****

**การใช้งาน ITEMS Call Center**

**ในการรับข้อมูลการแจ้งเหตุจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง**

**กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ**

**การใช้งาน ITEMS Call Center**

**ในการรับข้อมูลการแจ้งเหตุจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง**

จากการที่มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก ต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเป็นช่องทางในการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉิน ยกตัวอย่างเช่น

* 1669 (Mobile Application) ระบบงานแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับประชาชนทั่วไป ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดยทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
* TTRS (Call Center) ระบบงานบริการการสื่อสาร โดยเฉพาะกลุ่มผู้บกพร่องทางการได้ยินและการพูด
* TOT (Telephone System) ระบบงานโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานสำหรับลูกค้าของ TOT ในกลุ่มสมาชิกที่ขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับความช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

ด้วยการร้องขอดังกล่าวสอดคล้องกับแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน ดังนั้นทางทีมพัฒนาระบบสารสนเทศ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ จึงได้ทำการปรับปรุงแนวคิดในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉินให้สามารถรองรับการแจ้งเหตุได้หลากหลายรูปแบบ และสามารถที่จะรองรับรูปแบบใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นมาในอนาคตได้อีกด้วย ตามรูปที่แสดงไว้ด้านล่าง



รูปที่ 1 แสดงภาพรวมวิธีการรับส่งข้อมูลการแจ้งเหตุ

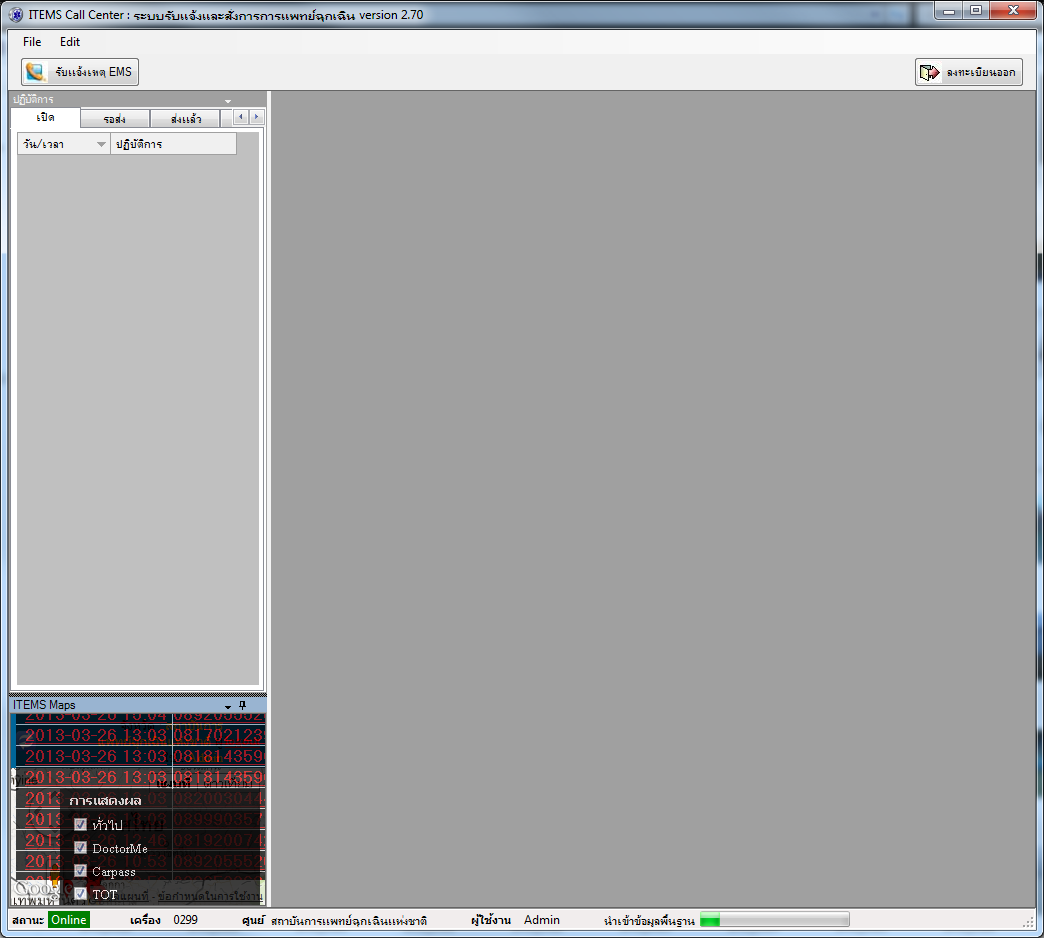
โดยทางทีมพัฒนาระบบฯ ได้ทำการกำหนดข้อมูลในการรับส่งที่จำเป็นเพื่อให้การรับส่งข้อมูลมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตามตารางด้านล่าง ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |
| string inUsername | username | xxxxxxxx |
| string inPassword | password | xxxxxxxx |
| string inURL\_DETAIL | url สำหรับการ redirect ไปยังข้อมูลอื่น ๆ | http://www.niems.go.th |
| string inImgBase64 | ข้อมูลไฟล์ภาพ Base64 Encoded | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| string inImgFormat | นามสกุลของไฟล์ภาพ | png |
| String inREF\_ID | รหัสอ้างอิงของข้อมูลที่จะทำการส่งข้อมล | xxxxxxxx |

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลที่ใช้ในการรับส่งการแจ้งเหตุ

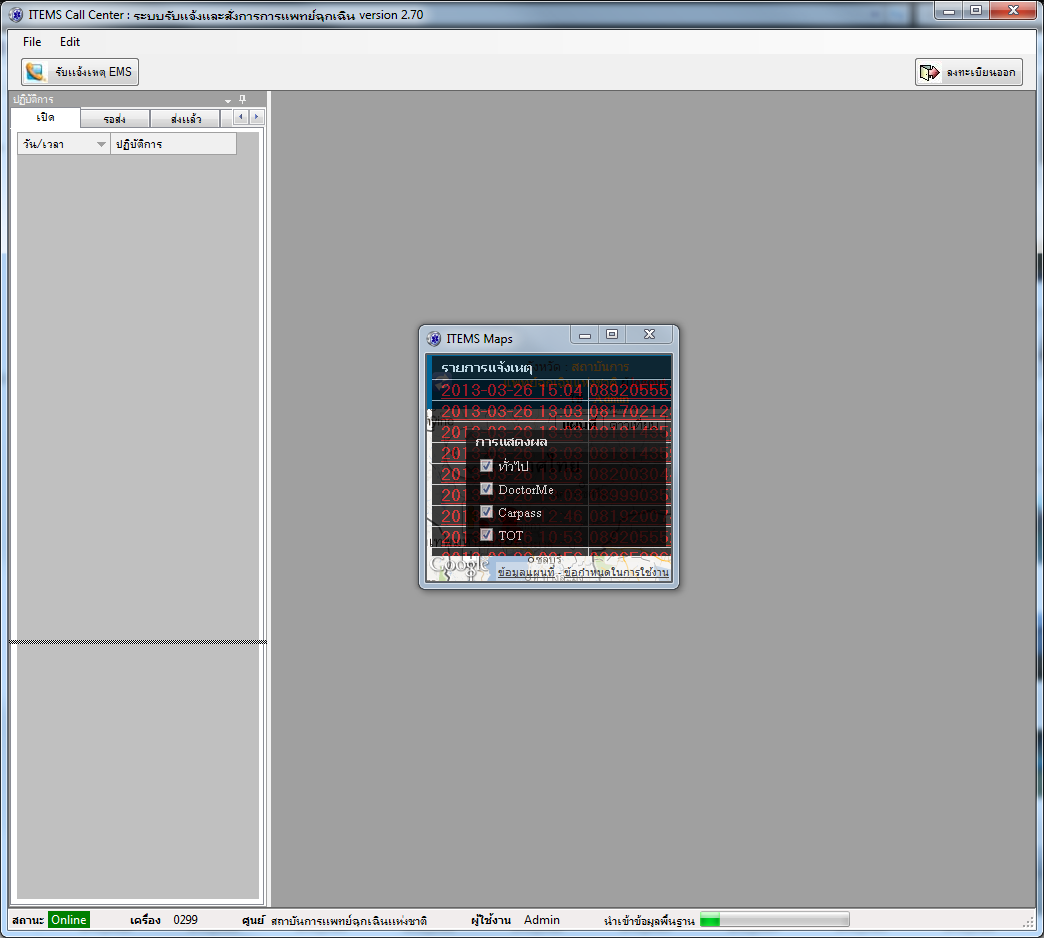
**การรับแจ้งเหตุผ่านทาง ITEMS Call Center**

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



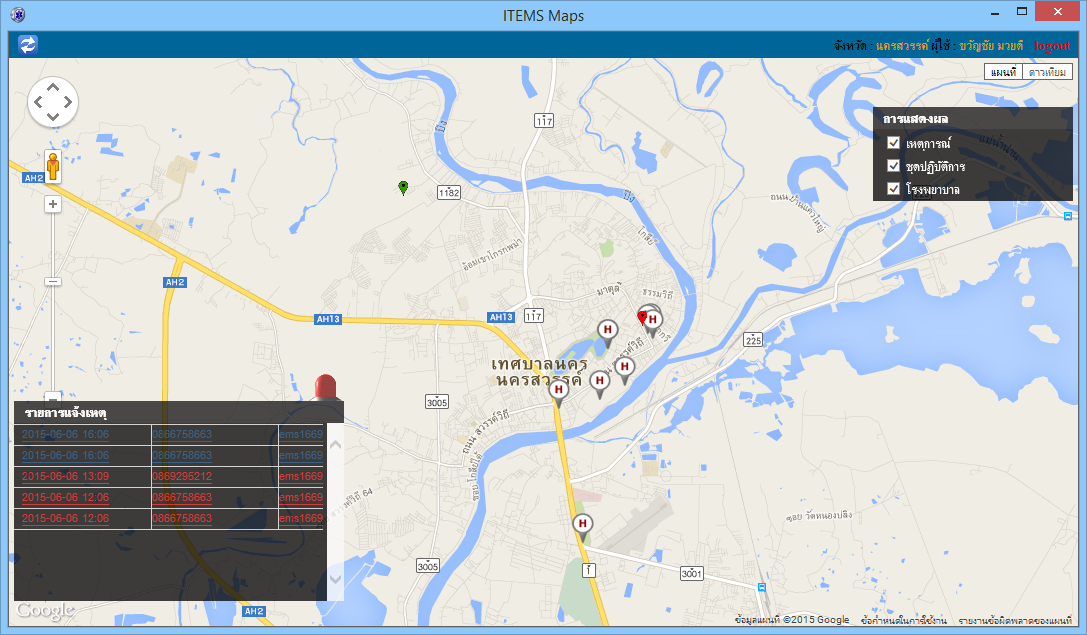
รูป - แสดงหน้าจอระบบ ITEMS Call Center ขณะเปิดการใช้งานขึ้นมา

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



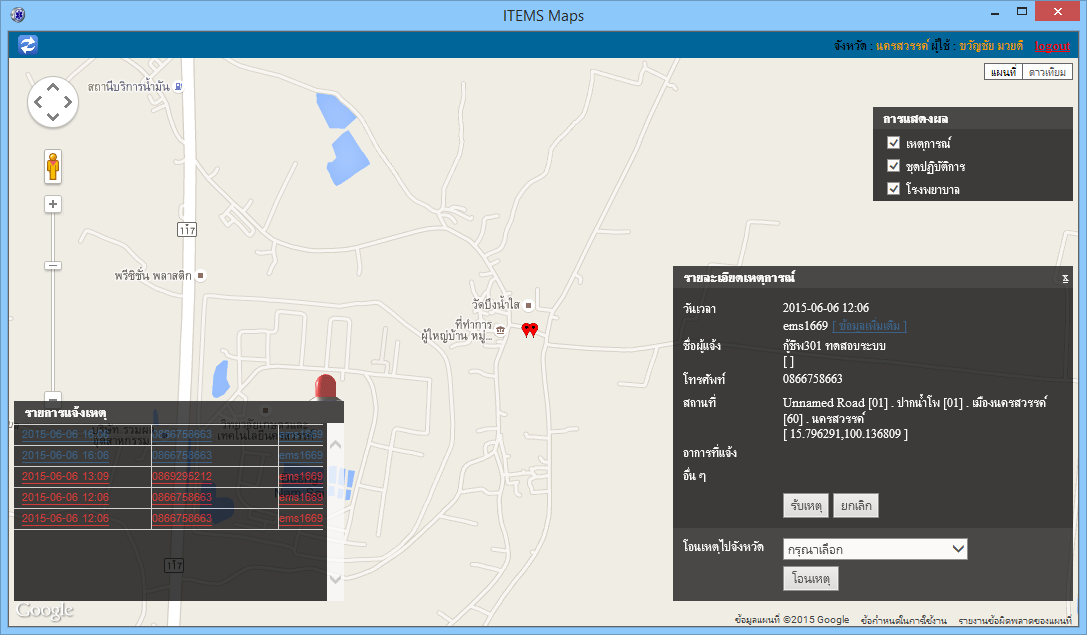
รูป - แสดงการลากแผนที่ออกมาจากมุมซ้ายล่างของระบบ ITEMS Call Center

1. เมื่อมีการแจ้งเหตุผ่านทาง Mobile Application หรือ จากระบบงานอื่นๆ จะปรากฏ รายการหมายเลขโทรศัพท์ที่ทำการแจ้งเหตุขึ้นมาที่มุมด้านซ้ายล่างของแผนที่ พร้อมมีเสียงแจ้งเตือนเป็นระยะหากยังมีเหตุการณ์ค้างอยู่โดยไม่ได้รับการรับแจ้งหรือยกเลิก



รูป - แสดงแผนที่ ITEMS Maps เมื่อขยายเต็มหน้าจอ

1. ให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุทำการคลิกเลือกที่หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินเข้ามา

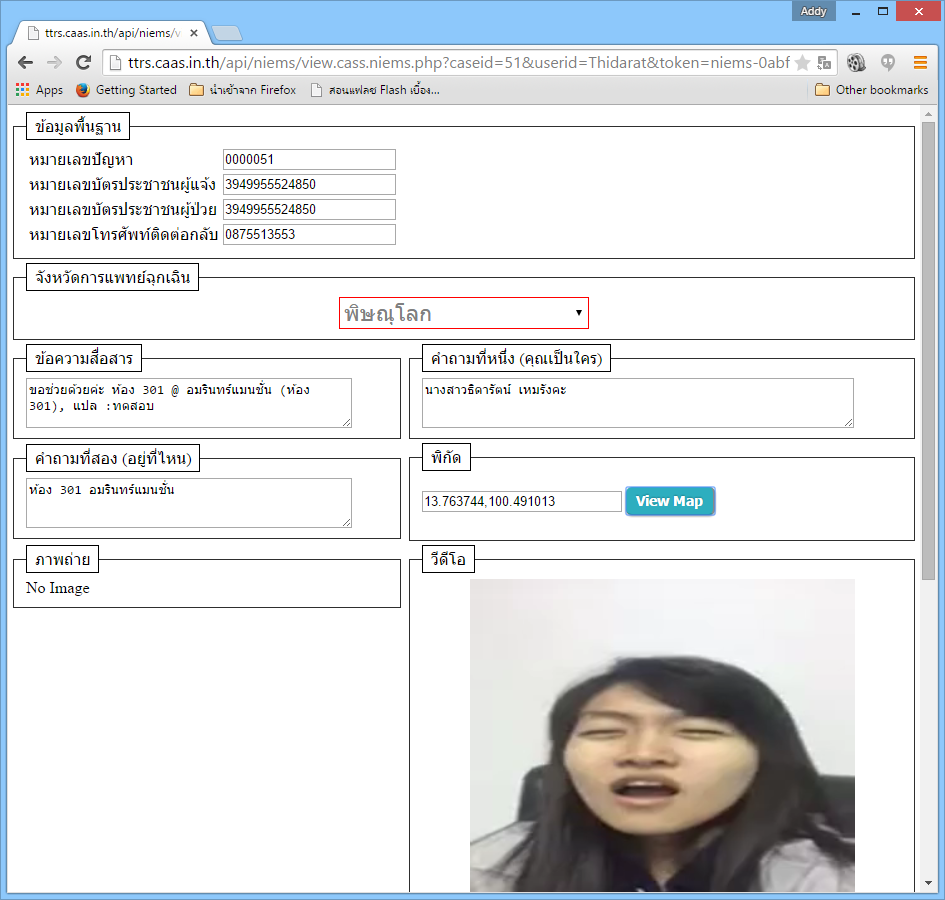


รูป - แสดงการรับแจ้งเหตุที่แจ้งมาจากระบบงานอื่น ผ่านทางหน้าจอ ITEMS Maps

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
12. หากต้องการทราบข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ทำการคลิกที่ link เพิ่มเติม
13. ระบบจะทำการเปิดหน้าข้อมูลเพิ่มเติมของระบบงานนั้นๆ ที่ได้ทำการแจ้งเหตุขึ้นมา

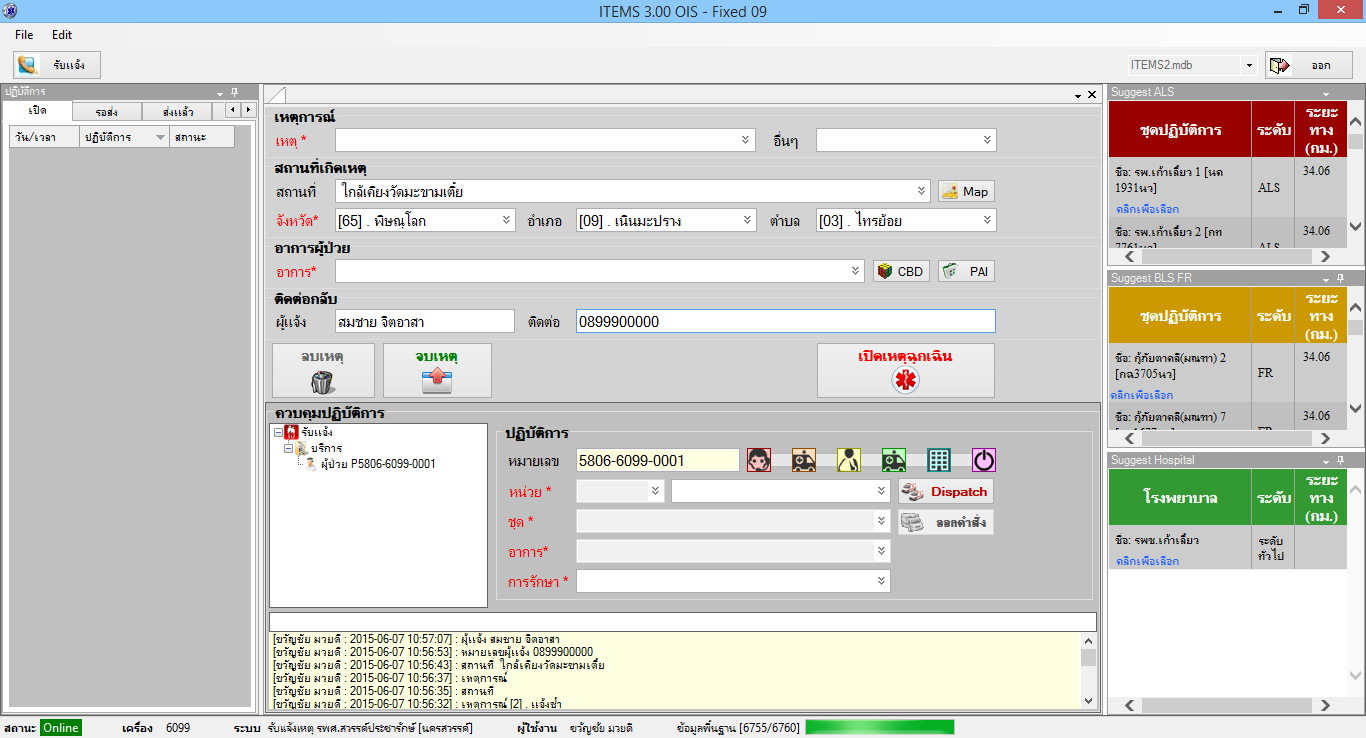


รูป - แสดงหน้า website ที่แสดงรายละเอียดของเหตุการณ์เพิ่มเติมจากระบบ EMS 1669



รูป - แสดงหน้า website ที่แสดงรายละเอียดของเหตุการณ์เพิ่มเติมจากระบบ TTRS

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



รูป - แสดงระบบ ITEMS Call Center หลังจากทำการรับเหตุผ่านทางหน้าจอ ITEMS Maps