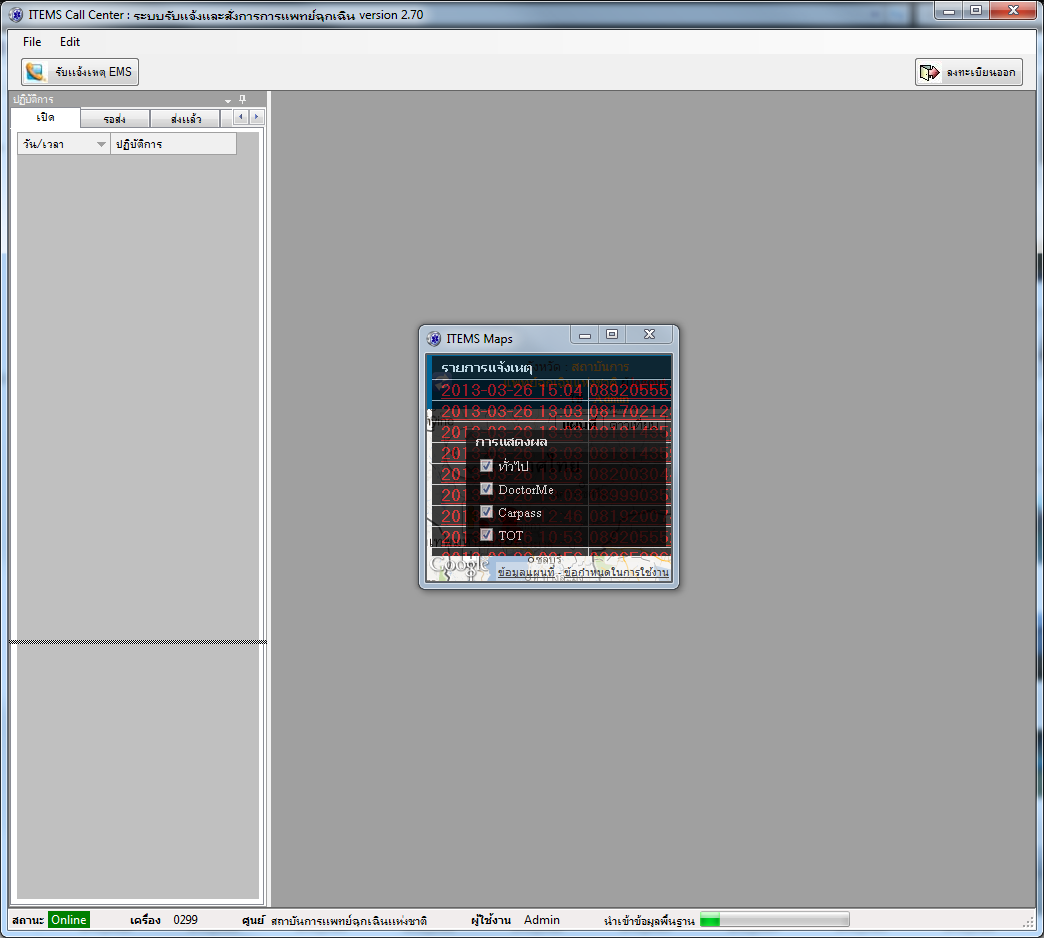
**การรับแจ้งเหตุผ่านทาง ITEMS Call Center 2.70**

1. ติดตั้งระบบ ITEMS Call Center 2.70 โดยสามารถ Download ได้จากเว็บไซต์ของทางสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ http://www.niems.go.th
2. เปิดระบบ ITEMS Call Center 2.70



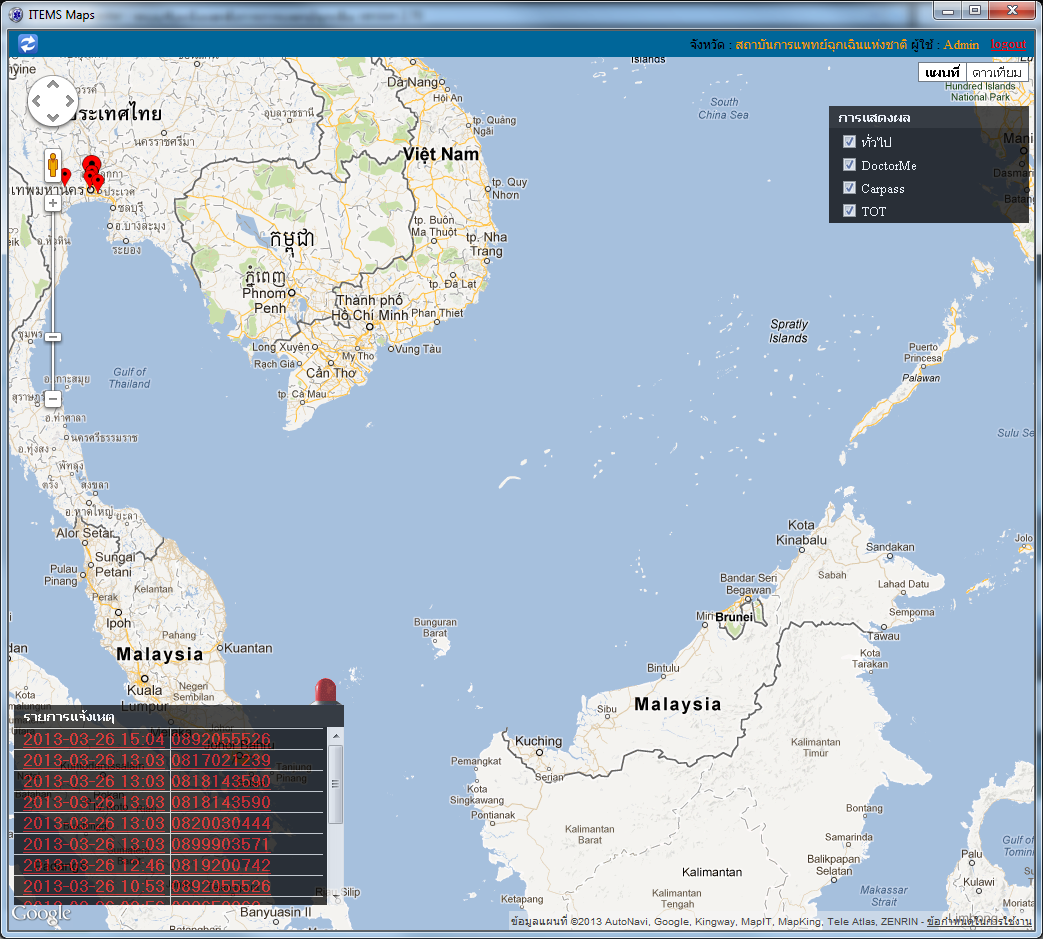
รูปที่ 4 แสดงหน้าจอระบบ ITEMS Call Center 2.70 ขณะเปิดการใช้งานขึ้นมา

1. คลิกที่แถบบนของแผนที่ ITEMS Maps ที่ปรากฏที่มุมด้านซ้ายล่างของโปรแกรม แล้วลากออกมาวางที่กึ่งกลางหน้าจอ (กรณีที่เป็นเครื่องที่มี 2 หน้าจอ แนะนำให้นำไปวางที่จอที่ 2)
2. คลิกขยายแผนที่ ITEMS Maps ให้ขยายเต็มหน้าจอ



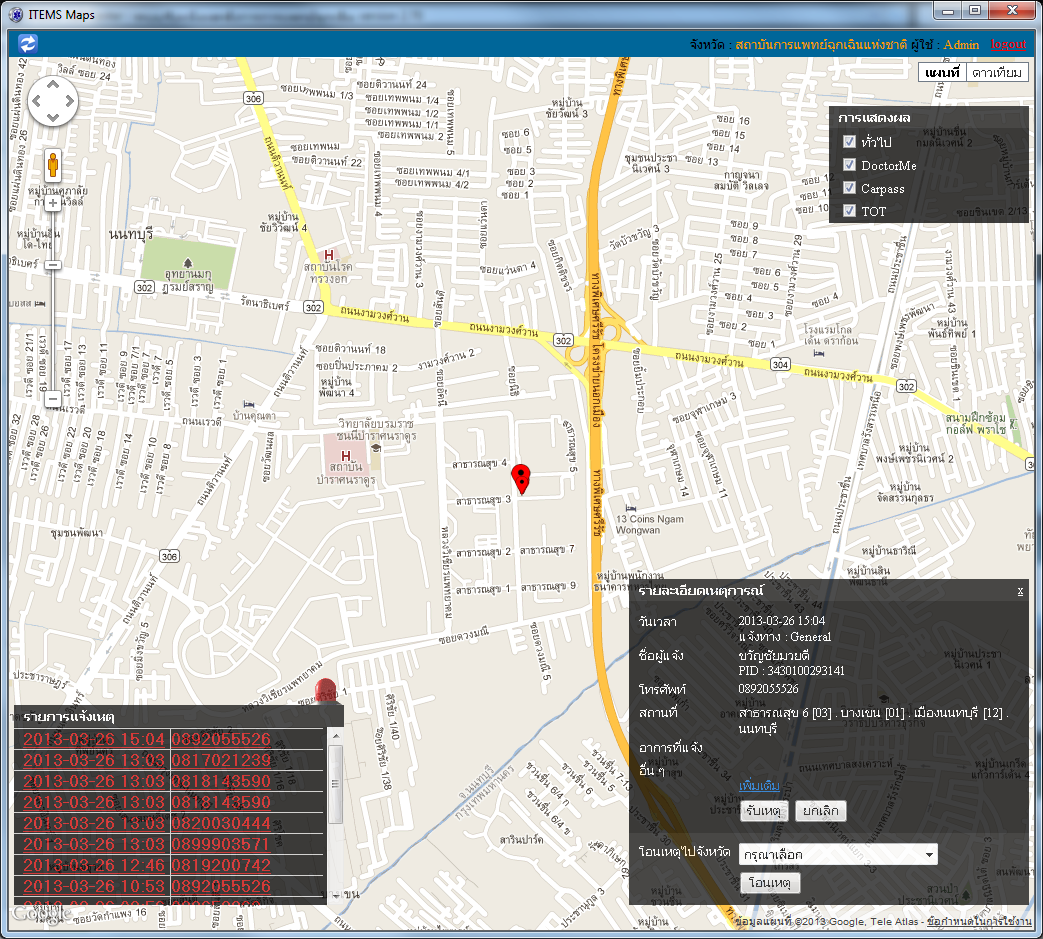
รูปที่ 5 แสดงการลากแผนที่ออกมาจากมุมซ้ายล่างของระบบ ITEMS Call Center 2.70

1. เมื่อมีการแจ้งเหตุผ่านทาง Mobile Application หรือ จากระบบงานอื่นๆ จะปรากฏ รายการหมายเลขโทรศัพท์ที่ทำการแจ้งเหตุขึ้นมาที่มุมด้านซ้ายล่างของแผนที่ พร้อมมีเสียงแจ้งเตือนเป็นระยะหากยังมีเหตุการณ์ค้างอยู่โดยไม่ได้รับการรับแจ้งหรือยกเลิก
2. ให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุทำการคลิกเลือกที่หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินเข้ามา



รูปที่ 6 แสดงแผนที่ ITEMS Maps เมื่อขยายเต็มหน้าจอ

1. ระบบจะทำการแสดงข้อมูลแผนที่ตามสถานที่ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมรายละเอียดการแจ้งเหตุขึ้นมาทางด้านขวามือล่างของแผนที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้
2. วันเวลาที่ทำการแจ้งเหตุ
3. ระบบงานที่ใช้ในการแจ้งเหตุ
4. ชื่อผู้แจ้ง พร้อมเลขประจำตัวประชาชน
5. หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง
6. สถานที่เกิดเหตุ
7. อาการที่แจ้ง
8. ข้อมูลอื่น ๆ ที่ระบุมาจากระบบงานที่ใช้ในการแจ้งเหตุ
9. ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ระบบงานนั้น จัดเตรียมข้อมูลไว้ให้ในรูปแบบ website
10. ปุ่ม “รับเหตุ” หรือ “ยกเลิกเหตุ”
11. ปุ่ม “โอนเหตุ” ในกรณีที่เหตุนั้นเกิดอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์รับแจ้งเหตุการการแพทย์ฉุกเฉินอื่น ซึ่งเหตุนั้นก็จะไปปรากฏที่จังหวัดที่เลือกโอนไปทันที



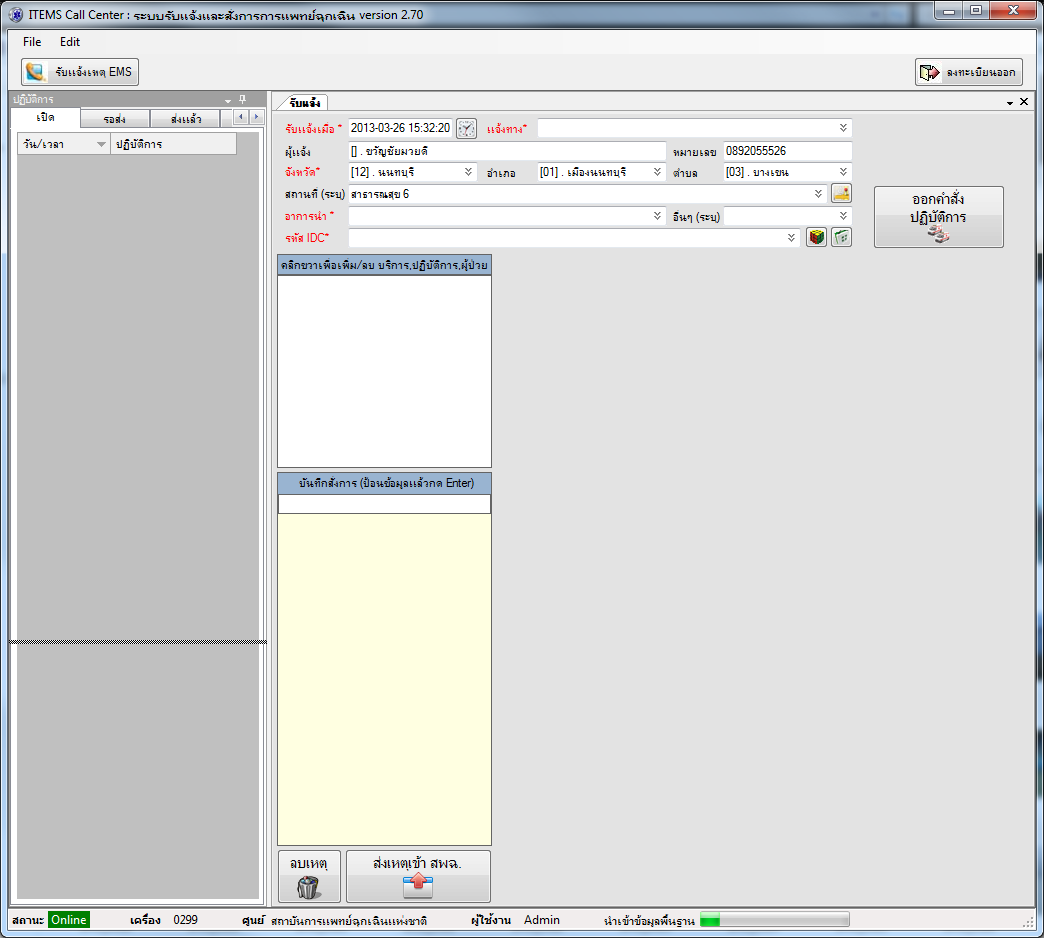
รูปที่ 7 แสดงการรับแจ้งเหตุที่แจ้งมาจากระบบงานอื่น ผ่านทางหน้าจอ ITEMS Maps

1. หากต้องการทราบข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ทำการคลิกที่ link เพิ่มเติม
2. ระบบจะทำการเปิดหน้าข้อมูลเพิ่มเติมของระบบงานนั้นๆ ที่ได้ทำการแจ้งเหตุขึ้นมา



รูปที่ 8 แสดงหน้า website ที่แสดงรายละเอียดของเหตุการณ์เพิ่มเติม

1. ให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุทำการคลิกที่ปุ่ม รับเหตุ เพื่อตอบรับการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินนั้น
2. ระบบ ITEMS Call Center 2.70 จะทำการสร้างเหตุการณ์ใหม่ขึ้นมาในระบบพร้อมกับทำการดึงข้อมูลที่ได้รับจากการแจ้งเหตุขึ้นมาแสดงเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้โดยอัตโนมัติ
3. จากนั้นให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูล ออกคำสั่งปฏิบัติการ และส่งเหตุเข้า สพฉ. ตามขั้นตอนเดิมที่เคยปฏิบัติมาใน ITEMS Call Center version ก่อนหน้า



รูปที่ 9 แสดงระบบ ITEMS Call Center 2.70 หลังจากทำการรับเหตุผ่านทางหน้าจอ ITEMS Maps