



# Xanadu Healthcare and Life Sciences

**Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025**

Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Firmensitz  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
USA  
(408) 501-8550

# Inhaltsverzeichnis

|                                                                        |          |
|------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Healthcare and Life Sciences.....</b>                               | <b>4</b> |
| Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.....      | 9        |
| Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core..... | 10       |
| EMR-Hilfe.....                                                         | 191      |
| Patient Support Services.....                                          | 240      |
| Pre-Visit Management.....                                              | 291      |
| Vaccine Administration Management.....                                 | 322      |
| Redox Inbound Integration.....                                         | 397      |
| Pflegeteamvorgänge.....                                                | 407      |
| Medizingeräte-Management.....                                          | 409      |
| Healthcare CMMS.....                                                   | 409      |

# Healthcare and Life Sciences

Nutzen Sie Ihre digitale Gesundheitsplattform mit den -Produkten ServiceNow® Healthcare and Life Sciences, und schaffen Sie eine bessere End-to-End-Experience für Patienten, Leistungserbringer und Mitarbeiter.



**Entdecken Sie, wie die digitale Transformation Experiences und Ergebnisse im Gesundheitswesen neu definieren kann, ohne dass die Sicherheit oder Compliance beeinträchtigt werden**

Verbessern Sie die Experiences für Ihre Gesundheits- oder Biowissenschaften-Organisation, und ermitteln Sie Effizienzen in Ihren Kernprozessen, indem Sie Ihre vorhandenen Systeme um konfigurierbare, vorgefertigte Healthcare and Life Sciences -Workflows ergänzen. Erstellen Sie dann die Apps und digitalen Workflows, die Sie zur Unterstützung zukünftiger Geschäfts- und Pflegemodelle benötigen, mit geringem Programmieraufwand. Endlich vereinen Sie alles auf einer agilen, interoperablen Plattform mit einem einheitlichen Healthcare and Life Sciences -Datenmodell. Das Datenmodell Healthcare and Life Sciencesentspricht dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) und ist am Branchenstandard Health Level sieben International (HL7) ausgerichtet, einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR).

Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten Healthcare and Life Sciences-Funktionen anzeigen oder herunterladen. [↗](#)

## Funktionen für Healthcare and Life Sciences



### Treiben Sie die digitale Transformation mithilfe automatisierter und intelligenter Workflows voran

Verwenden Sie grundlegende Fähigkeiten in den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen, die auf dem Now Platform basieren, um das vorhandene Datenmodell zu erweitern und Anbieter, Kostenträger und Life-Science-Organisationen zu unterstützen.

Automatische Übersetzung



## Funktionen für Healthcare and Life Sciences (Fortsetzung)



### Reduzieren Sie Betriebsrisiken, und verbessern Sie die digitale Interaktion

Vervollständigen Sie die Dokumentation effizient für eine nahtlose Experience. Einwilligungsrichtlinien und -formulare erstellen und anzeigen. Senden Sie Formulare an Patienten, medizinische Fachkräfte oder Lieferanten, damit sie online signiert werden. Bestimmen und verwalten Sie Pakete von Dokumenten basierend auf Regeln und Auslösern.



### Verbessern Sie die Produktivität von Patienten und Pflegeteams

Bieten Sie Patienten und Pflegeteams mit Playbooks, Fallverwaltung und automatisierten Prozessen eine geführte Experience.



### Stellen Sie sich den Herausforderungen globaler Störungen im Gesundheitswesen

Verwalten Sie COVID-19-Impfungen und Immunisierungen gegen saisonale Fluktuation im großen Rahmen.



### Optimieren Sie die Zeit des medizinischen Personals bei der Patientenversorgung

Erzielen Sie bessere Ergebnisse für Patienten, indem Sie die Patienten- und Pflegeteams, Workflows und das EMR-System Ihrer Organisation effektiv verbinden und verwalten.



### Ermöglichen Sie Integrationen und Interoperabilität im Gesundheitswesen

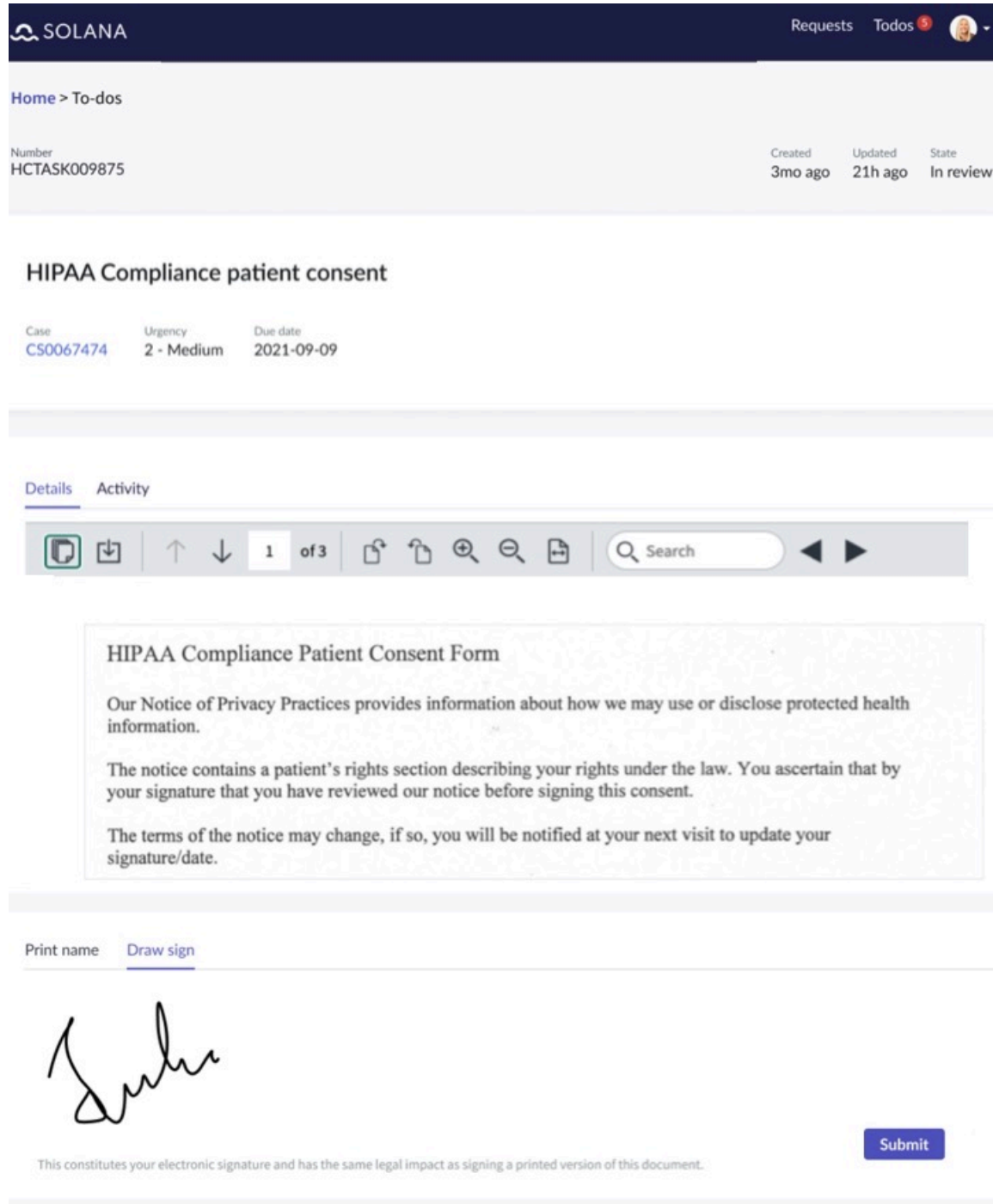
Nutzen Sie die mit Redox MHIR HL7 aktivierten API-Integrationen für die Integration von und Interoperabilität mit EMR-Systemen oder anderen Gesundheitssystemen.

## Treiben Sie die digitale Transformation mithilfe automatisierter und intelligenter Workflows voran



Versetzen Sie Ihr Unternehmen in die Lage, mit einer einzigen Plattform gesündere Ergebnisse zu erzielen. Nutzen Sie grundlegende Fähigkeiten in den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen, die auf dem Now Platform basieren, einschließlich eines HL7-FIR-Datenmodells, Einwilligungsmanagement, einer 360-Grad-Ansicht des Patienten, eines Patientenportals und vorkonfigurierter Workflows. Die -Plattform enthält auch App Engine, mit dem Unternehmen vorhandene Workflows erweitern oder neue Workflows erstellen können, um die individuellen Anforderungen ihrer Organisation zu erfüllen.

## Reduzieren Sie Betriebsrisiken, und verbessern Sie die digitale Interaktion



**SOLANA** Requests Todos

Home > To-dos

Number: HCTASK009875

Created: 3mo ago Updated: 21h ago State: In review

**HIPAA Compliance patient consent**

Case: CS0067474 Urgency: 2 - Medium Due date: 2021-09-09

Details Activity

1 of 3

**HIPAA Compliance Patient Consent Form**

Our Notice of Privacy Practices provides information about how we may use or disclose protected health information.

The notice contains a patient's rights section describing your rights under the law. You ascertain that by your signature that you have reviewed our notice before signing this consent.

The terms of the notice may change, if so, you will be notified at your next visit to update your signature/date.

Print name Draw sign

*[Handwritten Signature]*

This constitutes your electronic signature and has the same legal impact as signing a printed version of this document.

Submit

Automatische Übersetzung

Ermöglichen Sie Patienten, Einwilligungsformulare online zu unterzeichnen. Stellen Sie eine intelligente Service-Selektierung über verschiedene Plattformen und Kanäle hinweg bereit,

einschließlich Mobilgeräte, Text, Chat und Sprachfunktionen. Verschieben Sie Arbeit und Informationen zu betroffenen Teams, um Geschwindigkeit, Transparenz und Priorisierung zu verbessern.

## Verbessern Sie die Produktivität von Patienten und Pflegeteams

The screenshot displays the SOLANA Healthcare Workspace interface. The main section is titled 'Enrollment for Patient Support Program' with a 'Details' tab selected. The interface is divided into three main panels:

- Left Panel (Patient services):** A list of tasks including 'Intake' (2 remaining), 'Review enrollment details', 'Review insurance', 'Review eligibility' (highlighted), 'Review prescription', 'Review patient consent', 'Preauthorizations' (1 remaining), 'Preauth details', 'Activate services' (1 remaining), 'Review order', 'Drug dispatch' (1 remaining), and 'Review order'.
- Center Panel (Intake):** Contains a 'Review eligibility' section with 'Program details' (Drug assistance program (DAP) provides prescribed medications for free for up to 12 months to qualifying U.S. patients. Please carefully read the eligibility criteria.) and a 'Checklist' with items: 'Patient is over 18 years of age' (checked), 'Patient is a permanent, legal resident of the United States, Puerto Rico, or U.S. Virgin Islands' (checked), 'Patient meets the household income guidelines for the program' (checked), and 'Patient's healthcare provider has prescribed a qualifying DAP medication' (unchecked). A 'Mark Complete' button is at the bottom right.
- Right Panel (Case Information):** Displays patient information for 'Gilly parker' (MRN 123 674 9999, DOB Aug 13, 1956, Mobile phone +1 798 282 7777, Email gillyparker@mailinator.com). It also shows a 'Timeline' with a progress bar from 1hr to now, and a 'Case - Priority 3-4 resolution (5 days)' with a circular progress indicator showing '1h 10m On track'.

Ermöglichen Sie Serviceteams im Gesundheitswesen, Workflows mit Playbooks, automatisierten Aufgaben, Dashboards und Fallverwaltung zu optimieren.

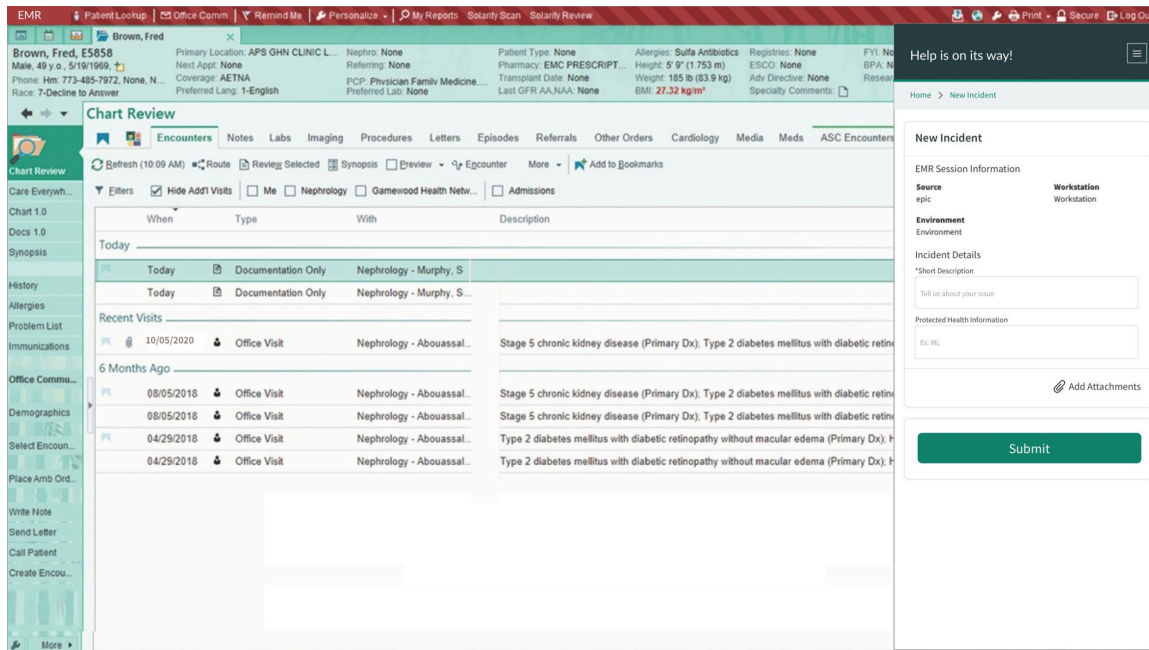
## Stellen Sie sich den Herausforderungen globaler Störungen im Gesundheitswesen

The image shows two tablet screens displaying the SOLANA Vaccine Management interface. The left screen shows the 'Manage your appointments' section with a 'Select a location to get started' dropdown, a 'Choose a location' button, and a 'Scan code' button. The right screen shows the 'Appointment details' for 'Baine, Chris' (Date of birth Aug 13, 1945, Phone (929) 334-6767, Address 440 Lawson Dr, Apt 321, San Francisco, CA 94108). It includes a table for 'Recent vaccinations' with columns for Vaccine, Manufacturer, Date, and Observation notes, and a 'Screening and consent' section with questions like 'Have you had a fever or felt ill in the past 48 hours?' and 'Have you ever had an allergic reaction to:'. The interface is clean and modern, with a blue header and white content area.

Automatische Übersetzung

Versetzen Sie Unternehmen in die Lage, Impfstoffe schnell, skalierbar und flexibel von der Produktion bis an den Kundenort zu verwalten. Beschleunigen Sie den Immunisierungsprozess, indem Sie Beispielinhalte und Workflows zur Verwaltung von Impfungen bereitstellen. Healthcare and Life Sciences -Produkte bieten Workflows für Anwender, Gesundheitsdienstleister und medizinische Fachkräfte zur Verwaltung von Impfungen gegen ansteckende Krankheiten wie COVID-19

## Optimieren Sie die Zeit des medizinischen Personals bei der Patientenversorgung



Ermöglichen Sie medizinischen Fachkräften, Serviceanfragen per Mausklick direkt über ihr EMR-System zu stellen. Anforderungen werden automatisch weitergeleitet und mit Tags versehen, sodass medizinische Fachkräfte ihren Fortschritt leicht nachverfolgen können. Diese automatische Weiterleitung ermöglicht es den IT-Teams im Gesundheitswesen, Probleme schneller zu lösen. Alle Beteiligten können den Status von Anforderungen an einem einzigen Ort anzeigen, sodass die hin- und herKommunikation von E-Mail-Nachrichten oder Anrufen entfällt.

## Ermöglichen Sie Integrationen und Interoperabilität im Gesundheitswesen



Ermöglichen Sie bidirektionale Integrationen zwischen mehreren Gesundheitssystemen, um die Pflegekapazität zu verbessern. Gesundheitsdaten von externen Gesundheitssystemen

werden empfangen und in einer Instanz ServiceNow mithilfe der Anwendung Redox Inbound Integration aktualisiert. Die Anwendung integriert auf einfache Weise Informationen zu Zeitplanung, Medikation und Patientenverwaltung, unabhängig davon, wie einzelne Gesundheitssysteme Gesundheitsdaten speichern und übertragen.

## Erste Schritte

- Sehen Sie sich die Demos Healthcare and Life Sciences im [Demo-Center](#) an.
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Customer Success Center](#).
- Melden Sie sich für den Lernpfad „Healthcare and Life Sciences Service Management für Implementierer“ an, um mehr über den Implementierungsprozess zu erfahren.
- Zeigen Sie den Konfigurationsabschnitt für jede Anwendung Healthcare and Life Sciences an. Beispiel: Siehe [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren](#).

## Produkte und Anwendungen

- [Medizingeräte-Management](#)
- [EMR-Hilfe](#)
- [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences](#)
- [Healthcare CMMS](#)
- [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#)
- [Patient Support Services](#)
- [Pre-Visit Management](#)
- [Redox Inbound Integration](#)
- [Vaccine Administration Management](#)

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences

Mit den ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen optimieren Sie die Workflows von Patienten und Pflgeteams mit Playbooks und der Fallverwaltung.

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences umfasst die folgenden Anwendungen:

### [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#)

Bieten Sie Ihren Anwendern eine nahtlose digitale Experience, und optimieren Sie den Betrieb im Gesundheitswesen durch automatisierte Prozesse.

### [Pre-Visit Management](#)

Optimieren Sie den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten, und erhöhen Sie die Transparenz für Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen.

### [Patient Support Services](#)

Optimieren Sie das Onboarding, die Schulung und die Einbindung von Patienten in verschiedene Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Programme zur Einhaltung, Opioid- und Diabetes-Management.

### Vaccine Administration Management

Verwalten Sie Impfungen gegen ansteckende Krankheiten von Anfang bis Ende.

### Redox Inbound Integration

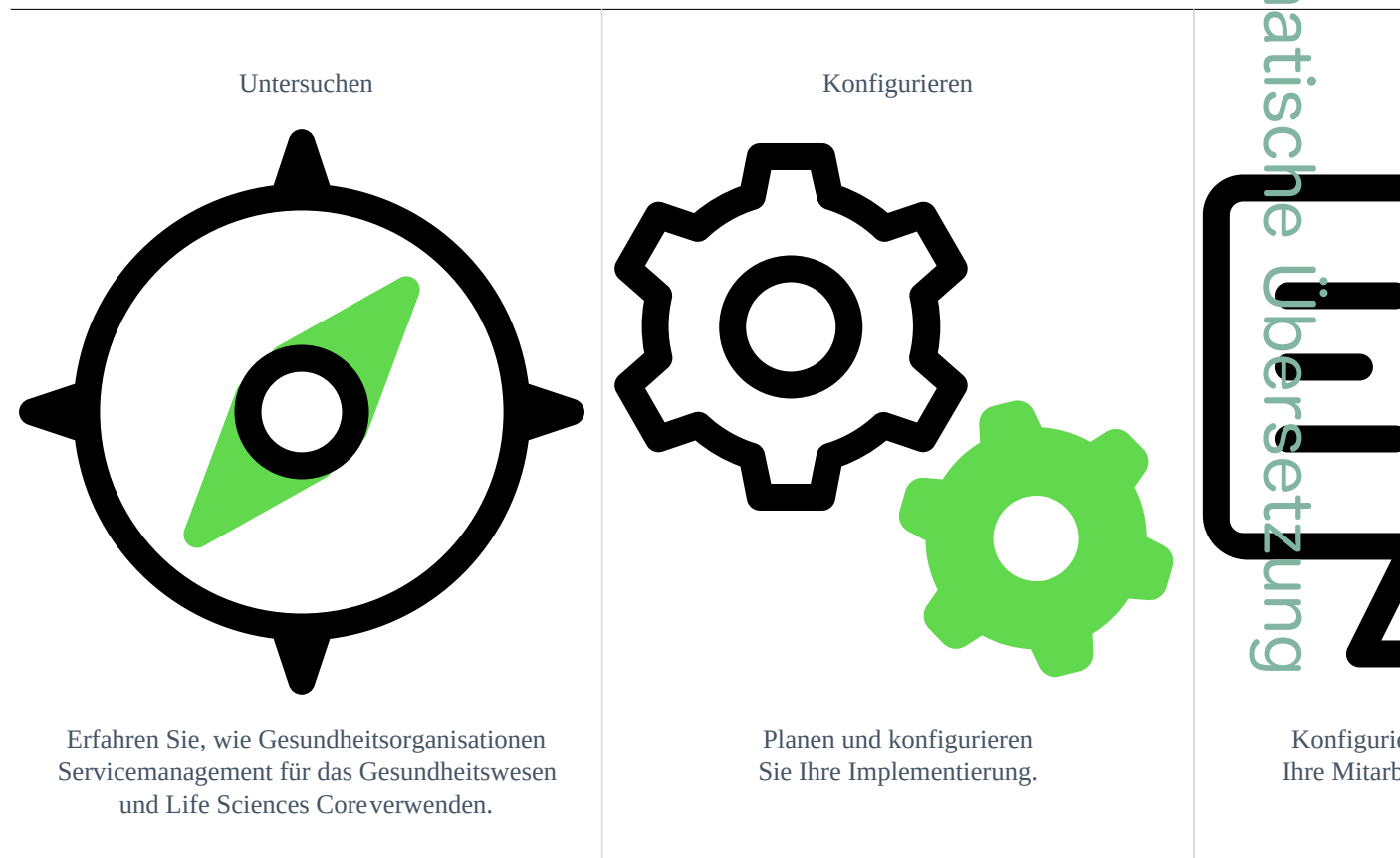
Nutzen Sie den bidirektionalen Datenaustausch in Echtzeit mit externen Gesundheitssystemen über die Plattform Redox .

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

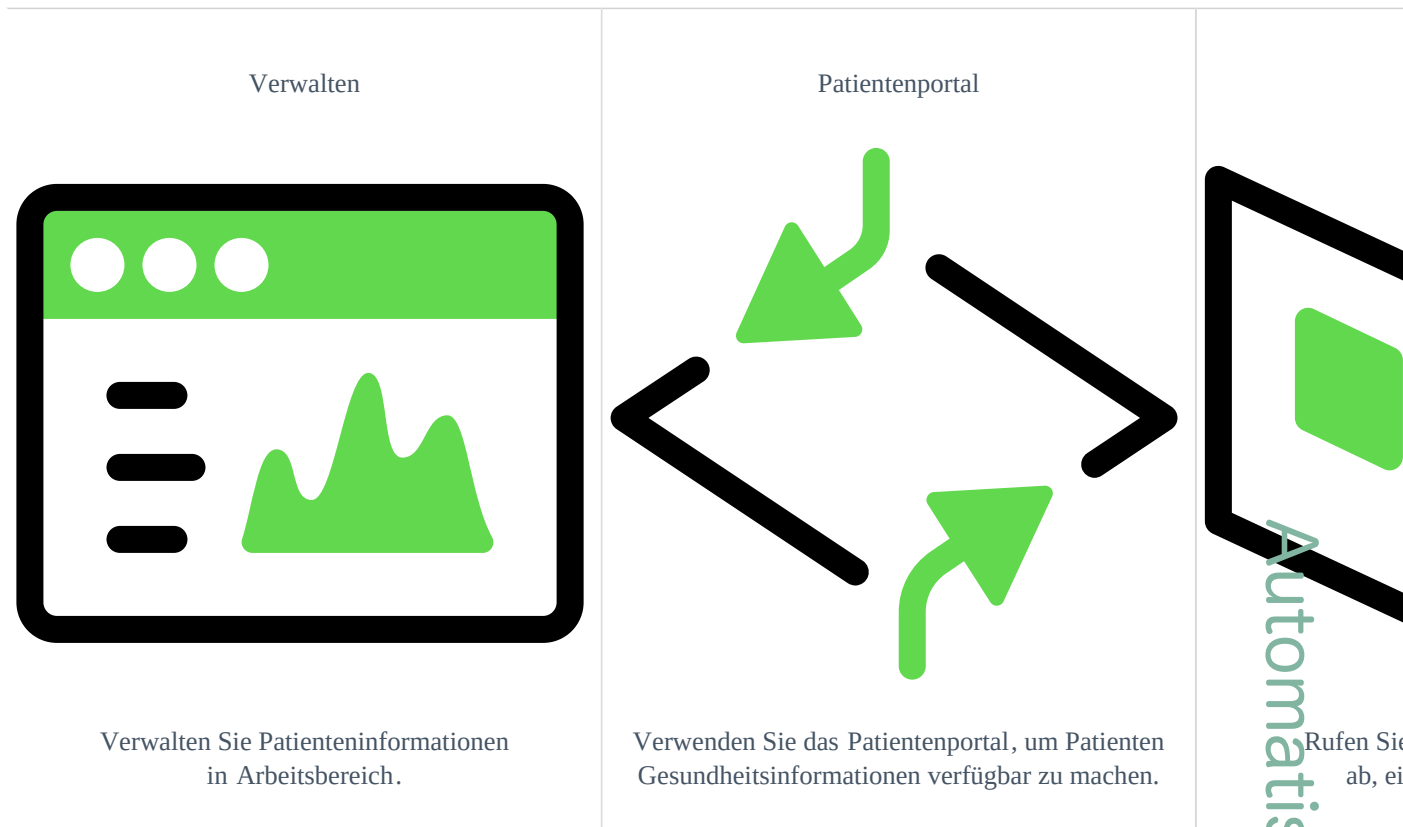
Mit der Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core können Sie Ihren Anwendern eine nahtlose digitale Experience bieten und den Betrieb im Gesundheitswesen durch automatisierte Prozesse optimieren.

### Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .







## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core erkunden

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core starten oder erweitern, sollten Sie mehr über das Datenmodell und die digitalen Gesundheitsfunktionen erfahren, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, die für Gesundheitsleistungen verfügbar sind.

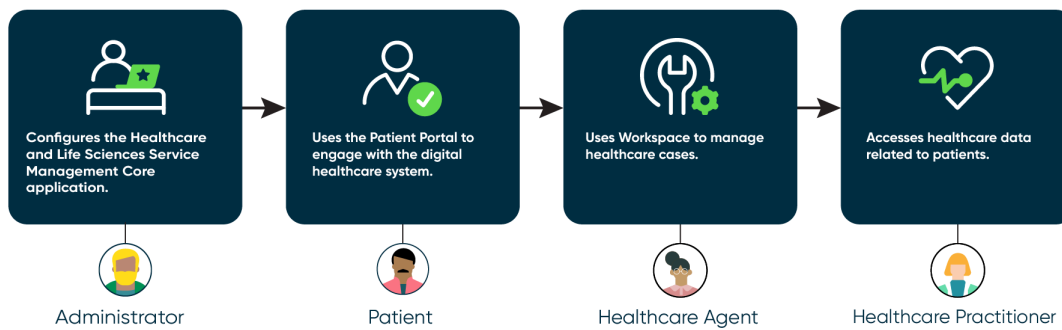
### Übersicht

Als Leistungserbringer, Kostenträger, Arzneimittel- oder Medizingeräteunternehmen können Sie die Mitarbeiterproduktivität durch vollständige Transparenz der medizinischen Datensätze von Patienten und Mitgliedern verbessern. Sie können die Zeit Ihrer medizinischen Mitarbeiter optimieren, indem Sie ihnen die vollständigen Patienteninformationen zur Bearbeitung von Anfragen zur Verfügung stellen.

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ist eine bereichsbezogene Anwendung, die das Datenmodell Healthcare and Life Sciences für Healthcare and Life Sciences – Branchenprodukte, Arbeitsbereich zum Anzeigen von Patienteninformationen und Gesundheitsfällen sowie Dokumentvorlagen zum Verwalten von Gesundheitsdokumenten bereitstellt.

Automatische Übersetzung

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Workflow



Im Workflow „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“.
2. Ein Patient verwendet das Patientenportal, um mit dem digitalen Gesundheitssystem zu interagieren.
3. Eine Mitarbeiterin des Gesundheitswesens verwendet den -Arbeitsbereich, um Gesundheitsfälle zu verwalten.
4. Ein Arzt greift auf Gesundheitsdaten zu Patienten zu.

### Vorteile

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bietet die folgenden Vorteile:

#### Vorteile von Healthcare and Life Sciences Service Management Core

| Vorteil                                                                                                                                | Schlüsselfeatures                                                                                        | Rolle   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Profitieren Sie von einem nahtlosen und zeitsparenden Prozess für Patiententermine.                                                    | Patientenportal für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwenden               | Patient |
| Verschaffen Sie sich eine 360-Grad-Ansicht der Informationen zu Patienten oder Mitgliedern.                                            | Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich                                                | Agent   |
| Digitalisieren Sie die Generierung von Gesundheitsdokumenten und Einwilligungen mithilfe integrierter Vorlagen für digitale Dokumente. | Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core | Agent   |



**Vorteile von Healthcare and Life Sciences Service Management Core (Fortsetzung)**

| Vorteil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Schlüsselfeatures                                                          | Rolle         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Konfigurieren Sie ein flexibles rollenbasiertes Modell und Sicherheitsdatenmodell, das dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) entspricht und am Branchenstandard Health Level sieben International (HL7) ausgerichtet ist, einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR). | <a href="#">Healthcare and Life Sciences-Datenmodell</a>                   | Administrator |
| Verwalten Sie medizinische Fälle in einem bequemen und zugänglichen Bereich.                                                                                                                                                                                                                                                       | <a href="#">Gesundheitsbezogene Anfragen in verwalteten Arbeitsbereich</a> | Agent         |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core finden Sie unter [Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren](#).

**Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren**

Richten Sie die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ein, um verschiedene Arten von Workflows für die Branchenlösungen Healthcare and Life Sciences ] zu erstellen.

**Konfigurationsaufgaben für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

| Aufgabe                                                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren.</a> | Installieren Sie die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, um ein Datenmodell zu erstellen und die digitale Dokumentation und Einwilligungsverwaltung für einen Healthcare and Life Sciences -Workflow zu aktivieren. |
| <a href="#">Weisen Sie Rollen für Servicemanagement für das</a>                                 | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core zu steuern.                                                                                    |

## Konfigurationsaufgaben für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesundheitswesen und Life Sciences Core Anwender zu.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Verwenden Sie den Healthcare and Life Sciences -Datenmodell.                             | <p>Verwenden Sie Gesundheitsdaten-, Fall- und Aufgabentabellen, um das Datenmodell für Ihre Healthcare and Life Sciences -Workflows festzulegen. Informationen zu Gesundheitsdatentabellen finden Sie unter <a href="#">Healthcare and Life Sciences -Datenmodelltabellen</a>.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Keine Anwender, auch keine Anwender mit der Administratorrolle, können Daten aus den Gesundheitsdatentabellen löschen.</p> |
| Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für Gesundheitsfälle.                                 | Digitalisieren Sie die Generierung von Dokumenten und Formularen im Gesundheitswesen mithilfe integrierter Vorlagen für digitale Dokumente.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle.      | Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für einen Gesundheitsfall.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen.                             | Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus den -Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.                                                                                                                                                                                                                            |
| Konfigurieren Sie ein Programm und die Programmservices.                                 | Ermöglicht es den Anwendern einer Healthcare and Life Sciences Service Management-Anwendung, die in einem Programm enthaltenen Services anzufordern.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Konfigurieren Sie Dosisspezifikationen für ein Medikament.                               | Reduzieren Sie manuelle Fehler, indem Sie Dosisspezifikationen für ein Medikament konfigurieren, das einem Programm in einer -Anwendung zugeordnet ist. Beispiel: Registrierungsprogramme im Patient Support Services .                                                                                                                                                                                                                |
| Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an.                                          | Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation als Teil ihrer Gesundheitsaktivität erledigen müssen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Konfigurieren Sie das Serviceportal so, dass ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von | Aktivieren Sie das Menüelement „Aufgaben“, das das Widget „HCLS-Aufgaben“ (hcls-todo-list) zum Anzeigen von Aufgabenelementen in einem Serviceportal verwendet.                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Konfigurationsaufgaben für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesundheitsaufgaben hinzugefügt wird.                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                       |
| Bestimmen Sie den Einwilligungsverwaltungsprozess für Patienten.                                                                 | Bestimmt, ob die Datenschutzrichtlinie für die Patienteneinwilligung zur Überprüfung und Signatur an den Patienten weitergeleitet werden muss.                                                                                        |
| Konfigurieren Sie die Eigenschaften Patientenportal.                                                                             | Richten Sie das in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbare Patientenportal ein, damit Patienten über das Portal auf ihre Gesundheitsinformationen zugreifen können.                |
| Konfigurieren Sie die Eigenschaften Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen. | Konfigurieren Sie die Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten bezüglich der Account-Registrierung beim Patientenportalgesendet werden.                          |
| Aktivieren Sie B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core.                                       | Konfigurieren Sie die Datenmodelle Kundenservice-Management (CSM), um Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C) zu ermöglichen.                                                                                                        |
| Konfigurieren Sie ein externes Redox -Gesundheitssystem als Quellsystem für eine anwenderdefinierte Integration.                 | Aktivieren Sie eine anwenderdefinierte Integrationsanwendung für den Datenaustausch mit einem externen Redox -Gesundheitssystem, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Gesundheitssystems in Ihrer ServiceNow -Instanz konfigurieren. |
| Schützen Sie vertrauliche Informationen.                                                                                         | Verhindern Sie, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche Gesundheitsdaten anzeigen.                                                                                                                                              |

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (sn\_hcls) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

## Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

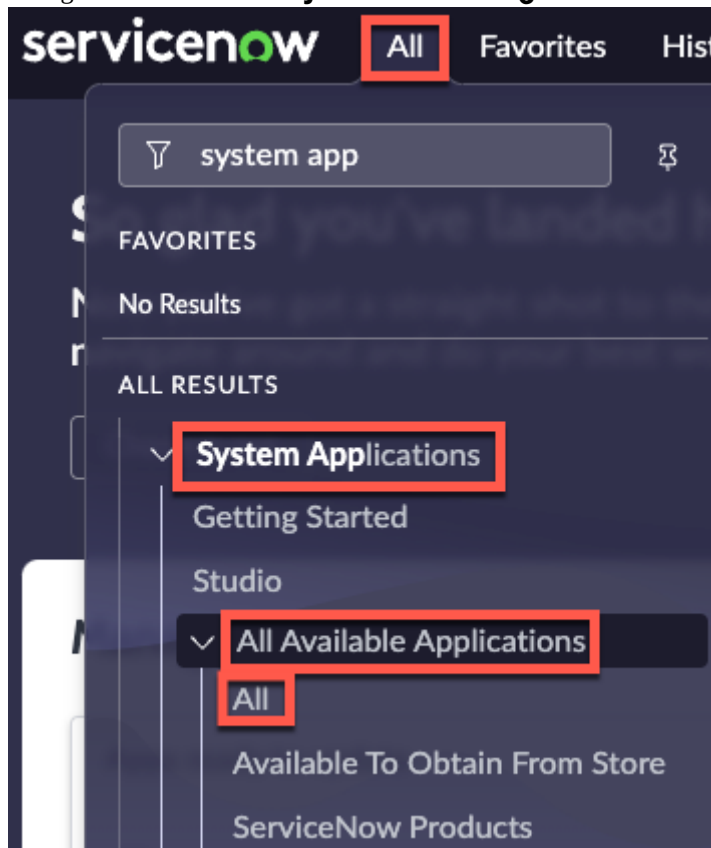
Die folgenden Elemente werden mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins
- ServiceNow Store Anwendungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installierte Komponenten](#).

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (sn\_hcls).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .

- 3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
- 4. Wählen Sie **Installieren** aus.

**Weisen Sie Rollen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Anwender zu**

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core zu steuern.

**Vorbereitungen**

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare and Life Sciences“ (Gesundheitswesen und Biowissenschaften) fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.manager oder admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verwenden.

**Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences**

| Rolle                    | Beschreibung                                                                                                                                                   | Enthält Rollen                                                                                                                                      |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.admin            | Verwaltet, wer auf vertrauliche Daten zugreifen kann, indem eingeschränkt wird, wie Benutzer Rollen in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen erwerben. | <ul style="list-style-type: none"><li>• decision_table_admin</li><li>• sn_doc.admin</li><li>• sn_hcls.manager</li><li>• sn_previsit.admin</li></ul> |
| sn_hcls.case_task_viewer | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Aufgaben im Zusammenhang mit Gesundheitsfällen.                                                                               | Keine                                                                                                                                               |
| sn_hcls.case_viewer      | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.                                                                                                            | Keine                                                                                                                                               |

Automatische Übersetzung

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                         | Beschreibung                                                                                                                                | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.clinical_data_viewer  | Zeigt Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff an.                                                                       | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.clinical_data_writer  | Bearbeitet Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff                                                                      | sn_hcls.clinical_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.consumer_agent        | Erstellt, zeigt und bearbeitet Gesundheitsfälle und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice.consumer_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| sn_hcls.customerservice_agent | Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter Gesundheitsfälle für einen Account und einen Kontakt.                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |
| sn_hcls.data_access_user      | Erteilt den Anwendern Datenzugriffsrechte, die dedizierten Zugriff auf bestimmte vertrauliche Gesundheitsdaten benötigen.                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |
| sn_hcls.device_data_viewer    | Zeigt Details des Geräts an.                                                                                                                | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.device_data_writer    | Erstellt, löscht und aktualisiert die Gerätedaten.                                                                                          | sn_hcls.device_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| sn_hcls.employee_station      | Gewährt Anwendern mit der Rolle „snc_internal“ Zugriff auf Gesundheitsdaten und Gesundheitsfälle, wenn sie berechtigt sind, sie anzuzeigen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.self_contributor</li> <li>• sn_vaccine_sm.user</li> <li>• sn_hcls.data_access_user</li> </ul>                                                                                                                                                     |

Automatische Übersetzung

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                    | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.foundation_data_viewer       | Zeigt Details der Grundlagendaten an, z. B. Organisation und Gesundheitsstandort.                                                                                                                                               | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.foundation_data_writer       | Bearbeitet Details der Grundlagendaten wie Organisation und Gesundheitsstandort.                                                                                                                                                | sn_hcls.foundation_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| sn_hcls.healthcare_agent             | Greift als Contact Center-Mitarbeiter auf Gesundheitsdaten von Patienten zu und zeigt diese an.                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>• sn_customerservice.customer_data</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |
| sn_hcls.health_insurance_data_viewer | Zeigt Details der Krankenversicherungsdaten an, z. B. Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                                                                                                      | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.health_insurance_data_writer | Bearbeitet Details der Krankenversicherungsdaten wie Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                                                                                                       | health_insurance_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.manager                      | Verwaltet, wer innerhalb einer Instanz von ServiceNow Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Gesundheitsobjekte ausführen kann. Darüber hinaus erstellt und verwaltet | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• model_manager</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>• sn_customerservice.customer_data</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_writer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_writer</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | Accounts, Kontakte, Account-Beziehungen, Kontaktbeziehungen und Account-Verbraucher-Beziehungen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_writer</li> <li>• sn_hcls.Patienten_Daten_Writer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_writer</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_writer</li> <li>• sn_previsit.stationär_service_agent</li> </ul>                                          |
| sn_hcls.station | <p>Zeigt als Patient eigene Datensätze an, einschließlich Gesundheitsfälle, Adressen, Patientendaten und klinische Daten. Zeigt außerdem die Datensätze anderer Patienten an, einschließlich der Adressen, für die sie autorisierte Vertreter sind. Fügt Kommentare zu seinen Gesundheitsfällen hinzu und für die sie der autorisierte Vertreter sind. Zeigt die Mitglieder ihres Haushalts an, falls vorhanden.</p> <p>Mitglieder des Haushalts und Adressen, die einem Patienten zugeordnet sind, werden mithilfe der Tabellen „Mitglied des Haushalts“ [csm_household_member] und „Standort“ [cmn_location] verwaltet. Weitere Informationen zu Haushaltsmitgliedern und ihren Beziehungen finden Sie unter <a href="#">Branchendatenmodell – Haushalte</a>. Der Standort ist im Common Service Data Model (CSDM) mit der Grundlagendomäne verknüpft.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |

Automatische Übersetzung



## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                                                                                                                                  | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.stationär_daten_viewer    | Zeigt Details der Patientendaten an, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung.                                                                            | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_hcls.Patienten_Daten_Writer    | Bearbeitet Details der Patientendaten, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung                                                                           | sn_hcls.stationär_daten_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| sn_hcls.practitioner              | Greift als medizinische Fachkraft (Selektierungspfleger oder klinischer Koordinator) auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt diese an | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |
| sn_hcls.practitioner_data_viewer  | Zeigt Details der Arztdaten an, z. B. Arzt und Arzteinrichtung.                                                                                               | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_hcls.practitioner_data_writer  | Bearbeitet Details der Anwenderdaten, z. B. Anwender und Anwendereinrichtung.                                                                                 | sn_hcls.practitioner_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.report_viewer             | Zeigt Berichte an, die aus Tabellen generiert wurden, auf die sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager Zugriff haben.                                    | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer | Zeigt Details der Umsatzzyklusdaten an, z. B. Ansprüche.                                                                                                      | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                               | Enthält Rollen                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| sn_hcls.revenue_cycle_data_writer | Bearbeitet Details der Umsatzzyklusdaten, z. B. Ansprüche. | sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer |

### Prozedur

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, [erfahren Sie unter Einem Benutzer](#)  eine Rolle zuweisen.
- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu](#)  einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

### Healthcare and Life Sciences-Datenmodell

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core stellt ein Datenmodell bereit, das in den Workflows von Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwendet wird.

### Übersicht

Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences ist mit dem Branchenstandard Health Level sieben International (HL7) einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR) kompatibel. Das Datenmodell gilt für alle Healthcare and Life Sciences -Branchenlösungen, einschließlich Anbieter, Biowissenschaften und Kostenträger. Das Modell enthält Datentabellen für Organisationen, Patienten, Anwender, Versicherungen, Umsatzzyklus und klinische Daten.

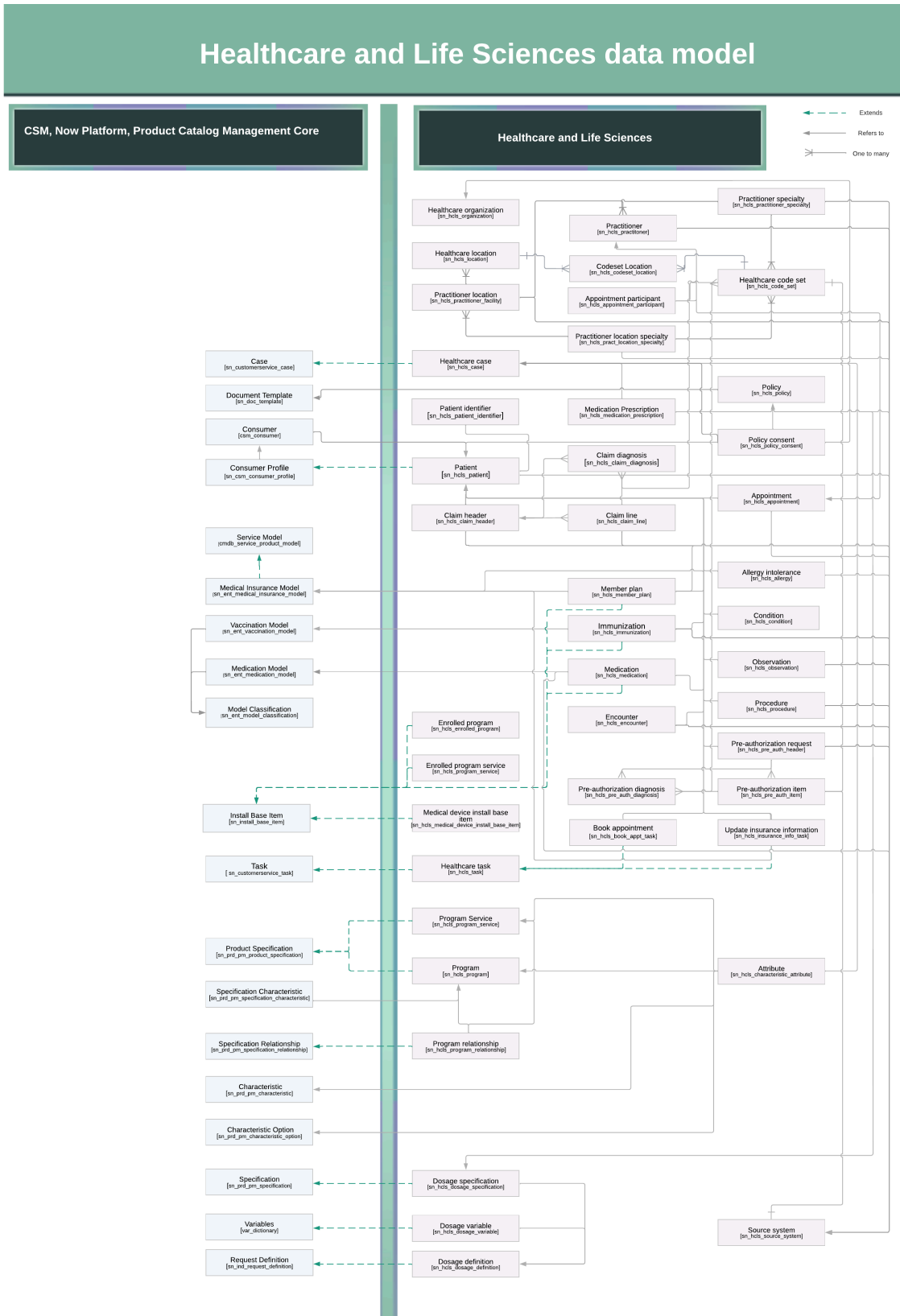
Das Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Now Platform stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Product Catalog Management Core stammen.

Sie können die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core so installieren, dass für eine Basiskonfiguration nur ihr Datenmodell verwendet wird.

### Healthcare and Life Sciences Datenmodellldiagramm

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Datenmodell Healthcare and Life Sciences zusammensetzt.



Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

### Tabellen für das Datenmodell Healthcare and Life Sciences .

Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind, um Daten zu speichern.

#### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

##### Anwendungstabellen

| Tabelle                                                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allergie-Intoleranz [sn_hcls_allergy]                                                               | Speichert die Informationen über die klinische Beurteilung einer Allergie oder Intoleranz. eine Bereitschaft oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Aussetzung gegenüber dem angegebenen Stoff oder der Klasse von Stoffen negativ zu reagieren. |
| Termin [sn_hcls_appointment]                                                                        | Speichert die Details zur Terminbuchung für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation                                                                                                                                                                            |
| Terminteilnehmer<br>[sn_hcls_appointment_participant]                                               | Speichert die Teilnehmerdetails eines Termins.                                                                                                                                                                                                                          |
| Attribut [sn_hcls_characterist_attribute]                                                           | Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das ein Patient beim Senden einer Gesundheitsanfrage ausgewählt hat.                                                                                                           |
| Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]                                                              | Speichert die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.                                                                                                                                |
| Anspruchsdiagnose<br>[sn_hcls_claim_diagnosis]                                                      | Speichert Diagnoseinformationen für Schadenfälle                                                                                                                                                                                                                        |
| Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header]                                                              | Speichert die Details des Hauptanspruchs, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wurde.                                                                                                                                              |
| Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line]                                                              | Speichert die Details der Elemente, die zu einem Anspruchsheader gehören.                                                                                                                                                                                               |
| Installationsbasiselement<br>für medizinische Geräte<br>[sn_hcls_metrical_device_install_base_item] | Speichert die Details von medizinischen Geräten als Installationsbasiselemente                                                                                                                                                                                          |

Automatische Übersetzung

## **Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bedingung [sn_hcls_condition]                                    | Speichert Informationen zu einem Zustand, einem Problem, einer Diagnose oder einem anderen Ereignis, einer Situation, einem Problem oder einem medizinischen Konzept, das bzw. das einen bestimmten Schweregrad aufweist. |
| Dosisdefinition [sn_hcls_dosage_definition]                      | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.                                                                                      |
| Spezifikation der Dosis [sn_hcls_dosage_specification]           | Speichert Informationen über die Dosis des Medikaments, das einem Programm zugeordnet ist                                                                                                                                 |
| Dosagevariable [sn_hcls_dosage_variable]                         | Speichert die Variablen, die für eine Dosisspezifikation konfiguriert sind, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendung angezeigt wird.     |
| Besprechung [sn_hcls_encounter]                                  | Speichert Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern, um Gesundheitsdienste bereitzustellen oder den Gesundheitsstatus eines Patienten zu bewerten.                       |
| Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]                | Speichert die Programme, für die ein Patient registriert wurde                                                                                                                                                            |
| Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service] | Speichert die Programmservices, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses bereitgestellt wurden.                                                                                                |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                   | Speichert Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.                                            |
| Codesatz für das Gesundheitswesen [sn_hcls_code_set]             | Speichert die Details der in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbaren Codesätze.                                                                                                                                              |

Automatische Übersetzung

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gesundheitsstandort [sn_hcls_location]                         | Speichert Details des Standorts, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                        |
| Gesundheitsorganisation [sn_hcls_organization]                 | Speichert die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer Instanz ServiceNow.                                                                                                                                                                          |
| Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]                              | <p>Speichert die Details der Aufgabe, die einem Gesundheitsfall oder einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/> Die Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.</p> |
| Immunisierung [sn_hcls_impfung]                                | Speichert die Informationen über ein Ereignis, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wurde, oder den Datensatz einer Immunisierung, wie von einem Patienten, einem medizinischen Fachpersonal oder einer anderen Partei gemeldet.             |
| Medikamente [sn_hcls_metrification]                            | Speichert Informationen über ein Medikament zum Zwecke der Verschreibung, Abgabe und Anwendung eines Medikaments sowie zur Abgabe von Aussagen über den Medikamentenverbrauch                                                                             |
| Medikamentenverschreibung [sn_hcls_metrification_prescription] | Speichert Informationen zu für einen Patienten bestellten Verschreibungen                                                                                                                                                                                 |
| Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]                           | Speichert die Details einer Krankenversicherung, die einem Patienten zugeordnet ist                                                                                                                                                                       |
| Beobachtung [sn_hcls_observation]                              | Speichert Informationen über Messungen und einfache Aussagen, die über einen Patienten gemacht wurden.                                                                                                                                                    |
| Patient [sn_hcls_station]                                      | Speichert die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation                                                                                                                                                                                    |
| Richtlinie [sn_hcls_policy]                                    | Speichert die Details einer Richtlinie, die für Patienten in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen freigegeben ist.                                                                                                                               |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Richtlinieneinwilligung</a><br><a href="#">[sn_hcls_policy_consent]</a>                         | Speichert die Details einer Einwilligung, die von einem Patienten oder einem Haushaltsmitglied im Namen des Patienten akzeptiert wurde.                                                                                                                          |
| <a href="#">-Praktiker</a> <a href="#">[sn_hcls_practitioner]</a>                                           | Speichert die Details eines Arztes in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                                                             |
| <a href="#">Standort des Anwenders</a><br><a href="#">[sn_hcls_practitioner_facility]</a>                   | Speichert die Details des Standorts, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt.                                                                                                                                                                       |
| <a href="#">Standortspezialisierung für Fachkraft</a><br><a href="#">[sn_hcls_pract_location_specialty]</a> | Speichert Details zu den Arten von Services, die ein Arzt für eine Organisation an einem bestimmten Standort bereitstellen kann.                                                                                                                                 |
| <a href="#">Fachgebiet für Allgemeinmediziner</a><br><a href="#">[sn_hcls_practitioner_specificity]</a>     | Speichert die Zuordnungsdetails einer Fachgebiet mit einem Arzt.                                                                                                                                                                                                 |
| <a href="#">Diagnose vor der Autorisierung</a><br><a href="#">[sn_hcls_pre_auth_diagnosis]</a>              | Speichert Diagnoseinformationen, die zu einer Vorautorisierung für Gesundheitsdienstleistungen gehören.                                                                                                                                                          |
| <a href="#">Vorautorisierungselement</a><br><a href="#">[sn_hcls_pre_auth_item]</a>                         | Speichert die Details von Elementen, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsleistungen gehören.                                                                                                                                                |
| <a href="#">Vorautorisierungsanforderung</a><br><a href="#">[sn_hcls_pre_auth_header]</a>                   | Speichert die Details der Autorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung, die von einer Kostenträgerorganisation erbracht wird.                                                                                                                    |
| <a href="#">Vorgehensweise</a> <a href="#">[sn_hcls_procedure]</a>                                          | Speichert Informationen zu einer Aktion, die an oder für einen Patienten durchgeführt wurde oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiv wie langfristige Behandlungen, Beratung oder Schlafbehandlung sein. |
| <a href="#">Programm</a> <a href="#">[sn_hcls_program]</a>                                                  | Speichert die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme.                                                                                                                                                                                               |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                   | Beschreibung                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programmbeziehung<br>[sn_hcls_program_relationship]                       | Speichert die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice.                                               |
| Programmservice<br>[sn_hcls_program_service]                              | Speichert die einem Programm zugeordneten Programmservices.                                                                      |
| Quellsystem [sn_hcls_source_system]                                       | Speichert die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in Ihrer Instanz ServiceNow.                                 |
| Versicherungsinformationen aktualisieren<br>[sn_hcls_insurance_info_task] | Speichert die Aufgabendetails zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation. |

## TabellenNow Platform, Kundenservice-Management (CSM) und Produktkatalog-Management Core für das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

Das Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet zum Speichern von Daten die folgenden Tabellen, die in den Anwendungen Now Platform, Kundenservice-Management (CSM) und Produktkatalog-Management Core enthalten sind.

### TabellenNow Platform, CSM und Produktkatalog-Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden

| Tabelle                                             | Beschreibung                                                                         | Anwendung                       |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Geschäftsstandort<br>[sn_csm_business_location]     | Stellt die Geschäftsstandortdatensätze bereit.                                       | CSM                             |
| Fall [sn_customerservice_case]                      | Stellt die Fälle für Patienten bereit, die Kundenkontaktdatensätzen zugeordnet sind. | CSM                             |
| Merkmal [sn_prd_pm_charakteristik]                  | Stellt die für ein Produkt verfügbaren Attribute bereit.                             | Product Catalog Management Core |
| Merkmalsoption<br>[sn_prd_pm_charakteristik_option] | Stellt die Optionen für Attribute bereit, die für ein Produkt verfügbar sind.        | Product Catalog                 |



**TabellenNow Platform, CSMund Produktkatalog-Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                      | Beschreibung                                                                                                                                          | Anwendung                                         |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|                                                              |                                                                                                                                                       | Management Core                                   |
| Verbraucher [csm_consumer]                                   | Stellt Patientendatensätze bereit, die Verbraucherdatensätzen zugeordnet sind.                                                                        | CSM                                               |
| Verbraucherprofil [sn_csm_consumer_profile]                  | Stellt mehrere Verbraucherprofile bereit.                                                                                                             | CSM                                               |
| Dokumentvorlage [sn_doc_template]                            | Stellt Dokumentvorlagen zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten bereit.                                                                 | Now Platform                                      |
| Haushaltsmitglied [csm_household_member]                     | Stellt Datensätze der Patientenmitglieder bereit, die einem Haushalt hinzugefügt wurden.                                                              | CSM                                               |
| Installationsbasiselement [sn_install_base_item]             | Stellt die Produkte bereit, die von einem Account oder Kunden installiert oder verwendet werden.                                                      | CSM                                               |
| Standort [cmn_location]                                      | Stellt Adressen bereit, die einem Patienten zugeordnet sind                                                                                           | Now Platform                                      |
| Krankenversicherungsmodell [sn_ent_metrical_insurance_model] | Klassifiziert Krankenversicherungsmodelle, einschließlich Krankenversicherungspläne und staatliche Versicherungsprogramme wie Medicare oder Medicaid. | Erweiterter Speicher für Modelle und Assetklassen |
| Produktspezifikation [sn_prd_pm_specification]               | Definiert auf funktionaler Ebene ein Produkt, das ein Service Provider an den Kunden verkauft.                                                        | Product Catalog Management Core                   |
| Anforderungsdefinition [sn_ind_request_definition]           | Ordnet einen Aufgabentyp und einen Workflow einer Anforderungsdatentabelle zu.                                                                        | Now Platform                                      |

Automatische Übersetzung

**TabellenNow Platform, CSMund Produktkatalog-Management Core, die im Datenmodell Healthcare and Life Sciences verwendet werden (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                          | Anwendung                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Serviceorganisation<br>[sn_customer_service_organization]         | Stellt Datensätze für Serviceorganisationen bereit, einschließlich Geschäftsstandorten und internen Geschäftsstandorten.                                                                                                                              | CSM                             |
| Verkauftes Produkt<br>[sn_install_base_sold_product]              | Stellt das Produkt bereit, das von einem Patienten als Kunde erworben wurde, und referenziert die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] oder die Tabelle „Servicemodell“ [cmdb_service_product_model] für einen Kunden (Kundenkonto oder Verbraucher). | Now Platform                    |
| Spezifikation<br>[sn_prd_pm_specification]                        | Stellt die Basistabelle für Spezifikationen bereit, die in den vertikalen Anwendungen der Branche enthalten sind.                                                                                                                                     | Product Catalog Management Core |
| Spezifikationsmerkmal<br>[sn_prd_pm_specification_feature]        | Stellt die Merkmale für Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bereit.                                                                                                                                                                      | Product Catalog Management Core |
| Spezifikationsbeziehung<br>[sn_prd_pm_specification_relationship] | Stellt die Zuordnung zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bereit und gibt an, wie ein Produktangebot nach Eingang einer Kundenbestellung zerlegt, erfüllt und geliefert wird.                                                | Product Catalog Management Core |
| Aufgabe [task]                                                    | Stellt eine Reihe von Standardfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die erweitern.                                                                                                                                                  | Now Platform                    |
| Variablen [var_dictionary]                                        | Definiert dynamische Variablen für ein Modell, das in einem Anwendungsformular verwendet wird.                                                                                                                                                        | Now Platform                    |

## Hinweis:

Weitere Informationen zu den Tabellen Now Platform, CSMund Product Catalog Management Core finden Sie unter [Branchendatenmodell-Tabellen](#), [Mit Customer Service Management installierte Tabellen](#), [Mit Modellverwaltung installierte Tabellen](#) und .

## Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Verbessern Sie die Patienten-Experience durch die automatische Identifizierung und Zuweisung relevanter Gesundheitsdokumente, einschließlich Einwilligungs- und Datenschutzdokumenten, in einem Workflow, der Fälle verwendet, die den Gesundheitsfalltyp erweitern.

Als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.admin können Sie die Generierung von Gesundheitsdokumenten und -formularen mithilfe integrierter Vorlagen für digitale Dokumente digitalisieren. Gesundheitsdokumente können verwendet werden, um Informationen zu sammeln und die Einwilligung und Unterschrift von einem Patienten und/oder einem Arzt einzuholen.

Um vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Gesundheitsdokumente zu erstellen, ordnen Sie Felder und Variablen aus den Tabellen einer Dokumentvorlage zu. Dokumentvorlagen werden in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core erstellt. Sie können auch entscheiden, wer die Teilnehmer sind, die den Feldern im Dokument zugeordnet sind, indem Sie den Teilnehmern die entsprechenden Anwenderrollen zuordnen.

Sie konfigurieren Dokumentvorlagen in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS Service Management > Administration > Dokumente konfigurieren**. Standardmäßig können Sie eine Dokumentvorlage vom Typ HTML oder PDF erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Dokumentvorlagen vom Typ HTML](#) und [Dokumentvorlagen vom Typ PDF \(erweiterte Formulare\)](#).

Nach der Konfiguration einer Dokumentvorlage für eine Gesundheitsfalltabelle können Sie Entscheidungen konfigurieren, wann der Dokumenterfüllungsprozess in einem Workflow initiiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren](#).

### Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für einen Gesundheitsfall definieren.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen so konfigurieren, dass automatisch ein Gesundheitsdokument generiert wird, wenn die Entscheidungsbedingung für einen medizinischen Fall erfüllt ist. Beispielsweise können Sie im Rahmen der Eingriffsplanung Bedingungen für das Senden von Datenschutzeinwilligungs- und Eingriffseinwilligungsdokumenten an Patienten definieren, damit diese diese einsehen und digital signieren können.

Beachten Sie bei der Konfiguration von Entscheidungstabellen für Gesundheitsfälle die folgenden Punkte:

- Ordnen Sie die Dokumentvorlage für das Gesundheitsdokument als Antwort auf die Entscheidung zu.
- Ordnen Sie die Spalte in einer Falltabelle für das Gesundheitswesen als Entscheidungseingabe zu.

Sie konfigurieren Entscheidungstabellen für Gesundheitsfälle in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS Service Management > Administration > Dokumentieren Sie Entscheidungen**. Die Business Rule „**Dokument-Flow für HC-Fall** auslösen“ wird beim Einfügen und Aktualisieren jedes Gesundheitsfalls ausgeführt und wertet alle Dokumententscheidungen aus, bei denen die Fallreferenz als Eingabe konfiguriert ist. Wenn die Entscheidungsbedingungen erfüllt sind, initiiert die Geschäftsregel den Dokument-Workflow für die zugehörige Dokumentvorlage.

Weitere Informationen finden Sie unter [Decision Tables](#) .

### **Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences**

Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus den -Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.

RCA-Berechtigungen definieren den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, ein Event oder eine Anwendungsressource. Anwendungsressourcen umfassen Zugriffssteuerungsrollen, Geschäftsregeln, UI-Aktionen und Skripteinbindungen.

Die echten und angeforderten RCAs, die für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus einer Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences erforderlich sind, sind in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten.

Wenn Sie eine Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences installieren, wird der Status der echten RCAs der Anwendung Dokumentvorlagen auf **Angefordert** festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter [Beantragter eingeschränkter Anruferzugriff \(RCA\)](#) .

Um Dokumentvorlagen in einer Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwenden zu können, müssen Sie als Administrator den Status von echten RCAs der Anwendung Dokumentvorlagen auf **Zulässig** festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erlauben Sie eine eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigung für Dokumentvorlagen in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

### **Erlauben Sie eine eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigung für Dokumentvorlagen in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core**

Gewähren Sie eingeschränkten Aufruferzugriffsrechten (Restricted Caller Access, RCA) für die Anwendung Dokumentvorlagen im Zielbereich den Zugriff auf Dokumentvorlagen von einer Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences aus.

### **Vorbereitungen**

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich in der Anwendungsauswahl auf Dokumentvorlagen festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**.
2. Suchen Sie in der Spalte Quellbereich der Liste Eingeschränkter **Anruferzugriff** nach *Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core*.
3. Klicken Sie auf eine angeforderte RCA mit dem Zielbereich *Dokumentvorlagen*.

4. Legen Sie im Formular „Berechtigungen für eingeschränkten Anruferzugriff“ den Wert im Feld **Status** auf **Zulässig** fest.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 für jede angeforderte RCA.

### **-Workflows für Healthcare and Life Sciences -Programme und -Programmservices konfigurieren**

Sie können die Programme und Services innerhalb eines Programms konfigurieren, das von Gesundheitsorganisationen für die Registrierung von Patienten oder Verbrauchern angeboten wird.

Ein Programm in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ist ein Produktkatalogelement, das von Organisationen des Gesundheitswesens ihren Patienten oder Verbrauchern angeboten wird.

Ein Programmservice in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences ist ein Produktkatalogelement, das innerhalb eines Programms von Healthcare Life-Organisationen ihren Patienten oder Verbrauchern angeboten wird.

#### **Konfigurieren Sie einen Programmservice**

Fügen Sie einen Programmservice zur Verwendung innerhalb der Programme hinzu, die den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen zugeordnet sind.

#### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

#### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Standardmäßig stellt die Anwendung einige Beispielprogrammservices für die Healthcare and Life Sciences -Workflows bereit, die Sie beim Erstellen eines Programmservice als Referenz verwenden können.

#### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programmservice**.
2. Klicken Sie in der Liste Programmservices auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### **Formular „Programmservice“.**

| Feld   | Beschreibung                                                                                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer | Eindeutiger Bezeichner für den Programmservice. Dieses Feld wird automatisch auf eine automatisch generierte Zahl festgelegt. |
| Name   | Name zur Identifizierung des Programmservice.                                                                                 |
| Aktiv  | Option, um den Programmservice zur Verwendung zu aktivieren.                                                                  |

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status       | Status des Programmservice. Dieses Feld wird automatisch auf den Status <b>Entwurf</b> gesetzt.                                             |
| Startdatum   | Datum, an dem der Start des Programmservice geplant ist.                                                                                    |
| Enddatum     | Datum, an dem der Programmservice enden soll.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Das Enddatum des Programmservice muss nach dem Startdatum liegen. |
| Beschreibung | Zusammenfassung des Programmservice.                                                                                                        |

**i Hinweis:**

Geben Sie das Datum entweder im Format **JJJJ-MM-TT** ein, z. B. **2021-12-31**, oder klicken Sie auf das Symbol für die Datumsauswahl, das dem Datumstyp entspricht. Geben Sie beispielsweise das Enddatum des Programmservice an, indem Sie entweder das **Datum** in das Feld Enddatum eingeben oder auf das Symbol für Datumsauswahl (Symbol für ) klicken und das Datum auswählen.

**4.** Klicken Sie auf **Absenden**.

**5. Wahlweise:** [Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für den Programmservice.](#)

**6. Wahlweise:** [Ordnen Sie den Programmservice einem Programm zu.](#)

**7.** [Veröffentlichen Sie den Programmservice.](#)

**Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für einen Programmservice**

Erstellen Sie ein Spezifikationsmerkmal, damit Sie das Programmserviceangebot in Programmen Healthcare and Life Sciences definieren können.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

**Prozedur**

**1.** Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programmservice**.

**2.** Klicken Sie in der Liste Programmservices in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einem Programmservice.

**3.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“ auf **Neu**.

**4.** Klicken Sie im Feld **Merkmal** auf das Suchsymbol „Suche“  und wählen Sie ein Merkmal in der Spalte **Name** der Liste Merkmale aus.

Standardmäßig stellt die Anwendung das Merkmal „Leistungsuntersuchung“ bereit, das Sie beim **Erstellen** eines Merkmals als Referenz verwenden können. Um ein neues Merkmal zu erstellen, klicken Sie in der Liste Merkmale auf **Neu**, und geben Sie die Merkmalsdetails ein.

**5. Wahlweise:** Klicken Sie im Feld **Merkmalsoption** auf das Suchsymbol  und wählen Sie eine Merkmalsoption in der Spalte **Option** der Liste Merkmalsoptionen aus.  
Um eine neue Merkmalsoption zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmalsoptionen“ auf **Neu**, und geben Sie die Detailinformationen zu den Merkmalsoptionen ein.

6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**, um das Spezifikationsmerkmal als Voraussetzung für die Durchführung des Programmservice festzulegen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

### **Hinweis:**

Sie können den Abschnitt „Aktivitäten“ ignorieren, der nicht verwendet wird.

## **Ordnen Sie einem Programm einen Programmservice zu**

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Programmservice und Programmen, um den Service innerhalb des Programms verfügbar zu machen.

### **Vorbereitungen**

Konfigurieren Sie ein Programm.

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Sie können einen Programmservice auch mithilfe des Programmmoduls einem Programm zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie einem Programmservice ein Programm zu](#).

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programmservice**.
2. Klicken Sie in der Liste Programmservices in der Spalte **Nummer** auf den Link zu einem Programmservice.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Programmbeziehungen auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Programm** auf das Suchsymbol  und wählen Sie das Programm in der Spalte **Name** der Liste Spezifikationen aus.
5. Klicken Sie im Feld **Programmservice** auf das Suchsymbol  und wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Spezifikationen einen Programmservice aus.
6. **Wählen Sie im Feld Beziehungstyp** die Option **Angebote** aus.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Beziehung zu aktivieren.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

### **Veröffentlichen Sie einen Programmservice**

Veröffentlichen Sie einen Programmservice zur Verwendung in den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programmservice**.
2. Klicken Sie in der Liste Programmservices in der Spalte **Nummer** auf den Link zum Programmservice.
3. Klicken Sie im Formular „Programmservice“ auf **Veröffentlichen**, um den Programmservice für die Verwendung in den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügbar zu machen.



## Konfigurieren Sie ein Programm

Fügen Sie ein Programm zur Verwendung in den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen hinzu.

### Vorbereitungen

- Um dem Programm eine Prüfliste für Berechtigungskriterien zuzuordnen, erstellen Sie eine Prüfliste. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüfliste erstellen](#).

#### Hinweis:

Standardmäßig stellt die Anwendung einige Prüflistenvorlagen bereit, die Sie beim Erstellen einer Prüfliste für ein Healthcare and Life Sciences -Programm als Referenz verwenden können.

- Um dem Programm ein Medikament zuzuordnen, müssen Sie die Produkte in die Tabelle „Medikamentenproduktmodell“ [sn\_hcls\_metrification\_product] eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stellt die Anwendung einige Beispielpprogramme für die Workflows Healthcare and Life Sciences bereit, die Sie beim Erstellen eines Programms als Referenz verwenden können.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programm**.
2. Klicken Sie in der Liste Programme auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen zur Identifizierung des Programms ein.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie im Feld **Berechtigungskriterien** auf das Suchsymbol  und wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Prüflistenvorlagen eine Prüfliste aus.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um das Programm zur Verwendung zu aktivieren.
6. Geben Sie das Startdatum an, indem Sie entweder das **Datum** im Feld Startdatum im Format yyyy-mm-tt eingeben, z. B. 2021-12-31, oder klicken Sie auf das Symbol für Datumsauswahl (Symbol für Datumsauswahl ) und wählen Sie das Datum aus.
7. **Wahlweise:** Geben Sie das Enddatum an, indem Sie entweder das **Datum** im Feld Enddatum im Format yyyy-mm-tt eingeben, z. B. 2021-12-31, oder klicken Sie auf das Symbol für Datumsauswahl (Symbol für Datumsauswahl ) und wählen Sie das Datum aus.

#### Hinweis:

Das Enddatum des Programms muss nach dem Startdatum liegen.

8. **Wahlweise:** Ordnen Sie dem Programm Medikamente zu.
  - a. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren des Medikaments (Symbol zum Entsperren des Medikaments ) neben dem Feld **Medikament**.
  - b. Klicken Sie auf das Suchsymbol  für das Feld **Medikament**.
  - c. Klicken Sie in der Liste der Medikamentenproduktmodelle auf den Link zum Medikament.
  - d. Wiederholen Sie zum Hinzufügen mehrerer Medikamente die Schritte 8.b bis 8.c.



**i Hinweis:**

Wenn Sie ein Medikament für ein Programm hinzufügen, müssen Sie auch die Dosisspezifikationen für das Medikament konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dosisspezifikationen für ein Medikament](#).

9. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Zusammenfassung des Programms ein.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. **Wahlweise:** [Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für das Programm](#).
12. **Wahlweise:** [Ordnen Sie das Programm einem Programmservice zu](#).
13. [Veröffentlichen Sie das Programm](#).

**Konfigurieren Sie ein Spezifikationsmerkmal für ein Programm**

Erstellen Sie ein Spezifikationsmerkmal, damit Sie das Programmangebot in Workflows Healthcare and Life Sciences definieren können.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programm**.
2. Klicken Sie in der Liste Programme auf den Link zu einem Programm in der Spalte **Nummer**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“ auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Merkmal** auf das Suchsymbol „Suche“ und wählen Sie ein Merkmal in der Spalte **Name** der Liste Merkmale aus.  
Standardmäßig stellt die Anwendung das Merkmal „Leistungsuntersuchung“ bereit, das Sie beim **Erstellen** eines Merkmals als Referenz verwenden können. Um ein neues Merkmal zu erstellen, klicken Sie in der Liste Merkmale auf **Neu**, und geben Sie die Merkmalsdetails ein.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie im Feld **Merkmalsoption** auf das Suchsymbol „Suche“ und wählen Sie eine Merkmalsoption in der Spalte **Option** der Liste Merkmalsoptionen aus.  
Um eine neue Merkmalsoption zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmalsoptionen“ auf **Neu**, und geben Sie die Detailinformationen zu den Merkmalsoptionen ein.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**, um das Spezifikationsmerkmal als Voraussetzung für den Abschluss des Programms festzulegen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

**i Hinweis:**

Sie können den Abschnitt „Aktivitäten“ ignorieren, der nicht verwendet wird.

**Ordnen Sie einem Programmservice ein Programm zu**

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Programm und Programmservices, um den Programmservice innerhalb des Programms verfügbar zu machen.

**Vorbereitungen**

[Konfigurieren Sie einen Programmservice](#).

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Programm auch mit einem Programmservice verknüpfen, indem Sie das Programmservice-Modul verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie einem Programm einen Programmservice zu](#).

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programm**.
2. Klicken Sie in der Liste Programme auf den Link zu einem Programm in der Spalte **Nummer**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Programmbeziehungen auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Programm** auf das Suchsymbol Symbol „🔍“ und wählen Sie das Programm in der Spalte **Name** der Liste Spezifikationen aus.
5. Klicken Sie im Feld **Programmservice** auf das Suchsymbol Symbol „🔍“ und wählen Sie in der Spalte **Name** der Liste Spezifikationen einen Programmservice aus.
6. Wählen Sie im Feld **Beziehungstyp** die Option **Angebote** aus.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Beziehung zu aktivieren.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Veröffentlichen Sie ein Programm

Veröffentlichen Sie ein Programm zur Verwendung in den Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendungen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_manager oder admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Programm**.
2. Klicken Sie in der Liste Programme auf den Link zum Programm in der Spalte **Nummer**.
3. Klicken Sie im Formular „Programm“ auf **Veröffentlichen**, um das Programm für die Verwendung in den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügbar zu machen.

### Konfigurieren von Dosisspezifikationen für ein Medikament

Sie können einen medizinischen Mitarbeiter durch die Konfiguration der Dosisspezifikationen in die Lage versetzen, die Dosis für ein Medikament einzugeben.

Weitere Informationen zu den Komponenten einer Dosisspezifikation finden Sie unter [Dosagekonzepte](#).

### Konfigurationsaufgaben für Dosisspezifikation

| Aufgabe                                                                    | Beschreibung                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosisspezifikation.</a> | Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosis, um die Mengen für ein Medikament in Workflows Healthcare and Life Sciences zu definieren. |

**Konfigurationsaufgaben für Dosisspezifikation (Fortsetzung)**

| Aufgabe                                                                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie eine Dosisspezifikation für ein Medikament, das einem Programm zugeordnet ist. | Erstellen Sie eine Dosisspezifikation, die einem Medikament zugeordnet ist, das in einem Programm enthalten ist.                                                                                  |
| Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem dosierungsmerkmal und einem dosierungsdetailfeld. | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Dosismerkmale den Feldern im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Formulars „Medikamentenverschreibung“ zugeordnet werden. |

**Dosagekonzepte**

Sie können die Effizienz von Gesundheitsmitarbeitern erhöhen und manuelle Fehler reduzieren, indem Sie Dosisspezifikationen für ein Medikament konfigurieren, das einem Programm zugeordnet ist

Eine Dosis besteht aus den folgenden Schlüsselkomponenten:

- [Spezifikationen für Dosis](#)
- [dosierungsmerkmale](#)
- [Dosagemerkmalgruppen](#)

Informationen dazu, wie Dosiskomponenten miteinander verknüpft sind, finden Sie unter [Zuordnung der Dosagemerkmale](#).

**Spezifikationen für Dosis**

Eine Dosisspezifikation besteht aus Diagnosedetails und Dosismerkmalen eines Medikaments, das einem Programm zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Spezifikationstabelle für Dosis](#).

***i* Hinweis:**

Wenn Sie eine Dosisspezifikation für ein Medikament hinzufügen, wird der Anwendung ein entsprechender Dosisdefinitionseintrag hinzugefügt. Eine Dosisdefinition modelliert eine Dosisspezifikation zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter. Weitere Informationen finden Sie unter [Definitionstabelle für die Dosis](#).

**dosierungsmerkmale**

Ein Mengenmerkmal definiert die Attribute einer Mengenspezifikation.

Ein Mengenmerkmal weist die folgenden Funktionen auf:

- Ist in der **Merkmalsgruppe für Dosagemerkmale** und einer Merkmalsgruppe enthalten, die einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Medikamentenverschreibungsformulars zugeordnet ist.
- Kann eine Merkmalsoption enthalten, um den Merkmalswert einzuschränken. Zum Beispiel, um die Menge der Dosis einzuschränken. Andernfalls, wenn für ein Dosismerkmal

keine Merkmalsoption angegeben ist, kann ein Vertreter des Gesundheitswesens später den entsprechenden Feldwert im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ ausfüllen.

- Ist für eine Merkmalsgruppe eindeutig, wenn mehrere Einträge für ein Merkmal erstellt werden. Wenn beispielsweise eine Dosisspezifikation das Mengenmerkmal als Menge pro Monat enthält, können Sie kein weiteres Merkmal für die Menge pro Woche hinzufügen.
- Ähnliche Dosagemerkmale werden in der Tabelle „Merkmalgruppe“ [sn\_prd\_pm\_configuration] gespeichert.

### **i Hinweis:**

Für jedes Mengenmerkmal, das einer Mengenspezifikation hinzugefügt wird, wird automatisch eine Mengenvariable erstellt. Eine Dosisvariable wird als dynamisches Feld im Abschnitt „Dosierungseigenschaften“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Tabelle mit Dosagevariablen](#).

## **Merkmalsgruppen für eine Dosis**

Eine dosierungsmerkmalgruppe enthält die ähnlichen Merkmale einer Dosagespezifikation. Jedes Dosismerkmal ist einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ zugeordnet. Damit ein Dosierungsmerkmal mit einer Dosierungsspezifikation angezeigt wird, müssen Sie es in die folgenden Merkmalsgruppen aufnehmen:

- Eine Merkmalsgruppe, die einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Medikamentenverschreibungsformulars zugeordnet ist.
- Die **Merkmalsgruppe „Dosierungsmerkmale“** ist standardmäßig verfügbar.

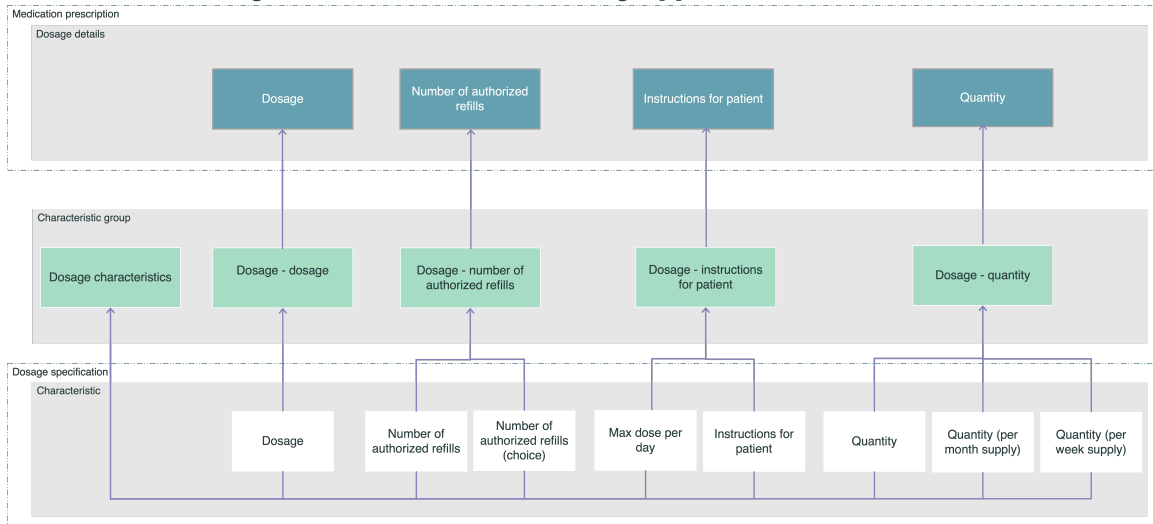
## **Zuordnung der Dosagemerkmale**

Im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ ordnen Sie eine Merkmalsgruppe für die Dosis einem Feld zu. Sie können den Erweiterungspunkt „DosageCharacterlistsMapper“ verwenden, um die Zuordnung zwischen einer Merkmalsgruppe und einem Feld im Abschnitt „Dosierungsdetails“ des Formulars „Medikamentenverschreibung“ zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem dosierungsmerkmal und einem dosierungsdetailfeld](#).

Standardmäßig stellt die Anwendung einige Beispielerkmale und Merkmalsgruppen für die Healthcare and Life Sciences -Workflows bereit, die Sie beim Erstellen einer Dosisspezifikation als Referenz verwenden können.

Die folgende Abbildung zeigt die Standardzuordnung zwischen Merkmalen und Merkmalsgruppen einer Dosisspezifikation und die Zuordnung zwischen der Merkmalsgruppe einer Dosisspezifikation und den Feldern für Dosisdetails einer Medikamentenverschreibung.

## Standardzuordnung von Merkmalen, Merkmalsgruppen und Dosisdetails



### Konfigurieren Sie eine Dosisspezifikation für ein Medikament, das einem Programm zugeordnet ist

Erstellen Sie eine Dosisspezifikation, die einem Medikament zugeordnet ist, das in einem Programm enthalten ist.

#### Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie ein Programm.

#### **i** Hinweis:

Wenn Sie ein Programm konfigurieren, ordnen Sie dem Programm Medikamente zu.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig bietet die Anwendung einige Beispiele für Dosierungsmerkmale für die Healthcare and Life Sciences -Workflows, die Sie beim Erstellen eines Dosagemerkmals als Referenz verwenden können. Alle gleichen Dosierungsmerkmale sind der Gruppe „Dosierungsmerkmale“ zugeordnet.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Spezifikationen für Dosis**. Alternativ können Sie beim Konfigurieren eines Programms die zugehörige Liste „Dosierungsspezifikationen“ auswählen.
2. Ändern Sie in der Liste „Dosierungsspezifikationen“ eine vorhandene Dosisspezifikation, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine weitere Spezifikation zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular zur Angabe der Dosis

| Feld | Beschreibung                                    |
|------|-------------------------------------------------|
| Name | Name zur Identifizierung der Dosisspezifikation |

| Feld                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programm             | Programm, das dem Medikament zugeordnet ist,                                                                                                                                                                                                                                            |
| Medikament           | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Primäre Diagnose     | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                            |
| Sekundäre Diagnose   | Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann.                                                                                                                                                                                           |
| Tertiäre Diagnose    | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                  |
| Definition der Dosis | Dieses Feld wird basierend auf der Dosisspezifikation als Vorlage automatisch auf den Dosisdefinitions Wert festgelegt.                                                                                                                                                                 |
| Status               | Status der Dosisspezifikation<br><br>Wenn Sie die Dosisspezifikation nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Entwurf</b> gesetzt. Wenn Sie die Dosisspezifikation bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Veröffentlicht</b> gesetzt. |
| Aktiv                | Option zum Aktivieren der Dosisspezifikation                                                                                                                                                                                                                                            |
| Beschreibung         | Zusätzliche Informationen zur Spezifikation der Dosis.                                                                                                                                                                                                                                  |

**4.** Speichern Sie die Einstellungen für die Dosisspezifikation.

- Speichern Sie eine neue Spezifikation, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Spezifikation, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

**5.** Konfigurieren Sie Merkmale für die Dosisspezifikation.

**6.** Veröffentlichen Sie die Dosisspezifikation für die Verwendung in den Medikamentenprodukten, die dem zugehörigen Programm hinzugefügt wurden.

- Wählen Sie in der Liste Dosagespezifikationen die Dosagespezifikation aus.
- Klicken Sie im Formular „Dosierungsspezifikation“ auf **Veröffentlichen**.

**Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosisspezifikation**

Konfigurieren Sie ein Merkmal für eine Dosis, um die Mengen für ein Medikament in Workflows Healthcare and Life Sciences zu definieren.

## Vorbereitungen

Um ein Spezifikationsmerkmal hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass sich die Dosisspezifikation im Status **Entwurf** befindet.

Erforderliche Rolle: sn.hcls\_admin oder admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Spezifikationen für Dosis**.
2. Klicken Sie in der Liste „Dosierungsspezifikationen“ auf den Link zu einer Dosisspezifikation in der Spalte **Name**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“ auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Merkmal** auf das Suchsymbol „Suche“ und wählen Sie ein Merkmal in der Spalte **Name** der Liste Merkmale aus.  
Standardmäßig stellt die Anwendung die folgenden Dosismerkmale für die Verwendung einer Referenz bereit:
  - Dosierung
  - Anweisungen für den Patienten
  - Maximale Dosis pro Tag
  - Anzahl der autorisierten Auffüllungen
  - Anzahl der autorisierten Auffüllungen (Auswahl)
  - Menge
  - Menge (pro Monat)
  - Menge (Wochenlieferung)
 Um ein neues Merkmal zu erstellen, klicken Sie in der Liste Merkmale auf **Neu**, und geben Sie die Merkmalsdetails ein.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Merkmalooptionen für ein Merkmal des Eingabetyps „Auswahl“ hinzu, indem Sie auf das Suchsymbol „Suche“ im Feld **Merkmalsoption** und Auswahl einer Merkmalsoption aus der Spalte **Option** der Liste Merkmalsoptionen.  
Um eine neue Merkmalsoption zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Merkmalsoptionen“ auf **Neu**, und geben Sie die Detailinformationen zu den Merkmalsoptionen ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

### **Hinweis:**

Sie können den Abschnitt „Aktivitäten“ ignorieren, der nicht verwendet wird.

7. Um ein Merkmal einer Dosisspezifikation zuzuordnen, fügen Sie das Merkmal einer Merkmalsgruppe hinzu, die in der Merkmalsgruppe „Dosierung“ enthalten ist.

## Konfigurieren Sie die Zuordnung zwischen einem dosierungsmerkmal und einem dosierungsdetailfeld

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Dosismerkmale den Feldern im Abschnitt „Dosierungsdetails“ eines Formulars „Medikamentenverschreibung“ zugeordnet werden.

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert die Skripteinbindung `sn_hcls.DosageCharacteristMapper` und den Erweiterungspunkt `DosageCharacteristMapper`.

Der Erweiterungspunkt `DosageCharacteristMapper` in der Skripteinbindung `sn_hcls.DosageCharacteristMapper` ist für die Zuordnung zwischen Merkmalen in den dosierungsbezogenen Merkmalsgruppen und den Feldern für Dosisdetails in einer Medikamentenverschreibung vorkonfiguriert. Die Standardimplementierung der Methode „`getMappingObject`“ im Erweiterungspunkt „`DosageCharacterlistsMapper`“ ordnet die dosierungsbezogenen Merkmalgruppen und die Felder „Dosierungsdetails“ eines Formulars „Medikamentenverschreibung“ zu (siehe folgende Tabelle).

### Standardzuordnung der dosierungsbezogenen Merkmalsgruppen und der Felder „Dosierungsdetails“.

| Dosagemerkmalgruppe                            | Detailfeld „Dosierung“.               |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Dosis: Dosis                                   | Dosierung                             |
| Dosis – Anzahl der autorisierten Nachfüllungen | Anzahl der autorisierten Auffüllungen |
| Dosis: Anweisungen für den Patienten           | Anweisungen für den Patienten         |
| Dosis – Menge                                  | Menge                                 |

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripten erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern](#) .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **`sn_hcls.DosageCharacteristikMapper`**, und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt `DosageCharacteristMapper` zu verwenden.
  - Ändern Sie das vorhandene Skript, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und auf **`DosageFeaturesMapper`** klicken.
  - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
4. Binden Sie Ihre Zuordnungslogik ein, indem Sie Ihrer Skripteinbindung, die den Erweiterungspunkt `DosageCharacterlistsMapper` implementiert, die Methode `getMappingObject` hinzufügen.



Sie können mehrere Implementierungen für den Erweiterungspunkt erstellen und für jede Implementierung eine Ordnungszahl für die Reihenfolge angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

**5.** Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

### Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an

Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation als Teil ihrer Gesundheitsaktivität erledigen müssen.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare and Life Sciences“ (Gesundheitswesen und Biowissenschaften) fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft `sn_hcls.todo.tasks.list`.
2. Geben Sie im Feld **Wert** den Namen einer Aufgabentabelle ein, die als Aufgabenelement in einem Patientenportal angezeigt wird.  
Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen der Aufgabentabelle durch Kommas.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Zugehörige Informationen

[Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Eigenschaften](#)

### Konfigurieren Sie das Serviceportal so, dass ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Gesundheitsaufgaben hinzugefügt wird

Aktivieren Sie das Menüelement „Aufgaben“, das das Widget „HCLS-Aufgaben“ (hcls-todo-list) zum Anzeigen von Aufgabenelementen in einem Serviceportal verwendet.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Global“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Serviceportal-Widget „HCLS-Aufgaben“ (hcls-todo-list) ist vorkonfiguriert, um Aufgaben für Patienten anzuzeigen. Standardmäßig ist das Widget auf der Seite „hcls\_todos“ enthalten, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird. In diesem Verfahren fügen Sie einem Patientenportal ein Menüelement hinzu, um auf die Seite hcls\_todos zuzugreifen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Serviceportal > Menüs**.
2. Wählen Sie das Headermenü für das Patientenportal aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

**Menüelementformular**

| Feld                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bezeichnung         | Name, der für das Element im Menü angezeigt wird.                                                                                                                                                                         |
| Übergeordnetes Menü | Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Menüs festgelegt, dem Sie Elemente hinzufügen. Sie können den Wert nach Bedarf in andere Menüs ändern.                                                                     |
| Typ                 | Seite, mit der das Element verknüpft ist. Sie können beispielsweise auf eine andere Seite im Portal oder auf eine externe URL verweisen. Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen. |
| Bestellung          | Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird                                                                                                                                |
| Seite               | Name der Portalseite, auf die das Element verweist.<br><br>Um die mit der Anwendung bereitgestellte Seite hcls_todos zu verwenden, legen Sie den Wert auf hcls_todos fest.                                                |
| Bedingung           | Bedingungen, die erforderlich sind, damit Menüelemente im Header angezeigt werden.                                                                                                                                        |
| Glyphe              | Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird.                                                                                                                                                                         |

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

**Festlegung des Einwilligungsverwaltungsprozesses für Patienten**

Sie können bestimmen, ob die Datenschutzrichtlinie für die Patienteneinwilligung zur Überprüfung und Signatur an den Patienten weitergeleitet werden muss.

Als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.admin können Sie eine Datenschutzrichtlinie konfigurieren, um die Einwilligung von Patienten in einer Gesundheitsorganisation einzuholen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die Verwaltung der Patienteneinwilligung](#).

Sie können den Einwilligungsverwaltungsprozess als einen der folgenden Typen festlegen:

- [Standard](#)
- [Dokument](#)

**Standardrichtlinientypen konfigurieren**

Für eine Standardrichtlinie muss kein Einwilligungsformular von einem Patienten überprüft oder unterzeichnet werden.

Beim Richtlinientyp „Standard“ muss ein Patient dieselbe Einwilligung jedes Mal erneut unterzeichnen, wenn eine Leistung angefordert wird.

## Konfigurieren von Dokumentrichtlinientypen

Eine Dokumentrichtlinie erfordert, dass ein Einwilligungsformular von einem Patienten überprüft und/oder unterzeichnet wird.

Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.

Sie müssen das Dokument konfigurieren, das von einem Patienten signiert werden muss, dafür Entscheidungsregeln erstellen und in der Police auf das Dokument verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

### Hinweis:

Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.

Beim Einrichten der Datenschutzrichtlinie können Sie auch die Gültigkeitsdauer der Einwilligung in Tagen angeben, nachdem ein Patient das Einwilligungsformular unterzeichnet hat. Eine akzeptierte Einwilligung für eine aktive Police gilt für mehrere Gesundheitsanfragen bis zur in der Police angegebenen Gültigkeitsdauer ab dem Datum, an dem die Einwilligung erteilt wurde. Daher muss ein Patient für alle Gesundheitsanforderungen, die während der Gültigkeitsdauer einer aktiven Einwilligungsrichtlinie übermittelt werden, nur einmal einwilligen. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *Set inactive status for expired policy consents* so konfiguriert, dass jede Richtlinieneinwilligung als inaktiv festgelegt wird, wenn die Gültigkeitsdauer der Richtlinie abgelaufen ist.

Nachdem ein Patient eingewilligt hat, wird das Einwilligungsdokument als Anhang zur Richtlinieneinwilligung hinzugefügt. Der Fall, der der ursprünglichen Gesundheitsanforderung zugeordnet ist, für die die Einwilligung erteilt wurde, wird dem Richtlinieneinwilligungsdatensatz zugeordnet.

Die vorhandene Richtlinieneinwilligung wird einem neuen Fall zugeordnet, um eine andere Anforderung desselben Patienten zu bearbeiten, wenn alle der folgenden Bedingungen zutreffen:

- Die Datenschutzrichtlinie für die Einwilligung ist noch aktiv.
- Der Fall wurde innerhalb der Gültigkeitsdauer der akzeptierten Einwilligung erstellt.
- Die Dokumententscheidungsregel der Dokumentvorlage, die dem neuen Fall zugeordnet ist, wird erfüllt.

Andernfalls wird ein weiteres Aufgabenelement erstellt, damit der Patient seine Einwilligung erteilen kann.

Bei der Bearbeitung eines Falls im Gesundheitswesen kann ein Mitarbeiter des Gesundheitswesens dann die akzeptierte Einwilligung überprüfen und verifizieren. Wenn keine Einwilligung akzeptiert wurde, muss das medizinische Fachpersonal warten, bis der Patient zustimmt.

## Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die Verwaltung der Patienteneinwilligung

Konfigurieren Sie eine Datenschutzrichtlinie für die effektive Verwaltung der Einwilligung von Patienten und Mitgliedern in eine Gesundheitsanfrage.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Datenschutzrichtlinie**.
2. Klicken Sie in der Liste Richtlinien auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Richtlinie“

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer                      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Richtlinienkategorie        | Dieses Feld muss auf <b>Registrierung</b> festgelegt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Richtlinientyp              | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Standard:</b> Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> <li>○ <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.</p>                                   |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Umfang                      | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung die Option <b>Datenschutzeinwilligungsaus</b>. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Feld                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dokumentvorlage          | <p>Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.</p> <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p> |
| Externer Richtlinienlink | Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Richtlinienname          | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Richtlinieninhalt        | Inhalt der Richtlinie, der von Anwendern des Patientenportals zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

#### 4. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Patientenportalkonfigurieren

Richten Sie das in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbare Patientenportal ein, damit Patienten über das Portal auf ihre Gesundheitsinformationen zugreifen können.

### Konfigurationsaufgaben für das Patientenportal

| Aufgabe                                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal.</a>                                | Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenschutzrichtlinie so, dass Anwender bei der Registrierung im Patientenportal ihre Datenschutzeinwilligung erteilen können.                                                                                        |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal.</a>                                            | Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal, indem Sie den Wert der <b>Eigenschaft Aktiviert Selbstregistrierung im Patientenportal im Gesundheitswesen</b> ( <code>sn_hcls.enable_self_registration</code> ) festlegen. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die Knowledge Base für Artikel in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.</a> | Konfigurieren Sie die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences, die die im Patientenportal verfügbaren Wissensartikel enthält.                                                                                                                                 |

## Konfigurationsaufgaben für das Patientenportal (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie die Eigenschaften Patientenportal Widgets.                                 | Verwenden Sie Widgets, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind, um Gesundheitsdaten und Informationen für den Patienten im Patientenportal zusammenzustellen. |
| Richten Sie den Prozess für die Selbstregistrierung im ein Patientenportal.                  | Verwalten Sie den Prozess der Selbstregistrierung für Ihre Patienten im Patientenportal mithilfe einer Serviceportalseite.                                                                                                  |
| Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Daten im ein Patientenportal. | Verwalten Sie den Prozess der Übermittlung der personenbezogenen Daten Ihrer Patienten im Patientenportal mithilfe eines Datensatzerstellers.                                                                               |
| Konfigurieren Healthcare and Life Sciences Virtual Agent Konversationen.                     | Ermöglichen Sie Patienten, den Status ihrer Gesundheitsanfrage mithilfe von Virtual Agent -Konversationen anzuzeigen.                                                                                                       |

### Konfigurieren Sie die Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenschutzrichtlinie so, dass Anwender bei der Registrierung im Patientenportal ihre Datenschutzeinwilligung erteilen können.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Datenschutzrichtlinie**.
2. Ändern Sie in der Liste Richtlinien eine vorhandene Datenschutzrichtlinie, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine weitere Richtlinie zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Richtlinie“.

| Feld                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer               | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Richtlinienkategorie | Dieses Feld muss auf <b>Registrierung</b> festgelegt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richtlinientyp              | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Standard:</b> Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> <li>○ <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.</p> |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Umfang                      | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung die Option <b>Datenschutzeinwilligung</b> aus. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dokumentvorlage             | <p>Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.</p> <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p>                        |
| Externer Richtlinienlink    | Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Richtlinienname             | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Richtlinieninhalt           | Inhalt der Richtlinie, der von Anwendern des Patientenportals zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### 4. Speichern Sie die Einstellungen der Datenschutzrichtlinie.



- Speichern Sie eine neue Datenschutzrichtlinie, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Datenschutzrichtlinie, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

### Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal, indem Sie den Wert der **Eigenschaft Aktiviert Selbstregistrierung im Patientenportal im Gesundheitswesen** (`sn_hcls.enable_self_registration`) festlegen.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare and Life Sciences“ (Gesundheitswesen und Biowissenschaften) fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft `sn_hcls.enable_self_registration`.
2. Geben Sie im Feld **Wert** den erforderlichen Wert ein.
  - Geben Sie „wahr“ ein, um die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal zu aktivieren.
  - Geben Sie „falsch“ ein, um die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal zu deaktivieren.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Konfigurieren der Knowledge Base für Artikel in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences

Sie können die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences konfigurieren, die die im Patientenportal verfügbaren Wissensartikel enthält.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_hcls.admin` können Sie die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences konfigurieren, um zu entscheiden, welche Benutzer, Rollen und Gruppen die Knowledge Base lesen und dazu beitragen können. Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle „knowledge“ zu mitwirken, und alle Benutzer können die Wissensartikel in der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences lesen. Weitere Informationen finden Sie im Setupleitfaden [der Knowledge Base für Wissensadministratoren und -manager](#) .

Um auf die Knowledge Base Healthcare and Life Sciences zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > HCLS Service Management > Administration > Knowledge Base**. Standardmäßig werden die Artikel, die der Wissenskategorie „Häufig gestellte Fragen“ zugeordnet sind, im Abschnitt „**Häufig gestellte Fragen**“ des Patientenportals angezeigt, und die Artikel, die keiner Kategorie zugeordnet sind, werden im Abschnitt „**Neueste Nachrichten und Artikel**“ des Patientenportals angezeigt.

### Konfiguration der Patientenportal- Widgets

Das in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthaltene Patientenportal verwendet Widgets, um Gesundheitsdaten und -informationen für den Patienten zusammenzubringen.



Widgets im Patientenportal sind Serviceportal-Widgets, aber innerhalb des Anwendungsbereichs Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar. Als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.admin oder admin können Sie über das Kontextmenü verschiedene Optionen für ein Widget konfigurieren. Um die für ein Patientenportal -Widget verfügbaren Konfigurationsoptionen anzuzeigen, öffnen Sie die Patientenportal -Seite, wählen Sie die Steuerungstaste, und klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget. Weitere Informationen finden Sie unter [Configure widget instances](#) .

Die folgenden Widgets sind im Patientenportal enthalten.

### Patientenportal- Widgets

| Widget                                             | Beschreibung                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Widget für Terminerinnerungskarte</a>  | Zeigt die nächste Terminerinnerung für den angemeldeten Benutzer an.                                                                                                 |
| <a href="#">COVID-19- Status-Widget</a>            | Zeigt den Impfstatus für die COVID-19- Impfstoffdosen an, die der angemeldete Anwender entweder genommen oder selbst gemeldet hat, sowie alle COVID -Testergebnisse. |
| <a href="#">FAQ- Widget</a>                        | Zeigt eine Liste mit häufig gestellten Fragen (FAQ) für einen Patienten an                                                                                           |
| <a href="#">Haushalts -Widget</a>                  | Zeigt eine Liste von Haushaltsmitgliedern an, für die der angemeldete Anwender autorisiert ist.                                                                      |
| <a href="#">Widget „Nachrichten und Artikel “.</a> | Zeigt eine Liste von Artikeln an, die für Patienten zugänglich sind.                                                                                                 |
| <a href="#">Widget „Anforderungen öffnen “.</a>    | Zeigt eine Liste offener Anforderungen einschließlich Gesundheitswesen-Fälle an, die für den Patienten erstellt wurden                                               |
| <a href="#">Widget für ausstehende Aufgaben</a>    | Zeigt eine Liste von Aufgaben an, die einem Patienten zugewiesen sind                                                                                                |
| <a href="#">Widget „Impfungen “.</a>               | Zeigt eine Liste der empfohlenen Impfungen für den angemeldeten Anwender an                                                                                          |

Weitere Informationen zu verfügbaren Patientenportal- Widgets finden Sie unter [Widget-Bibliothek des Patientenportals](#).

### Einrichtung des Prozesses für die Selbstregistrierung im Patientenportal

Sie können den Prozess der Selbstregistrierung für Ihre Patienten im Patientenportal mithilfe einer Serviceportalseite verwalten.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie eine Serviceportal-Seite erstellen, um die Felder für die Seite zu definieren, auf der Patienten im Patientenportal ein Konto erstellen und die Seite dann im Patientenportaleinbetten können.

Standardmäßig ist die Serviceportalseite „ **pathid\_registration** “ für die Erstellung eines Accounts im Patientenportal verfügbar. Sie können die Standardseite verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen oder eine eigene Seite zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceportal-Seiten](#) .

### Richten Sie den Prozess für die Übermittlung persönlicher Informationen im Patientenportalein

Sie können den Prozess der Übermittlung der personenbezogenen Daten Ihrer Patienten im Patientenportal mithilfe eines Datensatzerstellers verwalten.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie einen Datensatzersteller erstellen, um die Felder für das Formular zu definieren, in die Patienten ihre persönlichen Daten eingeben können, und das Formular dann in das Patientenportaleinbetten.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *Enter personal Info* für die Übermittlung wichtiger persönlicher Informationen verfügbar. Sie können den Standard-Datensatzersteller verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

### **Hinweis:**

Wenn die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist, ist ein anderer Datensatzersteller für die Übermittlung personenbezogener Daten für Impfungen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Informationen für Impfstoffe ein](#).

## **Healthcare and Life Sciences Virtual Agent -Konversationen zum Anzeigen des Status einer Gesundheitsanforderung konfigurieren**

In der vordefinierten Chatbot-Konversation Healthcare and Life Sciences Virtual Agent können Patienten den Status ihrer Gesundheitsanfrage anzeigen.

Ein Virtual Agent -Konversationsthema definiert den Dialog zwischen dem Virtual Agent -Chatbot und dem Patienten, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Mit den während des Gesprächs abgetauschten Informationen (beispielsweise den Benutzereingaben und den Antworten des Virtual Agent) kann der Virtual Agent eine Anforderung erfüllen oder bei der Erledigung einer Aufgabe helfen.

Virtual Agent verbessert bei Integration mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core die Patienten-Experience, indem anforderungsbezogene Fragen sofort beantwortet werden. Während einer virtuellen Konversation kann ein Patient jederzeit die Interaktion mit einem Servicemitarbeiter anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter [Virtual Agent](#) .

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthält das schreibgeschützte Thema **Anforderungsstatus** Virtual Agent überprüfen. Wenn das Thema **Anforderungsstatus** überprüfen aktiv ist, können Patienten nach ihren Anforderungen suchen und den Status einer vorhandenen aktiven Anforderung überprüfen. Um ein Virtual Agent -Thema verfügbar zu machen, müssen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle ein vordefiniertes Virtual Agent -Thema veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Thema „Virtual Agent veröffentlichen“](#) .

Als Administrator können Sie auch ein vordefiniertes Virtual Agent -Thema duplizieren, um es anzupassen, und dann das Thema veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Thema „Virtual Agent duplizieren“](#) .

## **E-Mail-Benachrichtigungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren**

Konfigurieren Sie die Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten bezüglich der Account-Registrierung beim Patientenportalgesendet werden.

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

## E-Mail-Benachrichtigungen

| Benachrichtigung                                | Bedingung                                                                                                                     | Empfänger                                                               |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Bestätigungslink für die Patientenregistrierung | Im Patientenportal wird ein Account erstellt, und der Anwender muss den Account mit der registrierten E-Mail-ID verifizieren. | Benutzer, der den Account mit der registrierten E-Mail-ID erstellt hat. |

Als Benutzer mit der Rolle `sn_hcls.admin` können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung [erstellen](#) .

### Konfigurieren Sie ein externes Redox -Gesundheitssystem als Quellsystem für eine anwenderdefinierte Integration

Aktivieren Sie eine anwenderdefinierte Integrationsanwendung für den Datenaustausch mit einem externen Redox -Gesundheitssystem, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Gesundheitssystems in Ihrer ServiceNow -Instanz konfigurieren.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_hcls.admin` oder `admin`

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Gesundheitsdienstleister können Sie die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in der Tabelle „Quellsystem“ [`sn_hcls_source_system`] für eine benutzerdefinierte Integration mit einer Anwendung ServiceNow speichern.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste Tabellen nach `sn_hcls_source_system`.
3. Wählen Sie in der Spalte Bezeichnung die **OptionQuellsystem** aus.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Formular** anzeigen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Quellsystemformular

| Feld     | Beschreibung                                                                                                                                             |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quell-ID | ID des externen Redox -Gesundheitssystems, das für die Verarbeitung einer eingehenden API-Antwort vom System an Ihre ServiceNow -Instanz verwendet wird. |
| Ziel-ID  | ID des externen Redox -Gesundheitssystems, das zum Senden einer ausgehenden API-Anforderung an das System von Ihrer ServiceNow -Instanz verwendet wird.  |

| Feld   | Beschreibung                                                                                                  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quelle | Name zur Identifizierung des externen Redox -Gesundheitssystems als Quellsystem in Ihrer ServiceNow -Instanz. |

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

## B2B2C mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Sie können die Datenmodelle Kundenservice-Management (CSM) konfigurieren, um Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C) zu ermöglichen. Dieses Modell kann verwendet werden, um Mitarbeiter eines Geschäftskunden oder Endverbraucher eines Geschäftskunden zu unterstützen.

Das B2B-Modell (Business-to-Business) unterstützt Kunden-Accounts und die Kontakte in diesen Accounts. Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne Verbraucher unterstützen. Diese Modelle werden standardmäßig in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core unterstützt.

Mit dem B2B2C-Modell können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum die Endverbraucher unterstützen. Dieses Modell muss manuell für die Verwendung mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core aktiviert werden.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie B2B2C für die Verwendung mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core aktivieren, indem Sie die Kundendatenmodelle konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundendatenmodelle für B2B2C](#).

Konfigurieren Sie die Kundendatenmodelle für B2B2C, damit Kontakte von Accounts Gesundheitsfälle im CSM-Portal öffnen können, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“ für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
2. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
3. Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
4. Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
5. Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core
6. Fügen Sie dem Portal CSM für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core einen Datensatzersteller hinzu

## Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“ für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“, um Kundendatenmodelle für B2B2C mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core zu aktivieren.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Plugins**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

### Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Account-Verbraucher“, um Account-Verbraucher für die Verwendung mit B2B2C hinzuzufügen.

## Vorbereitungen

Das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren Sie das Plugin „Kundendatenmodelle für B2B2C“ für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Kunde > Accounts**.
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Accountformular, und wählen Sie **Konfigurieren > Zugehörige Listen**.
4. Verschieben Sie den **Account Verbraucher -> Account** aus dem Bereich Verfügbar in den Bereich Ausgewählt.

## Ergebnisse

Die zugehörige Liste „Verbraucher“ wird dem Accounts-Formular hinzugefügt.

## Nächste Maßnahme

Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

### Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Kontakte müssen über die Rolle „sn\_hcls.case\_viewer“ verfügen, um Lesezugriff auf Gesundheitsfallfelder zu erhalten.

## Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die zugehörige Liste der Account-Verbraucher, um Account-Verbraucher für B2B2C in hinzuzufügen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie einen Anwender aus.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Rollen“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
5. Fügen Sie **sn\_hcls.case\_viewer** der Rollenliste hinzu.

## Ergebnisse

Kontakte haben jetzt Lesezugriff auf Fallfelder für das Gesundheitswesen, die mit B2B2C verwendet werden können.

## Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Tabelle zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

### Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Erstellen Sie eine Tabelle, die die Falltabelle für das Gesundheitswesen erweitert.

## Vorbereitungen

Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie die Fallbetrachterrolle für Kontakte in B2B2C in zu Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Falltabelle muss erweitert werden, damit neue Fälle erstellt werden.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular eine Bezeichnung ein.
4. Legen Sie das Feld „**Erweiterte Tabelle**“ auf die **Falltabelle** für das Gesundheitswesen fest.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Steuerungen“ die Anwenderrolle **sn\_customerservice.customer** hinzu.

## Ergebnisse

Es wird eine Tabelle erstellt, die die Tabelle „Gesundheitsfall“ zur Verwendung mit B2B2C erweitert.

## Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

## Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C.

### Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Tabelle zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Tabelle für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinition > Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Hinweis:

Einzelheiten zu den Feldern finden Sie unter [Create a record producer](#) .

4. Klicken Sie auf **Speichern** und öffnen Sie den Datensatz erneut.

5. Gehen Sie in den zugehörigen Links wie folgt vor:

- a. Navigieren Sie zu **Variablen** und klicken Sie auf **Neu**.

#### Hinweis:

Einzelheiten zu Variablen finden Sie unter [Variables to collect data for record producer fields](#) .

- b. Fügen Sie die folgenden Variablen unter **Typspezifikationen hinzu**:

#### Variablen

| Variable         | Typ              | Referenz         |
|------------------|------------------|------------------|
| Account          | Referenz         | Customer_Account |
| Kontakt          | Referenz         | Customer_contact |
| Verbraucher      | Referenz         | csm_consumer     |
| Kurzbeschreibung | Einzeiliger Text | N/V              |

- c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Frage“ für jede Variable Folgendes ein:

- i. Geben Sie unter **Frage** eine Frage an, die dem Endanwender die Optionen erklärt, die ihm zur Verfügung stehen.

Beispiel: Geben Sie für die Variable Account den Wert Account auswählen ein.



ii. Geben Sie unter **Name** die referenzierte Variable ein.

Geben Sie beispielsweise für die Variable Account als Name Account ein.

d. Klicken Sie auf **Absenden** und wiederholen Sie den Vorgang für alle Variablen nach Bedarf.

6. Navigieren Sie zurück zu dem von Ihnen erstellten Datensatzersteller.

a. Navigieren Sie zu **Verfügbar für**, und fügen Sie **SNC Extern** und **Benutzer mit sn\_customerservice.customer hinzu**.

b. Navigieren Sie zu **Nicht verfügbar für** und entfernen Sie alle Werte.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Ergebnisse

Der Datensatzersteller wird erstellt.

## Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihren Datensatzersteller dem CSM-Portal hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Fügen Sie dem Portal CSM für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core einen Datensatzersteller hinzu](#).

## Fügen Sie dem Portal CSM für B2B2C in Healthcare and Life Sciences Service Management Core einen Datensatzersteller hinzu

Fügen Sie dem -Portal CSM einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C hinzu.

## Vorbereitungen

Erstellen Sie einen Datensatzersteller zur Verwendung mit B2B2C. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Datensatzersteller für B2B2C in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Portal > Portale**.

2. Wählen Sie das Kundensupport-Portal (CSM) aus.

3. Klicken Sie neben dem CSM-Kopfzeilenmenü auf das Vorschausymbol .

4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

5. Navigieren Sie in den Abschnitten Menüelemente zu Fall, und wählen Sie **Fallvorschau anzeigen > Datensatz öffnen**.

6. Klicken Sie unter den Menüelementen auf **Neu**, und füllen Sie die Felder aus.

a. Legen Sie das Feld **Typ** auf **Katalogelement fest**.

b. Legen Sie das **Katalogelement** auf den Datensatzersteller fest, den Sie zuvor erstellt haben.

c. Geben Sie für die Seite csm\_get\_helpein.

d. Füllen Sie die restlichen Felder nach Bedarf aus.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.



Ergebnisse

Ihr Datensatzersteller wird dem CSM-Portal hinzugefügt.

Verschlüsselungsoptionen in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche Gesundheitsdaten anzeigen.

Die Option [ Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise für Now Platform wird in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core ] unterstützt.

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet im Vergleich zu Encryption Support erweiterte Verschlüsselungsfunktionen und nutzt das Key Management Framework (KMF).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installieren, werden die Kryptomodule und Verschlüsselungskonfigurationen zum Verschlüsseln sensibler Felder zusammen mit KMF automatisch installiert. Für die Verwaltung und Überwachung von kryptografischen Vorgängen in Ihrer Instanz ServiceNow können Sie als Administrator optional das Plugin „ Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise (com.glide.now.platform.encryption) aktivieren.

Weitere Informationen zum Abrufen von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprisedfinden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene aktivieren Enterprise](#) . Weitere Informationen zur Auswahl des übergeordneten Krypto-Moduls finden Sie unter [Kryptografisches Modul erstellen](#) .

Weitere Informationen zu Verschlüsselung auf Spaltenebene – Standard und Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise finden Sie unter [Column Level Encryption](#) .

Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder

| Tabelle              | Feld                |
|----------------------|---------------------|
| sn_hcls_allergy      | record_date         |
| sn_hcls_allergy      | onset_date          |
| sn_hcls_allergy      | onset_age           |
| sn_hcls_claim_header | billed_drg_code     |
| sn_hcls_claim_header | service_provider_id |
| sn_hcls_claim_header | name                |

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabella              | Feld                 |
|----------------------|----------------------|
| sn_hcls_claim_header | payment_date         |
| sn_hcls_claim_header | adjudicated_date     |
| sn_hcls_claim_header | akzeptieren_datum    |
| sn_hcls_claim_header | Patient_Account_Nr   |
| sn_hcls_claim_header | übermitteltes_Datum  |
| sn_hcls_claim_header | „metrical_record_no“ |
| sn_hcls_claim_line   | service_start_date   |
| sn_hcls_claim_line   | ursprünglichen_tcn   |
| sn_hcls_claim_line   | service_end_date     |
| sn_hcls_claim_line   | ndc_code             |
| sn_hcls_claim_line   | zahn_code            |
| sn_hcls_claim_line   | „revenge_code“       |
| sn_hcls_claim_line   | „line_title“         |
| sn_hcls_condition    | record_date          |
| sn_hcls_condition    | onset_age            |
| sn_hcls_condition    | onset_date           |
| sn_hcls_encounter    | end_time             |
| sn_hcls_encounter    | start_time           |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabelle                            | Feld                |
|------------------------------------|---------------------|
| sn_hcls_impfung                    | status_reason       |
| sn_hcls_impfung                    | admin_date          |
| sn_hcls_insurance_info_task        | group_number        |
| sn_hcls_insurance_info_task        | rx_pcn              |
| sn_hcls_insurance_info_task        | „member_number“     |
| sn_hcls_insurance_info_task        | rx_group            |
| sn_hcls_insurance_info_task        | rx_bin              |
| sn_hcls_metrification              | Reason_desc         |
| sn_hcls_metrification              | status_reason       |
| sn_hcls_metrification              | effektiv_datum_zeit |
| sn_hcls_metrification              | Reason_code         |
| sn_hcls_metrification              | start_date          |
| sn_hcls_metrification              | end_date            |
| sn_hcls_metrification_prescription | external_id         |
| sn_hcls_metrification_prescription | status_reason       |
| sn_hcls_member_plan                | group_number        |
| sn_hcls_member_plan                | rx_pcn              |
| sn_hcls_member_plan                | „member_number“     |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabella             | Feld            |
|---------------------|-----------------|
| sn_hcls_member_plan | rx_group        |
| sn_hcls_member_plan | rx_bin          |
| sn_hcls_observation | observed_date   |
| sn_hcls_station     | work_phone      |
| sn_hcls_station     | name            |
| sn_hcls_station     | Geburtsdatum    |
| sn_hcls_station     | Beruf           |
| sn_hcls_station     | Middle_name     |
| sn_hcls_station     | external_id     |
| sn_hcls_station     | primary_email   |
| sn_hcls_station     | sekundäre_email |
| sn_hcls_station     | address_line    |
| sn_hcls_station     | family_name     |
| sn_hcls_station     | ehestatus       |
| sn_hcls_station     | ssn             |
| sn_hcls_station     | Rasse           |
| sn_hcls_station     | Ethnizität      |
| sn_hcls_station     | given_name      |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabelle                 | Feld                |
|-------------------------|---------------------|
| sn_hcls_station         | mobile_phone        |
| sn_hcls_station         | home_phone          |
| sn_hcls_station         | deceased_date_time  |
| sn_hcls_station         | garantierer_id      |
| sn_hcls_practioner      | sekundäre_email     |
| sn_hcls_practioner      | name                |
| sn_hcls_practioner      | external_id         |
| sn_hcls_practioner      | family_name         |
| sn_hcls_practioner      | mobile_phone        |
| sn_hcls_practioner      | work_phone          |
| sn_hcls_practioner      | given_name          |
| sn_hcls_practioner      | Geburtsdatum        |
| sn_hcls_practioner      | work_email          |
| sn_hcls_practioner      | primary_email       |
| sn_hcls_practioner      | home_phone          |
| sn_hcls_pre_auth_header | date_fax_received   |
| sn_hcls_pre_auth_header | date_fax_received   |
| sn_hcls_pre_auth_header | primary_preauth_num |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verschlüsselte Felder (Fortsetzung)

| Tabelle                 | Feld                       |
|-------------------------|----------------------------|
| sn_hcls_pre_auth_header | sekundäre_preauth_num      |
| sn_hcls_pre_auth_header | valid_from                 |
| sn_hcls_pre_auth_header | Grund                      |
| sn_hcls_pre_auth_header | Notizen                    |
| sn_hcls_pre_auth_header | approve_date               |
| sn_hcls_pre_auth_header | valid_to                   |
| sn_hcls_procedure       | Durchgeführt_Datum_Uhrzeit |

### Arbeitsbereich für die Bearbeitung von Anfragen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen einrichten

Richten Sie den Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen ein, damit Mitarbeiter im Gesundheitswesen Patienteninformationen anzeigen und medizinische Fälle verwalten können.

#### Richten Sie den Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen für die Bearbeitung von Aufgaben zur Anforderung zur Gesundheitsversorgung ein

| Aufgabe                                                                                              | Beschreibung                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie Patienteninformationen in Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen.</a> | Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Patienteninformationen“ im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“, die von medizinischen Mitarbeitern verwendet wird. |
| <a href="#">Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfall anzeigen</a>                             | Ermöglichen Sie Mitarbeitern im Gesundheitswesen, relevante Patienteninformationen in einem Gesundheitsfall anzuzeigen.                                  |

#### Hinweis:

Weitere Informationen zu den Aufgaben, die zum Einrichten des Arbeitsbereichs für das Gesundheitswesen für Service Desk-Mitarbeiter erforderlich sind, finden Sie unter [Konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten](#) .

## Patienteninformationen im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“ konfigurieren

Sie können die zugehörige Liste „Patienteninformationen“ im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“ konfigurieren, die von Mitarbeitern des Gesundheitswesens verwendet wird.

Der Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen, der von Mitarbeitern im Gesundheitswesen verwendet wird, ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die zugehörige Liste Patienteninformationen mithilfe von UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erkunden](#).

Standardmäßig werden Patienteninformationen in Interaktionen angezeigt, die Patienten zugeordnet sind. Sie können konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM so konfigurieren, dass Patienteninformationen für einen Gesundheitsfall angezeigt werden. Außerdem können Sie die zugehörige Liste Patienteninformationen für einen bestimmten Gesundheitsfall und eine bestimmte Anwenderrolle konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Patienteninformationen zu einem Falltyp aus dem Gesundheitswesen im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“ anzeigen](#).

### Patienteninformationen zu einem Falltyp aus dem Gesundheitswesen im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“ anzeigen

Verbessern Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter und die Qualität der Patienteninteraktionen, indem Sie Mitarbeitern im Gesundheitswesen die Möglichkeit geben, relevante Patienteninformationen in einem Fall anzuzeigen, der den Typ des Gesundheitsfalls erweitert.

Standardmäßig werden Patienteninformationen in Interaktionsdatensätzen angezeigt, die Patienten zugeordnet sind. Sie können konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM so konfigurieren, dass Patienteninformationen für einen Fall angezeigt werden, der den Falltyp des Gesundheitswesens erweitert.

### Konfigurationsaufgaben zum Anzeigen von Patienteninformationen zu einem Gesundheitsfall

| Aufgabe                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Erweitern Sie die Tabelle für medizinische Fälle.</a>                           | Erweitern Sie die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case], um einen Falltyp zum Anzeigen von Patienteninformationen in Gesundheitsfällen zu erstellen.   |
| <a href="#">Richten Sie das Interaktionsformular ein, um Gesundheitsfälle zu erstellen.</a> | Fügen Sie eine UI-Aktion „Fall erstellen“ hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter einen Gesundheitsfall aus einer Interaktion erstellen können.             |
| <a href="#">Erstellen Sie ACL-Regeln für die erweiterte Tabelle für Gesundheitsfälle.</a>   | Erstellen Sie Regeln für Zugriffssteuerungslisten (ACL), um den entsprechenden Benutzern und Anwendungen den Zugriff auf Gesundheitsfälle zu ermöglichen. |

### Erweitern Sie die Tabelle für medizinische Fälle

Erweitern Sie die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case], um einen Falltyp zum Anzeigen von Patienteninformationen in Gesundheitsfällen zu erstellen.

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare and Life Sciences“ (Gesundheitswesen und Biowissenschaften) fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Klicken Sie in der Liste Tabellen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Details des neuen Tabellendatensatzes aus.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Eine Tabelle erstellen](#).
4. Klicken Sie im Feld „**Erweiterte Tabelle**“ auf das Suchsymbol „Suche“  Suchen Sie nach der Tabelle sn\_hcls\_case, und wählen Sie sie aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

## Interaktionen für Falltypen aus dem Gesundheitswesen konfigurieren

Sie können eine UI-Aktion zum Erstellen eines Falls hinzufügen, damit Service Desk-Mitarbeiter aus einer Interaktion einen Fall im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen erstellen können.

Standardmäßig ist eine UI-Aktion zum Erstellen eines Falls aus einer Interaktion nicht verfügbar. Als Administrator können Sie eine UI-Aktion zum Erstellen von Fällen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen erstellen und die UI-Aktion dem Interaktionsformular hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [UI-Aktion erstellen](#) .

### Hinweis:

Service Desk-Mitarbeiter verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für die Lösung von Gesundheitsfällen. Um UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu verwenden, muss jede UI-Aktion eine entsprechende Formularaktion haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularaktion in CSM Configurable Workspace einrichten](#) .

## Erstellen von ACL-Regeln für den Zugriff auf Gesundheitsfälle

Sie können Zugriffssteuerungslisten (ACL) erstellen, um Benutzern und Anwendungen den Zugriff auf Gesundheitsfälle zu ermöglichen.

Verwalten Sie als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.admin den Zugriff auf die Tabellen, die aus der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] erweitert wurden, indem Sie ACL-Regeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [ACL-Regel erstellen](#) .

### Hinweis:

Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] und ihre erweiterten Tabellen befinden sich innerhalb der bereichsbezogenen Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core. Um ACL-Regeln für die Gesundheitsfalltabellen zu erstellen, müssen Sie die [Zugriffssteuerungsregeln in Anwendungsverwaltungs-Apps](#)  befolgen.

## Gesundheitsbezogene Anfragen in verwalteten Arbeitsbereich

Als Mitarbeiter im Gesundheitswesen können Sie den Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen verwenden, um Anfragen von Patienten per Chat oder Telefonanruf anzunehmen und Patienteninformationen anzuzeigen.



## Healthcare Workspace zur Verwaltung von Aufgaben

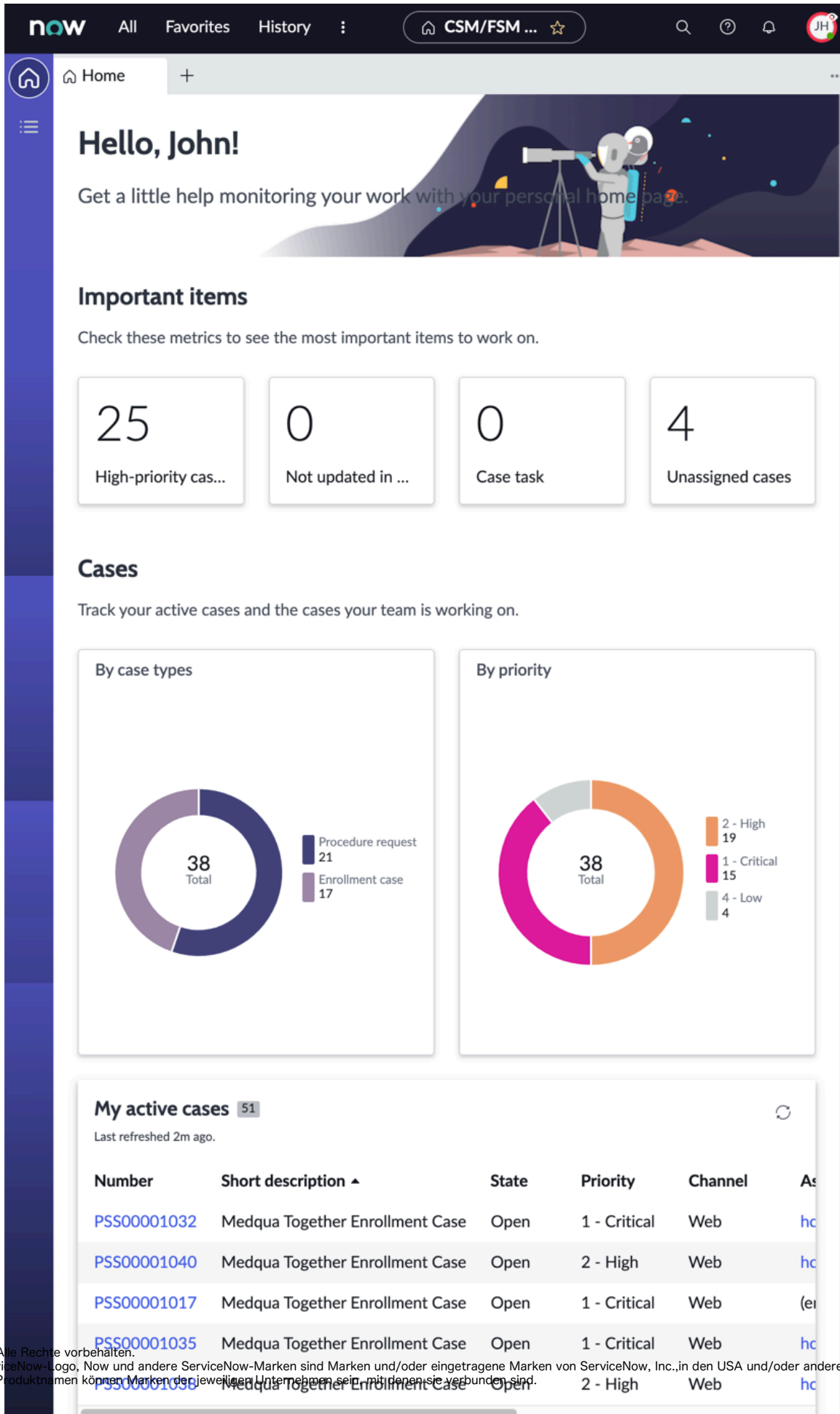
| Aufgabe                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich Zielseite.                            | Verwenden Sie die Zielseite in Arbeitsbereich, um Gesundheitsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                                                                                                                             |
| Antworten Sie auf eine Anfrage zur Gesundheitsversorgung.                   | Akzeptieren Sie ein Arbeitselement, und verwenden Sie einen Interaktionsdatensatz, um auf eine Anfrage zur Gesundheitsversorgung zu antworten.                                                                                                            |
| Ordnen Sie einen Patientendatensatz einer Interaktion in zu Arbeitsbereich. | Suchen Sie innerhalb einer Interaktion nach den Patienteninformationen, überprüfen und bestätigen Sie die Informationen, und füllen Sie dann die Informationen in der Interaktion aus, um eine Anfrage im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu lösen. |
| Zeigen Sie Patienteninformationen in an Arbeitsbereich.                     | Zeigen Sie die Details eines Patienten im Arbeitsbereich „Gesundheitswesen“ an.                                                                                                                                                                           |

### Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich

Als Mitarbeiter im Gesundheitswesen können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um schnell medizinische Fälle zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite der Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über Ihre neuen, zugewiesenen und hoch priorisierten Gesundheitsfälle sowie über die Gesundheitsfälle, die Ihren Gruppen zugewiesen sind.

## Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen Arbeitsbereich .



Automatische Übersetzung

## Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf das Arbeitsbereich für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > HCLS Service Management > Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Gesundheitsfällen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente Nach Priorität Visualisierungen für P1-Fälle und eskalierte Fälle.

Auf der Zielseite von Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter:

- Fallinformationen anzeigen, die in jeder Komponente angezeigt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

## Daten werden angezeigt

Standardmäßig zeigt Arbeitsbereich Daten in den folgenden Abschnitten an:

- [Wichtige Elemente](#)
- [Fälle](#)
- [Meine aktiven Fälle](#)

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Zielseite für Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

#### Wichtige Elemente

Im Abschnitt „Wichtige Elemente“ werden Metriken wie Fälle mit hoher Priorität, Fälle, die seit mehr als drei Tagen nicht aktualisiert wurden, mit den Fällen verbundene Aufgaben und nicht zugewiesene Fälle angezeigt, die der Service Desk-Mitarbeiter überwachen und bearbeiten kann.

#### Fälle

Der Abschnitt „Fälle“ zeigt Ringdiagramme für Falltypen und Fallprioritäten, die Ihnen zugewiesen sind. Standardmäßig werden die Daten in den Diagrammen nur angezeigt, wenn die Zuweisungsgruppe, der Sie angehören, dem Fall zugeordnet ist. Überwachen Sie diesen Abschnitt, um sicherzustellen, dass Gesundheitsfälle mit hoher Priorität schnell gelöst werden.

#### Meine aktiven Fälle

Der Abschnitt Meine aktiven Fälle zeigt eine Liste aller offenen Gesundheitsfälle, die Ihnen zugewiesen sind.

### Hinweis:

Die Zielseite Arbeitsbereich für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen entspricht der Zielseite Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Daher werden je nach der von Ihrem Administrator eingerichteten Konfiguration möglicherweise zusätzliche Informationen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zielseite](#) .

## Auf Anfragen zur Gesundheitsversorgung reagieren

Als medizinischer Mitarbeiter können Sie auf Anfragen zur Gesundheitsversorgung reagieren, um von einem Patienten vorgebrachte Probleme zu lösen.

Patienten können eine Anfrage zur Gesundheitsversorgung per Telefon oder Chat stellen. Als Mitarbeiter im Gesundheitswesen können Sie auf Anfragen zur Gesundheitsversorgung reagieren, indem Sie ein Arbeitselement von einem Patienten annehmen oder auf die Interaktionsdatensätze zugreifen, in denen Arbeitselemente gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktionsmanagement](#) .

## Ordnen Sie einen Patientendatensatz einer Interaktion in zu Arbeitsbereich

Suchen Sie innerhalb einer Interaktion nach den Patienteninformationen, überprüfen und bestätigen Sie die Informationen, und füllen Sie dann die Informationen in der Interaktion aus, um eine Anfrage im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu lösen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.healthcare\_agent, sn\_hcls.manager

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld **Verbraucher** im Interaktionsformular wird automatisch mit dem Namen der anfordernden Person ausgefüllt, die per Chat oder Telefon Hilfe angefordert hat. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie dem richtigen Patienten eine Interaktion zuordnen. Sie können innerhalb einer Interaktion nach dem Patienten suchen und die Details mit der anfordernden Person überprüfen, um sicherzustellen, dass Sie die richtigen Patientendetails angegeben haben.

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS Service Management > Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen**.
2. Navigieren zu **Listen > Interaktionen > Meine Interaktionen**.
3. Klicken Sie auf den Link zu der Interaktion, der Sie einen Patientendatensatz zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Formular „Interaktion“ auf **Patient verifizieren**.
5. Geben Sie **im Dialogfeld „Patient verifizieren“ im Feld Nach Name, Telefonnummer oder Datensatznummer** suchen die Patientendaten ein.  
Sie können nach dem Patienten anhand des Namens, der Telefonnummer, der E-Mail-Adresse, des Geburtsdatums oder der MRN suchen. Das Feld Suche **nach Name, Telefonnummer oder Datensatznummer** verwendet eine Vorauseingabe-Suchfunktion, die Ergebnisse in einer Liste anzeigt und die Ergebnisse einschränkt, wenn weitere Zeichen eingegeben werden. Mehrere Anzeigefelder in den Suchergebnissen helfen, Patienten zu differenzieren. Bei der Suche nach einer Datensatznummer wird in den Suchergebnissen der Patient zurückgegeben, der dem Datensatz zugeordnet ist. Um die Suchergebnisse zu löschen, löschen Sie Zeichen im Feld Suche **nach Name, Telefonnummer oder Datensatznummer**.

### Hinweis:

Die Typeahead-Suchfunktion funktioniert nur, wenn die Verschlüsselungsfunktion deaktiviert ist. Wenn die Verschlüsselungsfunktion aktiviert ist, müssen Sie das genaue Stichwort als Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Geburtsdatum oder MRN eingeben, um den Patientendatensatz zu finden.

6. Klicken Sie im Dialogfeld „Verify Patient“ (Patient verifizieren) auf **Fertig**.

**i Hinweis:**

Wenn Sie keinen Patientendatensatz finden können, können Sie ihn aus einer Interaktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Patientendatensatz in Arbeitsbereich](#).

7. Klicken Sie im Formular „Interaktion“ auf **Speichern**.

**Ergebnisse**

Die zugehörige Liste Patienteninformationen wird im Interaktionsformular angezeigt, in dem Sie die Details zum Patienten einsehen können. Die zugehörige Liste „Patienteninformationen“ wird auch in den Gesundheitsfällen angezeigt, die der Interaktion zugeordnet sind.

**Erstellen Sie einen Patientendatensatz in Arbeitsbereich**

Erstellen Sie einen Patientendatensatz aus einer Interaktion in Arbeitsbereich.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.healthcare\_agent, sn\_hcls.manager

**Prozedur**

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS Service Management > Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen**.
2. Navigieren zu **Listen > Interaktionen > Meine Interaktionen**.
3. Klicken Sie auf den Link zu der Interaktion, der Sie einen Patientendatensatz zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Formular „Interaktion“ auf **Patienten erstellen**.
5. Geben Sie die Details für den neuen Patienten ein.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Anhang im Zusammenhang mit dem Patienten hinzu, indem Sie im Bereich Anhänge auf **Durchsuchen** klicken.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

**Ergebnisse**

Der Patientendatensatz wird erstellt. Sie können dann den Patienten verifizieren, um den Patientendatensatz der Interaktion zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ordnen Sie einen Patientendatensatz einer Interaktion in zu Arbeitsbereich](#).

**Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich**

Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereich können Sie jederzeit auf die Patientendetails für alle Gesundheitsleistungen zugreifen.

Die Registerkarte „Übersicht über Patienteninformationen“ in Arbeitsbereich bietet verschiedene Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die zugehörige Liste wird in den Formularen „Interaktion“ und „Gesundheitsfall“ angezeigt.

**i Hinweis:**

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Builder geändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen behandelt. Informationen zu UI Builder finden Sie unter [UI Builder](#).

## Patienteninformationen

**Gilly Wood**  
Aug 13, 1976, age 46

MRN: 123 674 9999 | SSN: XXX XXXX 9999  
Cell phone: +1 798 282 7777 | Home phone: +1 798 282 7777  
Email: g.wood@mailinator.com  
Home Address: 1234 Helathy Street, Santa Clara, CA 94555

**Insurance details**  
**United Healthcare**  
Group Number: GRP-4523-000 | Member ID: MM-8452-000  
Company Code: CC-X34D-000

**Household members**

- Jack Warren (Spouse, Emergency Contact)
- Jill Warren (Daughter)
- Jose Warren (Son)

**Health conditions:** 3  
**Medications:** 6  
**Active allergies:** 3  
**Recent immunizations:** 6

**Cases overview**

| Complete | Pending | Rejected | New |
|----------|---------|----------|-----|
| 13       | 13      | 13       | 13  |

**Claims overview**

| Complete | Pending | Rejected | New |
|----------|---------|----------|-----|
| 15       | 5       | 15       | 8   |

**Recent Interactions** (Last updated 2h ago)

| Number     | Created                 | Short description   |
|------------|-------------------------|---------------------|
| IMS0000192 | Feb 7, 2021 7:47:13 AM  | Appointment needed  |
| IMS0000193 | Jan 26, 2021 3:39:08 PM | Priscription Refill |
| IMS0000194 | Jan 6, 2021 1:17:05 PM  | Configure MyChart   |
| IMS0000194 | Jan 6, 2021 1:17:05 PM  | Cancel Appointment  |

**Appointments** (Last updated 2h ago)

| Number    | Assigned to | Short description   | Status      |
|-----------|-------------|---------------------|-------------|
| CS0000192 | Andrew      | Appointment needed  | In Progress |
| CS0000193 | Andrea      | Priscription Refill | In Progress |
| CS0000194 | Blaine      | Configure MyChart   | In Progress |
| CS0000194 | Cassidy     | Cancel Appointment  | In Progress |

## Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich

| Details                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personendetails          | Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer, private Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Privatadresse                                       |
| Versicherungsdetails     | Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültigkeitsdatum, RxBin-Nummer, RxGroup-Nummer, Gruppennummer, Gültigkeitsdatum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.     |
| Mitglieder des Haushalts | Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind.<br>Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit, um die Details der Haushaltsmitgliedsbeziehung mit dem Patienten anzuzeigen. |
| Bedingungen              | Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen.<br>Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.                             |
| Medikamente              | Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente                                                                                                                                             |

Automatische Übersetzung

**Patienteninformationen werden in angezeigt Arbeitsbereich (Fortsetzung)**

| Details                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.                                                                                                            |
| Allergien              | Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Allergien anzuzeigen.                                                       |
| Immunisierungen        | Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.                                            |
| Fallübersicht          | Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Gesundheitsfälle nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen.                       |
| Anspruchsübersicht     | Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Ansprüche nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.                          |
| Letzte Interaktionen   | Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden<br><br>Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.                                               |
| Termine                | Liste der für den Patienten geplanten Termine<br><br>Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.                                                                           |
| Datensatzinformationen | Kontextbezogener Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, der Fallzeitleiste und der verbleibenden Zeit der gesamten SLA-Zeit für den Gesundheitsfall verwendet wird. |
| Agent Assist           | Kontextbezogener Seitenbereich, der für die Suche nach Fällen aus einer Interaktion verwendet wird. Standardmäßig umfassen die verfügbaren Suchquellen Gesundheitsfälle.                                    |



## Fallzusammenfassung mit Now Assist

Generieren Sie eine Fallzusammenfassung, und verstehen Sie schnell den Fallkontext, indem Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in Now Assist verwenden.

Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core nutzt die generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist aus dem Kundenservice-Management, um eine Fallzusammenfassung in Arbeitsbereich bereitzustellen.

Die Fallzusammenfassung bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung aller Arten von HCLS-Fällen, einschließlich Fallproblemen, ergriffenen Maßnahmen und Lösungsdetails. Mit dieser Kompetenz können Sie:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Fallkontext verstehen.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die für einen Fall durchgeführt wurde.

Der Zugriff auf die Fallzusammenfassung kann HCLS-Benutzern mit einer der folgenden Rollen gewährt werden:

- sn\_customerservice\_agent
- sn\_customerservice.consumer\_agent

Now Assist kann für jede Art von HCLS-Fall konfiguriert werden.

## Fallzusammenfassung in HCLS verwenden

Der Fallzusammenfassungsbereich wird auf der Registerkarte Übersicht angezeigt.

Klicken Sie auf Zusammenfassen, um eine Zusammenfassung basierend auf den folgenden Feldeingaben zu generieren:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung



- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

The screenshot displays the ServiceNow interface for a case titled "Experiencing critical issues with ventilator functionality; immediate assistance required." The interface is divided into several sections:

- Overview:** Contains a summary of the issue: "Erratic pressure fluctuations during inhalation and exhalation cycles, and alarms failing to trigger appropriately with ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator ventilator." It also shows the date and time of the last update: "Updated 2023-12-11 17:16:00".
- Request details:** Provides information about the request, including the organization (Solana Hospital Div), issue type (Electrical issue), and product (ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator).
- Device details:** Lists the device name (ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator 001-0001), manufacturer (ACME Corporation), and other relevant details.
- Compose:** A section for adding comments or work notes, with a text input field and a "Post Comments" button.
- Activity:** A section showing recent updates to the case, including a comment from "maint" dated 2023-12-05 21:50:32 and a field change from "maint" dated 2023-12-05 21:37:18.

Die Zusammenfassung wird nach der Erstellung im Fallzusammenfassungsbereich angezeigt. Benutzer können Feedback geben und die Zusammenfassung in ihren Arbeitsnotizen teilen.

### **i Hinweis:**

UI Builder kann verwendet werden, um die Platzierung des Bereichs „Fallzusammenfassung“ im HCLS-Fallformular zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Configure UI Builder workspace experiences](#).

Weitere Informationen zur Verwendung dieser Funktionalität finden Sie unter [Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#).

Informationen zur Konfiguration von Now Assist für die Verwendung der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ finden Sie unter [Configure Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#).

## **Patientenportal für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verwenden**

Sie können das mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügbare Patientenportal verwenden, um von überall auf Ihre Gesundheitsinformationen zuzugreifen.

Als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.station können Sie über auf die Seite des Patientenportals zugreifen [registrieren Sie sich auf der Patientenportal](#). Um mit dem Patientenportal zu beginnen, müssen Sie möglicherweise zuerst die Datenschutzrichtlinie Ihrer Gesundheitsorganisation akzeptieren und dann [die wichtigsten persönlichen Informationen eingeben](#).

Über das Patientenportal können Sie Gesundheitsleistungen anfordern, Ihre Aufgaben abschließen und Benachrichtigungen erhalten, um die erforderliche Genehmigung oder Informationen bereitzustellen. Sie können auch die Gesundheitsinformationen Ihrer Haushaltsmitglieder überprüfen.

## Seitendes Patientenportals

**SOLANA**

Appointments To-dos Requests Vaccinations Services

Hello, Jane

Managing your health has never been easier.

Your next appointment is on Jan 21, Wednesday at 4:00 p.m. [View details](#)

**Track your priorities**

**Pending to-dos** [View all](#)

- Procedure consent for TPA surgery  
HC008953 • an hour
- HIPAA consent  
HC006850 • 4d

**Open requests** [View all](#)

- Specialty referral  
REQ08953 • an hour
- Patient services program  
REQ06850 • 4d

**Vaccinations** [View all](#)

It's time to schedule these vaccinations

- Influenza Afluria
- HepA (Havrix, Vagta)

[Schedule vaccination](#)

**COVID-19 status** [View details](#)

Scan the QR code to share your COVID-19 status

Vaccination status: **Complete** ✓

Test result: **Negative** ✓  
Test conducted on 04-04-2021  
[Report test result](#)

**Household** [View all](#)

| Member                | Appointments | To dos | Vaccinations | Requests |
|-----------------------|--------------|--------|--------------|----------|
| Julie Doe<br>Daughter | 3            | 2      | 2            | 1        |
| Jack Doe<br>Son       | 3            | 2      | 2            | 1        |

Automatische Übersetzung

Abhängig von den von Ihrem Administrator festgelegten Konfigurationen können Sie als Patient über das Patientenportal die folgenden Aufgaben ausführen:

**Zeigen Sie die Erinnerung für den nächsten Termin an**

Zeigen Sie die Erinnerung für Ihren nächsten bevorstehenden Termin auf der Seite des Patientenportals an. Sie können die Termindetails anzeigen, indem Sie auf der Seite des Patientenportals neben der Erinnerung auf **Details** anzeigen klicken.

### Aufgaben anzeigen und abschließen

Überprüfen und unterzeichnen Sie Dokumente und andere Aufgaben, einschließlich des Überprüfens und Hinzufügens oder Aktualisierens von Versicherungsinformationen aus Ihrer Aufgabenliste. Sie können alle ausstehenden und geschlossenen Aufgaben anzeigen, indem Sie im Abschnitt Ausstehende Aufgaben der Seite Patientenportal auf **Alle** anzeigen klicken.

### Zeigen Sie Anforderungen an

Zeigen Sie offene Anfragen an, einschließlich Gesundheitsfällen, die Sie und Ihre berechtigten Haushaltsmitglieder betreffen. Sie können auf eine Anforderung klicken, um den Status und andere Details anzuzeigen, Dokumente anzuhängen und Kommentare zu veröffentlichen. Sie können alle ausstehenden und geschlossenen Anforderungen anzeigen, indem Sie im Abschnitt Offene Anforderungen der Seite Patientenportal auf **Alle** anzeigen klicken.

### Zeigen Sie vorgeschlagene Impfungen an, und planen Sie sie

Zeigen Sie vorgeschlagene Impfungen an, die Sie selbst planen können. Abhängig von den von Ihrem Portaladministrator konfigurierten Patientenportaleinstellungen können Sie die für Sie vorgeschlagenen Impfungen im Abschnitt „Impfungen“ der Startseite des Patientenportals planen, indem Sie auf **Impfplanung** klicken. Wählen Sie im Formular „Impfung planen“ die Impf-, Standort- und Zeitfensterdetails aus.

#### **Hinweis:**

Der Abschnitt „Impfungen“ wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Vaccine Administration Management verwenden](#).

### Zeigen Sie den COVID-19- Impfstatus an

Zeigen Sie den COVID-19- Impfstatus für sich selbst an, wenn Vaccine Administration Management (VAM) installiert ist.

#### **Hinweis:**

Der Abschnitt zum COVID-19- Impfstatus wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installiert hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Vaccine Administration Management verwenden](#).

### Zeigen Sie Haushaltsmitglieder an

Zeigen Sie die Mitglieder Ihres Haushalts und deren Details an, einschließlich bevorstehende Termine, Aufgaben, Anzahl der ausstehenden Impfungen und offene Anfragen.

### Zeigen Sie Termine an

Zeigen Sie Ihre anstehenden und vergangenen Termine und deren Details an.

### Fordern Sie Gesundheitsdienstleistungen an

Übermitteln Sie Anforderungen für Gesundheitsleistungen, einschließlich Registrierungs- und Eingriffsanforderungen, wenn die Anwendungen Patient Support Services und Pre-Visit Management installiert sind.

### Greifen Sie auf Selfservice-Ressourcen zu

Interagieren Sie mit Virtual Agent, um Ihre Fragen zur Gesundheitsversorgung zu lösen, den Status Ihrer Anfragen zu überprüfen oder andere Informationen zu erhalten.

### Greifen Sie auf Artikel und häufig gestellte Fragen zu

Greifen Sie auf Wissensartikel und häufig gestellte Fragen zu, die für Ihre Gesundheit relevant sind.

Die Startseite des Patientenportals bietet auch Menüoptionen zum Anzeigen und Planen Ihrer Termine, zum Anzeigen Ihrer offenen und geschlossenen Aufgaben und Anfragen zur Gesundheitsversorgung sowie zum Anfordern von Gesundheitsleistungen.

### Registrierung im Patientenportal

Als Patient können Sie ein Konto in einem Patientenportal erstellen, um Ihre Gesundheitsdienste online in Anspruch zu nehmen und Ihre Impfungen zu planen.

Abhängig von Ihren Portaleinstellungen können Sie sich im Patientenportal als Patient registrieren, indem Sie auf der Zielseite des Patientenportals auf **Konto erstellen** klicken und dann Ihre Informationen im Registrierungsformular angeben. Nachdem Sie Ihre Informationen übermittelt haben, wird Ihnen automatisch ein Verifizierungslink mit Anweisungen für den nächsten Schritt per E-Mail zugesendet. Anschließend können Sie Ihre Kontoeinstellungen bestätigen, um sich beim Patientenportal anzumelden und es zu verwenden.

### Eingabe wichtiger personenbezogener Informationen im Patientenportal

Nachdem Sie sich in Ihrem Patientenportal registriert haben, können Sie als Patient Ihre persönlichen Daten angeben, um Organisationen bei der Bestimmung Ihrer Gesundheitsleistungen zu helfen.

Wichtige personenbezogene Daten werden von Gesundheitsdienstleistern für verschiedene Zwecke benötigt, unter anderem zur Bestimmung der Planung Ihrer Impfungen.

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den -Komponenten Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, einschließlich Tabellen.

### Mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Tabellen, Plugins, ServiceNow Store -Anwendungen und Geschäftsregeln.

#### Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

### Installierte Rollen

#### Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences

| Rolle         | Beschreibung                                                                        | Enthält Rollen                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.admin | Verwaltet, wer auf vertrauliche Daten zugreifen kann, indem eingeschränkt wird, wie | <ul style="list-style-type: none"> <li>• decision_table_admin</li> <li>• sn_doc.admin</li> </ul> |

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                         | Beschreibung                                                                                                              | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | Benutzer Rollen in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen erwerben.                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.manager</li> <li>• sn_previsit.admin</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| sn_hcls.case_task_viewer      | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Aufgaben im Zusammenhang mit Gesundheitsfällen.                                          | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.case_viewer           | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Gesundheitsfällen.                                                                       | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.clinical_data_viewer  | Zeigt Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff an.                                                     | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.clinical_data_writer  | Bearbeitet Details der klinischen Daten wie Immunisierung und Eingriff                                                    | sn_hcls.clinical_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.consumer_agent        | Erstellt, zeigt und bearbeitet Gesundheitsfälle und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice.consumer_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| sn_hcls.customerservice_agent | Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter Gesundheitsfälle für einen Account und einen Kontakt.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_customerservice_agent</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |
| sn_hcls.data_access_user      | Erteilt den Anwendern Datenzugriffsrechte, die dedizierten Zugriff auf bestimmte vertrauliche Gesundheitsdaten benötigen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |
| sn_hcls.device_data_viewer    | Zeigt Details des Geräts an.                                                                                              | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Automatische Übersetzung

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                                | Beschreibung                                                                                                                                | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.device_data_writer           | Erstellt, löscht und aktualisiert die Gerätedaten.                                                                                          | sn_hcls.device_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| sn_hcls.employee_station             | Gewährt Anwendern mit der Rolle „snc_internal“ Zugriff auf Gesundheitsdaten und Gesundheitsfälle, wenn sie berechtigt sind, sie anzuzeigen. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.self_contributor</li> <li>• sn_vaccine_sm.user</li> <li>• sn_hcls.data_access_user</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sn_hcls.foundation_data_viewer       | Zeigt Details der Grundlagendaten an, z. B. Organisation und Gesundheitsstandort.                                                           | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.foundation_data_writer       | Bearbeitet Details der Grundlagendaten wie Organisation und Gesundheitsstandort.                                                            | sn_hcls.foundation_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| sn_hcls.healthcare_agent             | Greift als Contact Center-Mitarbeiter auf Gesundheitsdaten von Patienten zu und zeigt diese an.                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>• sn_customerservice.customer_data</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |
| sn_hcls.health_insurance_data_viewer | Zeigt Details der Krankenversicherungsdaten an, z. B. Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                  | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_hcls.health_insurance_data_writer | Bearbeitet Details der Krankenversicherungsdaten                                                                                            | health_insurance_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | wie Mitgliederplan und Kostenträgerplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| sn_hcls.manager | Verwaltet, wer innerhalb einer Instanz von ServiceNow Erstellungs-, Lese-, Aktualisierungs- und Löschvorgänge (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Gesundheitsobjekte ausführen kann. Darüber hinaus erstellt und verwaltet Accounts, Kontakte, Account-Beziehungen, Kontaktbeziehungen und Account-Verbraucher-Beziehungen.                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• canvas_user</li> <li>• model_manager</li> <li>• sn_customerservice.csm_workspace</li> <li>• sn_customerservice.customer_data</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_writer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_writer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_writer</li> <li>• sn_hcls.Patienten_Daten_Writer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_writer</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_writer</li> <li>• sn_previsit.stationär_service_agent</li> </ul> |
| sn_hcls.station | <p>Zeigt als Patient eigene Datensätze an, einschließlich Gesundheitsfälle, Adressen, Patientendaten und klinische Daten. Zeigt außerdem die Datensätze anderer Patienten an, einschließlich der Adressen, für die sie autorisierte Vertreter sind. Fügt Kommentare zu seinen Gesundheitsfällen hinzu und für die sie der autorisierte Vertreter sind. Zeigt die Mitglieder ihres Haushalts an, falls vorhanden.</p> <p>Mitglieder des Haushalts und Adressen, die einem Patienten zugeordnet sind, werden mithilfe der Tabellen „Mitglied des Haushalts“ [csm_household_member] und „Standort“ [cmn_location]</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.consumer</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |



## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | verwaltet. Weitere Informationen zu Haushaltsmitgliedern und ihren Beziehungen finden Sie unter <a href="#">Branchendatenmodell – Haushalte</a> . Der Standort ist im Common Service Data Model (CSDM) mit der Grundlagendomäne verknüpft. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| sn_hcls.stationär_daten_viewer   | Zeigt Details der Patientendaten an, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung.                                                                                                                                                         | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_hcls.Patienten_Daten_Writer   | Bearbeitet Details der Patientendaten, z. B. Patienten- und Richtlinieneinwilligung                                                                                                                                                        | sn_hcls.stationär_daten_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| sn_hcls.practitioner             | Greift als medizinische Fachkraft (Selektierungspfleger oder klinischer Koordinator) auf Gesundheitsdaten im Zusammenhang mit Patienten zu und zeigt diese an                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.report_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> </ul> |
| sn_hcls.practitioner_data_viewer | Zeigt Details der Arztdaten an, z. B. Arzt und Arzteinrichtung.                                                                                                                                                                            | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| sn_hcls.practitioner_data_writer | Bearbeitet Details der Anwenderdaten, z. B. Anwender und Anwendereinrichtung.                                                                                                                                                              | sn_hcls.practitioner_data_viewer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sn_hcls.report_viewer            | Zeigt Berichte an, die aus Tabellen generiert wurden, auf die sie als Service                                                                                                                                                              | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## Rollen in Service Management Core für das Gesundheitswesen und Life Sciences (Fortsetzung)

| Rolle                             | Beschreibung                                               | Enthält Rollen                    |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                   | Desk-Mitarbeiter oder Manager Zugriff haben.               |                                   |
| sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer | Zeigt Details der Umsatzzyklusdaten an, z. B. Ansprüche.   | Keine                             |
| sn_hcls.revenue_cycle_data_writer | Bearbeitet Details der Umsatzzyklusdaten, z. B. Ansprüche. | sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer |

## Installierte Tabellen

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Anwendungstabellen

| Tabelle                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allergie-Intoleranz [sn_hcls_allergy]                 | Speichert die Informationen über die klinische Beurteilung einer Allergie oder Intoleranz. eine Bereitschaft oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Aussetzung gegenüber dem angegebenen Stoff oder der Klasse von Stoffen negativ zu reagieren. |
| Termin [sn_hcls_appointment]                          | Speichert die Details zur Terminbuchung für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation                                                                                                                                                                            |
| Terminteilnehmer<br>[sn_hcls_appointment_participant] | Speichert die Teilnehmerdetails eines Termins.                                                                                                                                                                                                                          |
| Attribut [sn_hcls_characterist_attribute]             | Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das ein Patient beim Senden einer Gesundheitsanfrage ausgewählt hat.                                                                                                           |
| Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]                | Speichert die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.                                                                                                                                |
| Anspruchsdiagnose<br>[sn_hcls_claim_diagnosis]        | Speichert Diagnoseinformationen für Schadenfälle                                                                                                                                                                                                                        |

## **Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header]                                                        | Speichert die Details des Hauptanspruchs, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wurde.                                                                                                |
| Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line]                                                        | Speichert die Details der Elemente, die zu einem Anspruchsheader gehören.                                                                                                                                                 |
| Installationsbasiselement für medizinische Geräte [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] | Speichert die Details von medizinischen Geräten als Installationsbasiselemente                                                                                                                                            |
| Bedingung [sn_hcls_condition]                                                                 | Speichert Informationen zu einem Zustand, einem Problem, einer Diagnose oder einem anderen Ereignis, einer Situation, einem Problem oder einem medizinischen Konzept, das bzw. das einen bestimmten Schweregrad aufweist. |
| Dosisdefinition [sn_hcls_dosage_definition]                                                   | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.                                                                                      |
| Spezifikation der Dosis [sn_hcls_dosage_specification]                                        | Speichert Informationen über die Dosis des Medikaments, das einem Programm zugeordnet ist                                                                                                                                 |
| Dosagevariable [sn_hcls_dosage_variable]                                                      | Speichert die Variablen, die für eine Dosisspezifikation konfiguriert sind, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences -Anwendung angezeigt wird.     |
| Besprechung [sn_hcls_encounter]                                                               | Speichert Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern, um Gesundheitsdienste bereitzustellen oder den Gesundheitsstatus eines Patienten zu bewerten.                       |
| Registriertes Programm [sn_hcls_enrolled_program]                                             | Speichert die Programme, für die ein Patient registriert wurde                                                                                                                                                            |

Automatische Übersetzung

## Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

### Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierter Programmservice<br>[sn_hcls_enrolled_program_service] | Speichert die Programmservices, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses bereitgestellt wurden.                                                                                                                       |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                      | Speichert Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar.                                                                   |
| Codesatz für das Gesundheitswesen<br>[sn_hcls_code_set]             | Speichert die Details der in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbaren Codesätze.                                                                                                                                                                     |
| Gesundheitsstandort [sn_hcls_location]                              | Speichert Details des Standorts, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                               |
| Gesundheitsorganisation<br>[sn_hcls_organization]                   | Speichert die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer Instanz ServiceNow.                                                                                                                                                                 |
| Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]                                   | Speichert die Details der Aufgabe, die einem Gesundheitsfall oder einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task] ist eine abstrakte Tabelle und erweiterbar. |
| Immunisierung [sn_hcls_impfung]                                     | Speichert die Informationen über ein Ereignis, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wurde, oder den Datensatz einer Immunisierung, wie von einem Patienten, einem medizinischen Fachpersonal oder einer anderen Partei gemeldet.    |
| Medikamente [sn_hcls_metrification]                                 | Speichert Informationen über ein Medikament zum Zwecke der Verschreibung, Abgabe und Anwendung eines Medikaments sowie zur Abgabe von Aussagen über den Medikamentenverbrauch                                                                    |
| Medikamentenverschreibung<br>[sn_hcls_metrification_prescription]   | Speichert Informationen zu für einen Patienten bestellten Verschreibungen                                                                                                                                                                        |

## **Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                  | Beschreibung                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan]                                     | Speichert die Details einer Krankenversicherung, die einem Patienten zugeordnet ist                                                     |
| Beobachtung [sn_hcls_observation]                                        | Speichert Informationen über Messungen und einfache Aussagen, die über einen Patienten gemacht wurden.                                  |
| Patient [sn_hcls_station]                                                | Speichert die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation                                                                  |
| Richtlinie [sn_hcls_policy]                                              | Speichert die Details einer Richtlinie, die für Patienten in den Healthcare and Life Sciences -Anwendungen freigegeben ist.             |
| Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]                         | Speichert die Details einer Einwilligung, die von einem Patienten oder einem Haushaltsmitglied im Namen des Patienten akzeptiert wurde. |
| -Praktiker [sn_hcls_practitioner]                                        | Speichert die Details eines Arztes in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                    |
| Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]                   | Speichert die Details des Standorts, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt.                                              |
| Standortspezialisierung für Fachkraft [sn_hcls_pract_location_specialty] | Speichert Details zu den Arten von Services, die ein Arzt für eine Organisation an einem bestimmten Standort bereitstellen kann.        |
| Fachgebiet für Allgemeinmediziner [sn_hcls_practitioner_specificity]     | Speichert die Zuordnungsdetails einer Fachgebiet mit einem Arzt.                                                                        |
| Diagnose vor der Autorisierung [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]              | Speichert Diagnoseinformationen, die zu einer Vorautorisierung für Gesundheitsdienstleistungen gehören.                                 |
| Vorautorisierungselement [sn_hcls_pre_auth_item]                         | Speichert die Details von Elementen, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsleistungen gehören.                       |

## **ServiceManagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core** **Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Vorautorisierungsanforderung</a><br><a href="#">[sn_hcls_pre_auth_header]</a>                 | Speichert die Details der Autorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung, die von einer Kostenträgerorganisation erbracht wird.                                                                                                                    |
| <a href="#">Vorgehensweise</a> <a href="#">[sn_hcls_procedure]</a>                                        | Speichert Informationen zu einer Aktion, die an oder für einen Patienten durchgeführt wurde oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiv wie langfristige Behandlungen, Beratung oder Schlafbehandlung sein. |
| <a href="#">Programm</a> <a href="#">[sn_hcls_program]</a>                                                | Speichert die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme.                                                                                                                                                                                               |
| <a href="#">Programmbeziehung</a><br><a href="#">[sn_hcls_program_relationship]</a>                       | Speichert die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice.                                                                                                                                                                               |
| <a href="#">Programmservice</a><br><a href="#">[sn_hcls_program_service]</a>                              | Speichert die einem Programm zugeordneten Programmservices.                                                                                                                                                                                                      |
| <a href="#">Quellsystem</a> <a href="#">[sn_hcls_source_system]</a>                                       | Speichert die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in Ihrer Instanz ServiceNow.                                                                                                                                                                 |
| <a href="#">Versicherungsinformationen aktualisieren</a><br><a href="#">[sn_hcls_insurance_info_task]</a> | Speichert die Aufgabendetails zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                 |

## **Installierte Plugins**

### **Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Plugins**

| Plugin                                                        | Beschreibung                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plugin<br>„Verschlüsselungsunterstützung“ (com.glide.encrypt) | Verschlüsselt Tabellenspalten und Anhänge, die einem Plugin in den Anwendungen Healthcare and Life Sciences zugeordnet sind. |

Automatische Übersetzung

**Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Plugins (Fortsetzung)**

| Plugin                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschäftsstandort-Plugin<br>(com.snc.business_location)                  | Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Organisationsstruktur, die Gesundheitsstandorte umfasst.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) | Erfasst die Installationsbasis für einen Kunden, indem verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte erstellt werden, damit Kundenservice-Mitarbeiter Probleme einfach auf das richtige Produkt, Instanzen dieses Produkts und andere Entitäten zurückführen können, die sich auf die Funktion von beziehen könnten. |
| Plugin<br>„Dokumentvorlagen“ (com.snc.document_templates)                | Ermöglicht Ihnen die Erstellung von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, um Standardschreiben oder -dokumente zu generieren.                                                                                                                                                                                                                         |
| Plugin „Kundenservice-Haushalt“ (com.snc.household)                      | Ermöglicht es Ihnen, Haushalte zu erstellen, die Mitglieder eines Haushalts zu definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern zu identifizieren.                                                                                                                                                                                      |
| Playbook Experience Core<br>(com.glide.playbook_experience.config)       | Ermöglicht die Visualisierung von und Interaktion mit Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht.                                                                                                                                                                                                              |

**ServiceNow Store Anwendungen installiert****Die Core Store-Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences“ ist installiert**

| App                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Playbook-Experience-Komponenten<br>(now_playbook_exp) | Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Playbook Experience-Komponenten für die Anzeige von und Interaktion mit Prozessausführungen auf den Seiten UI Builder und im Arbeitsbereich für das Gesundheitswesen. |
| Playbook Experience<br>(sn_playbook_exp)              | Ermöglicht Ihnen das Anzeigen von und Interagieren mit Geschäftsprozess-Workflows in Echtzeit.                                                                                                         |

## Die Core Store-Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences“ ist installiert (Fortsetzung)

| App                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Playbooks für Customer Service Management (sn_csm_playbook) | Aktiviert die Playbook-Experience Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.                                                                                                                                               |
| Product Catalog Management Core (sn_prd_pm)                 | Enthält das Datenmodell und die Funktionalität des Basisproduktkatalogs zum Definieren von Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen sowie darauf basierende Produktangebote                                      |
| Industry Core (com.sn_ind)                                  | Enthält allgemeine Objekte, Codeartefakte und Anforderungsdefinitionen für vertikale Branchen Anwendungen.                                                                                                               |
| CIWF UI Components (sn_ciwf_ui_cmpnt)                       | Enthält allgemeine Designs, Widgets und Code-Artefakte für Workflow-Anwendungen von Kunden und Branchen.                                                                                                                 |
| CMDB CI Class Models                                        | Enthält Klassenmodelle für medizinische Geräte, die die CMDB-Klassenhierarchie erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Identifier-Einträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. |

### Installierte geplante Aufgaben

#### Geplante Aufgaben von Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert

| Geplante Aufgabe                                                            | Beschreibung                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Legen Sie den Status „Inaktiv“ für abgelaufene Richtlinienzustimmungen fest | Legt den Status von Richtlinien genehmigungen auf inaktiv fest, wenn die Gültigkeitsdauer der Richtlinie abgelaufen ist. |

## Geschäftsregeln installiert

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert

| Business-Regel                                                   | Tabelle                                                                      | Regelkriterien                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mitgliederplan hinzufügen/<br>aktualisieren                      | Versicherungsinformationen<br>aktualisieren<br>[sn_hcls_insurance_info_task] | Nach dem<br>Update                          | Aktualisiert den Mitgliederplan<br>der Zahlungstyp auf „Versicherung“<br>festgelegt ist.                                                                                                                |
| Name automatisch<br>ausfüllen                                    | -Praktiker [sn_hcls_practitioner]                                            | Vor dem<br>Einfügen<br>und<br>Aktualisieren | Füllt den Wert des Felds „Name“<br>aus dem Feld „Präfix“, „Vorname“,<br>„Nachname“ oder „Suffix“.<br>Wenn das Feld „Name“ in der Tabelle<br>„Behandler“ [sn_hcls_practitioner]<br>nicht festgelegt ist. |
| Versicherung löschen,<br>wenn Patient Selbstzahlung<br>wählt     | Versicherungsinformationen<br>aktualisieren<br>[sn_hcls_insurance_info_task] | Vor dem<br>Aktualisieren                    | Aktualisiert das Feld „Zahlungstyp“<br>der Zahlungstyp auf „Selbstzahlung“<br>festgelegt ist.                                                                                                           |
| Verbraucher für Patienten<br>erstellen, wenn nicht<br>festgelegt | Patient [sn_hcls_station]                                                    | Nach dem<br>Einfügen                        | Erstellt den Verbraucher<br>nachdem ein Patient erstellt<br>legt das Feld „Verbraucher“<br>Patientendatensatz fest und<br>den Verbraucher dem Patient<br>zuschreibt.                                    |
| Erstellen Sie eine<br>Dosisdefinition                            | Spezifikation der Dosis<br>[sn_hcls_dosage_specification]                    | Vor dem<br>Einfügen<br>und<br>Aktualisieren | Erstellt eine Dosisdefinition<br>Dosisdefinition.                                                                                                                                                       |
| Erstellen Sie Dosisvariablen                                     | Spezifikation der Dosis<br>[sn_hcls_dosage_specification]                    | Vor dem<br>Einfügen<br>und<br>Aktualisieren | Erstellt Dosisvariablen für<br>Spezifikationsmerkmale.                                                                                                                                                  |
| Patientenzugriff auf<br>Allergietabelle                          | Allergie-Intoleranz [sn_hcls_allergy]                                        | Vor der<br>Abfrage                          | Führt die Abfrage „Allergien“<br>berechtigt zum Anzeigen von<br>wenn ein Patient die Tabelle<br>„Intoleranz“ [sn_hcls_allergy]<br>Listen- oder Formularansicht<br>hat.                                  |
| Patientenzugriff auf<br>Terminetabelle                           | Termin [sn_hcls_appointment]                                                 | Vor der<br>Abfrage                          | Führt die Abfrage „Termin“<br>berechtigt zum Anzeigen von<br>wenn ein Patient die Tabelle<br>hat.                                                                                                       |



## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert (Fortsetzung)

| Business-Regel                                     | Tabelle                                | Regelkriterien     | Beschreibung                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                        |                    | Intoleranz“ [sn_hcls_allerg<br>Listen- oder Formularansicht]                                                                                                                                   |
| Patientenzugriff auf<br>Falltabelle                | Gesundheitsfall [sn_hcls_case]         | Vor der<br>Abfrage | Führt „ Fälle im Gesundheitsfall – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wenn ein Patient die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.    |
| Patientenzugriff auf<br>Headertabelle für Anspruch | Anspruchsheader [sn_hcls_claim_header] | Vor der<br>Abfrage | Führt „ Anspruchsheader – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wenn ein Patient die „Anspruchsheader“ [sn_hcls_claim_header] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.             |
| Patientenzugriff auf<br>Schadenspositionstabelle   | Anspruchsposition [sn_hcls_claim_line] | Vor der<br>Abfrage | Führt „ Schadenszeilen – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wenn ein Patient die „Schadensposition“ [sn_hcls_claim_line] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.               |
| Patientenzugriff auf<br>Bedingungstabelle          | Bedingung [sn_hcls_condition]          | Vor der<br>Abfrage | Führt „ Bedingungen – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wenn ein Patient die Tabelle „Bedingung“ [sn_hcls_condition] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.                  |
| Patientenzugriff auf<br>Konsultationstabelle       | Besprechung [sn_hcls_encounter]        | Vor der<br>Abfrage | Führt die Konsultationen – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage aus, wenn ein Patient die Konsultationstabelle [sn_hcls_encounter] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.             |
| Patientenzugriff auf<br>Immunisierungstabelle      | Immunisierung [sn_hcls_impfung]        | Vor der<br>Abfrage | Führt die Aktion „ Immunisierung – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ durch, wenn ein Patient die Tabelle „Immunisierung“ [sn_hcls_impfung] in der Listen- oder Formularansicht abfragt. |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert (Fortsetzung)

| Business-Regel                                          | Tabelle                              | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patientenzugriff auf Medikamententabelle                | Medikamente [sn_hcls_metrification]  | Vor der Abfrage                    | Führt die Anwendung „Medikament – berechtigt zu Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wenn ein Patient die Tabelle „Medikament“ [sn_hcls_metrification] in der Listen- oder Formularansicht abfragt. |
| Patientenzugriff auf die Mitgliederplantabelle          | Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan] | Vor der Abfrage                    | Führt den Mitgliederplan an, berechtigt zur Ansicht vor der Abfrage, wenn ein Patient die Tabelle „Mitgliederplan“ [sn_hcls_member_plan] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.         |
| Patientenzugriff auf Beobachtungstabelle                | Beobachtung [sn_hcls_observation]    | Vor der Abfrage                    | Führt den Befehl „Beobachtung – berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage“ aus, wenn ein Patient die Beobachtungstabelle [sn_hcls_observation] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.     |
| Patientenzugriff auf Patiententabelle                   | Patient [sn_hcls_station]            | Vor der Abfrage                    | Führt die Patienten – dargelegt vor der Abfrage aus, wenn ein Patient die Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.                                    |
| Patientenzugriff auf Eingriffstabelle                   | Vorgehensweise [sn_hcls_procedure]   | Vor der Abfrage                    | Führt den Eingriff an, berechtigt zum Anzeigen vor der Abfrage, wenn ein Patient die Eingriffstabelle [sn_hcls_procedure] in der Listen- oder Formularansicht abfragt.                        |
| Geben Sie die Dauer ein                                 | Besprechung [sn_hcls_encounter]      | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Berechnet die Dauer der Konsultation anhand der Werte „start_time“ und „end_time“ der Konsultation [sn_hcls_encounter] und legt sie fest.                                                     |
| Füllen Sie das Feld für die Verwaltungsorganisation aus | Standort [sn_hcls_location]          | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt die verwaltende Organisation für den übergeordneten Standort fest, wenn dies noch nicht festgelegt ist.                                                                                  |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert (Fortsetzung)

| Business-Regel                                                  | Tabelle                                                                | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geben Sie den Namen ein                                         | Patient [sn_hcls_station]                                              | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Füllt den Wert des Felds aus dem Feld „Präfix“, „Vorname“, „Familienname“ oder „Suffix“ in das Feld „ <b>Name</b> “ in der Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station] festgelegt ist.                        |
| primären Mitgliederplan ausfüllen                               | Versicherungsinformationen aktualisieren [sn_hcls_insurance_info_task] | Vor dem Einfügen                   | Füllt die Informationen zum Mitgliederplan aus dem Feld <b>Primärer Mitgliederplan</b> in der Tabelle „Versicherungsinformationen aktualisieren“ [sn_hcls_insurance_info_task] aus.                   |
| Geben Sie „Gültig bis“ ab Gültigkeitsdauer ein                  | Richtlinieneinwilligung [sn_hcls_policy_consent]                       | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Wert für „Gültig bis“ in der Tabelle „Policeneinwilligung basierend auf dem Datum, an dem die Einwilligung wurde, und der Gültigkeitsdauer“ fest.                                            |
| NPI des Anwenders ist eindeutig                                 | -Praktiker [sn_hcls_practitioner]                                      | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Bricht den Einfüge- oder Aktualisierungsvorgang im Feld „ID“ oder „NPI“ ab.                                                                                                                           |
| Legen Sie den Verbraucher im Gesundheitsfall fest               | Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                                         | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt das Feld „ <b>Verbraucher</b> “ in der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] auf einen Patienten fest, der dem Fall zugeordnet ist, wenn ein Gesundheitsfall erstellt oder aktualisiert wird. |
| Legen Sie den Verbraucher im verkauften Gesundheitsprodukt fest | Verkauftes Gesundheitsprodukt [sn_hcls_sold_product]                   | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt das Feld „ <b>Verbraucher</b> “ in der Tabelle „Verkauftes Gesundheitsprodukte“ [sn_hcls_sold_product] auf den Verbrauchernamen des Patienten fest.                                              |
| Legen Sie das Registrierungsdatum fest                          | Registrierter Programmservice [sn_hcls_enrolled_program_service]       | Vor dem Aktualisieren              | Legt den <b>Feldwert</b> <b>Registrierungsdatum</b> auf das Registrierungsdatum und die aktuelle Uhrzeit fest, wenn sich der Status des Programmservice in <b>Registriert</b> befindet.               |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert (Fortsetzung)

| Business-Regel                                                                | Tabelle                                                                   | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Legen Sie das Registrierungsdatum fest                                        | Registriertes Programm<br>[sn_hcls_enrolled_program]                      | Vor dem Aktualisieren              | Legt den <b>Feldwert Registrierungsdatum</b> auf das Registrierungsdatum und die aktuelle Uhrzeit fest, wenn sich der Status des Programms in <b>Registriert</b> befindet.                                                                                    |
| Legen Sie das Erfüllungsdatum fest                                            | Registrierter Programmservice<br>[sn_hcls_enrolled_program_service]       | Vor dem Aktualisieren              | Legt den <b>Feldwert Erfüllungsdatum</b> auf den aktuellen Zeitpunkt fest, wenn der Servicestatus des registrierten Programms in <b>Erfüllt</b> wechselt.                                                                                                     |
| Legen Sie die Dosisdetails aus Variablen fest                                 | Medikamentenverschreibung<br>[sn_hcls_metrification_prescription]         | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Kopiert variable Werte aus einem Dosismerkmal einer Medikamentenverschreibung in das tatsächliche Feld in den Daten der Medikamentenverschreibung entsprechend der Zuordnung durch die <i>Skripteinbindung DosageCharacterLists</i> .                         |
| Legen Sie den Anzeigenamen fest                                               | Medikamentenproduktmodell<br>[sn_hcls_metrification_product]              | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Anzeigenamen eines Medikaments auf dem Produktmodellnamen fest. Der Formularcode angehängt.                                                                                                                                                          |
| Legen Sie die Verwaltungsorganisation auf die Organisation des Standorts fest | Standort des Anwenders<br>[sn_hcls_practitioner_facility]                 | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt das Feld <b>Organisation</b> in der Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_hcls_serviceorganisation] auf die verwaltende Organisation des Standorts fest.                                                                                                     |
| Legen Sie die Selbstzahlung des Patienten fest                                | Versicherungsinformationen aktualisieren<br>[sn_hcls_insurance_info_task] | Nach dem Update                    | Legt die <b>Feldwerte Selbstzahlung des Patienten, Versicherungsstatus</b> auf <b>verifiziert</b> und <b>Voraussetzung abgeschlossen</b> auf „wahr“ fest, wenn sich der <b>Fallstatus</b> in <b>Geschlossen</b> ändert und der Zahlungstyp Selbstzahlung ist. |
| Legen Sie Richtlinien einwilligungen fest                                     | Patient [sn_hcls_station]                                                 | Nach dem Update                    | Legt den Richtlinien einwilligungsdatum fest.                                                                                                                                                                                                                 |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert (Fortsetzung)

| Business-Regel                                                 | Tabelle                                                     | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| nach Richtlinie auf inaktiv fest                               |                                                             |                                     | inaktiv fest, wenn der Status der Richtlinie auf inaktiv aktualisiert ist                                                                                                                            |
| Legen Sie den Anwender als Anwender vom Typ „Praktiker“ fest   | Standort des Anwenders [sn_hcls_practitioner_facility]      | Vor dem Einfügen                    | Legt das Feld <b>Benutzer</b> in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_hcls_member] auf das Feld <b>Benutzer</b> des Anwenders fest.                                                    |
| Löst den Dokument-Flow für den HC-Fall aus                     | Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                              | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Wertet alle Dokumententypen aus, bei denen die Fallreferenz-Eingabe konfiguriert ist, und den Dokument-workflow der zugehörigen Dokumentvorlage unter Berücksichtigung der Entscheidungsbedingungen. |
| Aktualisiert die Verbraucherinformationen des Patienten        | Patient [sn_hcls_station]                                   | Nach dem Update                     | Legt die Felder <b>Telefonnummer</b> und <b>E-Mail</b> im Verbraucherdatensatz auf dem zugehörigen Patienten fest.                                                                                   |
| Aktualisierungsdokumente generiert                             | Anlage [sys_attachment]                                     | Nach dem Einfügen                   | Aktualisiert das Feld „ <b>Dokument generiert</b> “ in der Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case] mit dem Namen der Dokumentvorlage, die generiert oder angehängt wurde.                           |
| Aktualisiert die Felder mit der Dosisspezifikation             | Medikamentenverschreibung [sn_hcls_medication_prescription] | Vor dem Einfügen und Aktualisieren  | Aktualisiert die Feldwerte für primäre, sekundäre und tertiäre Diagnose aus einer Dosisspezifikation einer Medikamentenverschreibung.                                                                |
| Aktualisieren Sie die Einwilligung des Patienten in die Police | Patient [sn_hcls_station]                                   | Nach dem Einfügen                   | Aktualisiert den Patientenrichtlinieneinwilligungsdatensatz für einen neu erstellten Patientendatensatz.                                                                                             |
| Validiert die eindeutige Dokumentvorlage für die Richtlinie    | Richtlinie [sn_hcls_policy]                                 | Vor dem Einfügen und Aktualisieren  | Überprüft, ob eine Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zugeordnet ist.                                                                                                                        |

## Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Geschäftsregeln installiert (Fortsetzung)

| Business-Regel                                                    | Tabelle                              | Regelkriterien                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Patienten validieren und festlegen                                | Gesundheitsaufgabe [sn_hcls_task]    | Vor dem Einfügen                   | Legt den Patientenwert in „Gesundheitsaufgabe“ [sn_hcls_task] fest.                                                                                                                                                                                              |
| Validieren und legen Sie die Sozialversicherungsnummer fest       | Patient [sn_hcls_station]            | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Überprüft, ob im Feld „ <b>Sozialversicherungsnummer</b> “ in der Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station] die letzten vier Ziffern festgelegt sind und stellt *** - ** - ** voran, um die Nummer in der Datenbank festzulegen.                                       |
| Validieren Sie die Beziehung und aktualisieren Sie den Abonnenten | Mitgliederplan [sn_hcls_member_plan] | Vor dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Abonnenten auf der Grundlage der Beziehung zwischen dem Patienten und dem Abonnenten fest, wenn die Beziehung nicht auf Selbst festgelegt ist. Wenn die Beziehung auf Selbst festgelegt ist, wird der Beziehungswert, wenn der Abonnent festgelegt ist. |

### **i** Hinweis:

Weitere Informationen zu Geschäftsregeln vor der Abfrage finden Sie unter Geschäftsregeln [vor der Abfrage](#) .

## Healthcare and Life Sciences -Datenmodelltabellen

Mithilfe von Tabellen, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core installiert werden, können Sie Datenmodell, Aufgaben und Produktangebote für Ihre Healthcare and Life Sciences -Workflows festlegen.

Weitere Informationen zum Datenmodell Healthcare and Life Sciences finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Allergie-Intoleranz-Tabelle

In der Tabelle „Allergieintoleranz“ [sn\_hcls\_allergy] werden Informationen über die klinische Beurteilung einer Allergie oder Intoleranz gespeichert. eine Bereitschaft oder ein potenzielles Risiko für eine Person, bei zukünftiger Aussetzung gegenüber dem angegebenen Stoff oder der Klasse von Stoffen negativ zu reagieren.

### Schlüsselfunktionen

- Speichert alle Allergien oder Intoleranzen, die einem Patienten zugeordnet sind.
- Enthält den Allergiecode, Typ, Kategorie, Relevanz, klinischer Status, Aufzeichnungsdatum und Datum des Beginns.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Formularfelder für Allergie/Intoleranz

| Feld                     | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alter des Beginns        | Zeichenfolge | Alter, in dem die Allergie oder Intoleranz bei einer Person erstmals auftritt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Allergie-/Intoleranzcode | Referenz     | Bezeichner der Allergie oder Intoleranz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kategorie                | Auswahlliste | <p>Kategorie eines identifizierten Stoffs, der der Allergie oder Intoleranz zugeordnet ist.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biologisch</li> <li>• Umgebung</li> <li>• Essen</li> <li>• Medikamente</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter <a href="#">Allergie-Intoleranz-Kategorien</a>, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Klinischer Status        | Auswahlliste | <p>Status der Allergie oder Intoleranz in klinischer Prüfung.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Gelöst</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Klinische Status von Allergien/Intoleranzen</a>, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                      |
| Relevanz                 | Auswahlliste | <p>Schätzung des potenziellen klinischen Schadens oder der Schwere einer Reaktion auf einen identifizierten Stoff.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoch</li> <li>• Niedrig</li> <li>• Zugriff auf nicht möglich</li> </ul>                                                                                                                                                                    |

## Formularfelder für Allergie/Intoleranz (Fortsetzung)

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                   | Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Kritikalitätstypen für Allergien/Intoleranzen</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Datum des Beginns      | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Beginns der Allergie oder Intoleranz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Datum der Aufzeichnung | Datum/<br>Uhrzeit | Datum, an dem die erste Version der Allergie oder Intoleranz in der Anwendung aufgezeichnet wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Konsultation           | Referenz          | Ereignis im Gesundheitswesen, bei dem diese Allergie/Intoleranz bestätigt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Externe ID             | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nummer                 | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Allergie/Intoleranz.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Allergie oder Intoleranz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ALLR00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Allergie-Intoleranz“ [sn_hcls_allergy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Patient                | Referenz          | Patient, der die Allergie oder Intoleranz hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Quelle                 | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Typ                    | Auswahlliste      | <p>Zugrunde liegender analytischer Mechanismus für ein Reaktionsrisiko.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergie</li> <li>• Intoleranz</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



**Formularfelder für Allergie/Intoleranz (Fortsetzung)**

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |              | Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter <a href="#">In den FIR-Spezifikationen definierte Allergie-/Intoleranztypen</a>  .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Verifizierungsstatus | Auswahlliste | <p>Assertion über die Gewissheit, die mit einer Bereitschaft oder einem potenziellen Risiko einer Reaktion auf den identifizierten Stoff verbunden ist.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestätigt</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Widerlegt</li> <li>• Nicht bestätigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Verifizierungsstatus der Allergie/Intoleranz</a>, , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Termin-tabelle**

In der Tabelle „Termin“ [sn\_hcls\_appointment] werden die Terminbuchungsdetails für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle dem Patienten zugeordneten Termine.
- Enthält Termintyp, Status, Servicetyp, Servicekategorie, Start- und Endzeit, Priorität, Standort und Arzt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Termin-tabelle**

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                       |
|------------------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Tatsächliche Endzeit   | Datum/<br>Uhrzeit | Tatsächliches Enddatum und -uhrzeit des Termins.   |
| Tatsächliche Startzeit | Datum/<br>Uhrzeit | Tatsächliches Startdatum und -uhrzeit des Termins. |

## Felder der Termentabelle (Fortsetzung)

| Feld                    | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zusätzliche Anmerkungen | Zeichenfolge | Detaillierte oder erweiterte Informationen zur Unterstützung des Termins, die bei der Terminvereinbarung angegeben wurden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Termin-ID               | Zeichenfolge | Bezeichner des im elektronischen Patientenaktensystem (EMR) eingegebenen Termins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Terminstatus            | Auswahlliste | <p>Status eines Termins.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angekommen</li> <li>• Gebucht</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Eingeecheckt</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Erfüllt</li> <li>• Nicht erschienen</li> <li>• Ausstehend</li> <li>• Vorgeschlagen</li> <li>• Warteliste</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren <a href="#">Status</a> finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Terminstatus.</p> |
| Terminotyp              | Auswahlliste | <p>Stil des Termins oder Patienten, der im Zeitfenster gebucht wurde.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untersuchung</li> <li>• Notfall</li> <li>• Nachverfolgung</li> <li>• Routine</li> <li>• Walk-in</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den Terminotypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Terminotypen</a>.</p>                                                                                             |

## Felder der Termentabelle (Fortsetzung)

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall                 | Referenz     | Fall, der diesem Termin zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Bedingung            | Referenz     | Bedingung, die dem Termin zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Beschreibung         | Zeichenfolge | Kurze Beschreibung des Termins, wie er in einer Betreffzeile in einer Besprechungsanfrage oder einer Terminliste angezeigt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Dauer des Termins    | Dauer        | Tatsächliche Dauer des Termins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Standort             | Referenz     | Ort des Termins                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nummer               | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Termins</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow einen neuen Termin hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist APPT00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung          | Referenz     | Dem Termin zugeordnete Beobachtung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Patient              | Referenz     | Name des Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Patientenanweisungen | Zeichenfolge | <p>Patientenorientierte Informationen zum Termin.</p> <p>Fordern Sie beispielsweise das Mitbringen einer Überweisung oder ein Fasten ab 20:00 Uhr am Abend zuvor an.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Arzt                 | Referenz     | <p>Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.</p> <p>Anwender, die einem Termin zugeordnet sind, werden in der Tabelle „Terminteilnehmer“ [sn_hcls_appointment_participant] referenziert.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Felder der Termentabelle (Fortsetzung)**

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Priorität              | Referenz          | Dringlichkeit des Termins, der verwendet wird, um fundierte Entscheidungen zu treffen, wenn eine Neupriorisierung erforderlich ist.                                                                                              |
| Prozedur               | Referenz          | Aktivität, die an, mit oder für einen Patienten als Teil des Termins ausgeführt wird.                                                                                                                                            |
| Angeforderte Endzeit   | Datum/<br>Uhrzeit | Vorgeschlagenes Enddatum und -uhrzeit des vom Patienten angeforderten Termins.                                                                                                                                                   |
| Angeforderte Startzeit | Datum/<br>Uhrzeit | Vorgeschlagenes Startdatum und -uhrzeit des vom Patienten angeforderten Termins.                                                                                                                                                 |
| Servicekategorie       | Referenz          | Breite Kategorie des Services, der während dieses Termins erbracht werden soll.<br><br>Weitere Informationen zu den Servicekategorien finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Servicekategorien</a> . |
| Servicetyp             | Referenz          | Spezifischer Service, der während dieses Termins erbracht werden soll.<br><br>Weitere Informationen zu den Servicetypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Servicetypen</a> .                    |
| Quelle                 | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                 |
| Fachgebiet             | Referenz          | Fachgebiet eines Arzts, das für die Erbringung der in diesem Termin angeforderten Leistung erforderlich ist.                                                                                                                     |

**Teilnehmertabelle des Termins**

In der Tabelle „Terminteilnehmer“ [sn\_hcls\_appointment\_participant] werden die Teilnehmerdetails eines Termins gespeichert, einschließlich der Fachkräfte.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert die Teilnehmerdetails, die einem Termin zugeordnet sind.
- Enthält den Terminnamen, die Arztkategorie, den Teilnehmertyp und die Arzt-ID.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Termintabelle

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termin            | Referenz     | Bezeichner des im elektronischen Patientenaktensystem (EMR) eingegebenen Termins                                                                                                                                                                                          |
| Teilnehmer-Typ    | Auswahlliste | Typ des Teilnehmers.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation</li> <li>• Arzt</li> <li>• Überweisender Patient</li> </ul>                                                                           |
| ID des Arzts      | Referenz     | Bezeichner des Arzts, der im EMR-System eingegeben wurde.                                                                                                                                                                                                                 |
| Anwenderkategorie | Auswahlliste | Kategorie des Arzts<br><br>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nimmt teil</li> <li>• Consulting</li> <li>• Überweisender Leistungserbringer</li> <li>• Chirurgisches Personal</li> <li>• Zu Besuch</li> </ul> |

### Attributtabelle

In der Tabelle „Attribut“ [sn\_hcls\_characterist\_attribute] werden die Merkmalsoptionen gespeichert, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das ein Patient beim Senden einer Gesundheitsanfrage ausgewählt hat.

### Schlüsselfunktionen

- Ordnet Entitäten einem Falltyp aus dem Gesundheitswesen zu.
- Speichert die Zuordnung zwischen den Tabellen „Programm“ [sn\_hcls\_program], „Programmservice“ [sn\_hcls\_program\_service], „Merkmal“ [sn\_prd\_pm\_characterist], „Merkmalsoption“ [sn\_prd\_pm\_characterist\_option] und den Typ des Gesundheitsfalls.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Terminabelle buchen

In der Tabelle „Termin buchen“ [sn\_hcls\_book\_appt\_task] werden die Aufgabendetails für die Buchung eines Termins gespeichert, der einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet ist.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn\_hcls\_task], um Aufgabendetails zu speichern, die für Terminbuchungen erstellt wurden, die einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet sind.
- Enthält die Aufgabennummer, Kurzbeschreibung, Zuweisungsgruppe, Patient, Eingriff, Arzt, übergeordneter Fall und Aufgabenstatus.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Felder der Terminabelle buchen

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zuweisungsgruppe    | Referenz     | Gruppe von Mitgliedern, der die Terminbuchungsaufgabe zugewiesen ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nummer              | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Terminbuchungsaufgabe.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Terminbuchungsaufgabe hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist APPTS00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Patient             | Referenz     | Name des Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Übergeordneter Fall | Referenz     | Gesundheitsfall oder seine erweiterten Falltypen, die der Terminbuchungsaufgabe zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Arzt                | Referenz     | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Prozedur            | Referenz     | Aktivität, die an, mit oder für einen Patienten als Teil des Termins ausgeführt wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kurzbeschreibung    | Zeichenfolge | Kurze Beschreibung der Terminbuchungsaufgabe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Felder der Termentabelle buchen (Fortsetzung)**

| Feld   | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status | Auswahlliste | <p>Status der Terminbuchungsaufgabe.</p> <p>Die folgenden Aufgabenstatus für eine Terminbuchung sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Angefordert</li> </ul> |

**Anspruchsdiagnosetabelle**

In der Schadensdiagnosetabelle [sn\_hcls\_claim\_diagnosis] werden Diagnoseinformationen für Schadensfälle gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert den Diagnosecode für die Verwendung mit Schadenfällen.
- Enthält Anspruchs- und Diagnoseinformationen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Anspruchsdiagnosetabelle**

| Feld             | Datentyp | Beschreibung                                                                                           |
|------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anspruch         | Referenz | Zugeordneter Anspruch, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wird. |
| Schadensposition | Referenz | Zugeordnete Anspruchsposition, die Details der Artikel enthält, die zum Anspruchsheader gehören.       |
| Diagnosecode     | Referenz | Code, der verwendet wird, um die von einem medizinischen Fachpersonal gestellte Diagnose anzugeben.    |

## Anspruchs-Header-Tabelle

In der Tabelle „Anspruchsheader“ [sn\_hcls\_claim\_header] werden die Details des Hauptanspruchs gespeichert, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wurde.

Die Tabelle weist die folgenden Funktionen auf:

- Speichert den Hauptanspruch, der im Namen eines Patienten an eine Kostenträgerorganisation übermittelt wurde.
- Ermöglicht das Einbeziehen mehrerer Anspruchspositionen.
- Enthält den Zahler, die Transaktionskontrollnummer, den Typ, den Status, den Patienten, den Mitgliederplan, die Nummer der Krankenakte, die Kontonummer sowie verschiedene Daten und Beträge.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Anspruchs-Header-Tabelle

| Feld                     | Datentyp     | Beschreibung                                                                               |
|--------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Festgelegter Betrag      | Währung      | Angepasster Betrag, der für den Service vom primären Zahler bezahlt wurde.                 |
| Abgerechneter DRG-Code   | Zeichenfolge | DRG-Code (Diagnosis Related Group) für die in Rechnung gestellte diagnosebezogene Gruppe.  |
| Forderungsbetrag         | Währung      | Ursprünglicher Betrag, der mit der Forderung übermittelt wurde.                            |
| Akzeptiert am            | Datum        | Datum, an dem der Anspruch von der Kostenträgerorganisation akzeptiert wurde.              |
| Datum der Entscheidung   | Datum        | Datum, an dem über den Anspruch für die Zahlung entschieden wurde.                         |
| Datum bezahlt            | Datum        | Datum, an dem der Anspruch von der zahlenden Organisation bezahlt wurde.                   |
| Datum der Übermittlung   | Datum        | Datum, an dem der Anspruch an die Organisation des Kostenträgers übermittelt wurde.        |
| Gebührenminderungsbetrag | Währung      | Differenz zwischen dem ursprünglichen Forderungsbetrag und dem angepassten Zahlungsbetrag. |



## Felder der Anspruchs-Header-Tabelle (Fortsetzung)

| Feld                              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer der Patientenakte          | Zeichenfolge | Medizinische Datensatznummer (MRN) des Patienten, wie im System der elektronischen Patientenakte (EMR) eingegeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Mitgliederplan                    | Referenz     | Mitgliederplan, der dem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Name                              | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Anspruchsheaders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nummer                            | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Anspruchsheaders.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz einen neuen Anspruchsheader hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist CLAIMHDR00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Anspruchsheader“ [sn_hcls_claim_header]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Bezahlter Betrag                  | Währung      | Vom Patienten zu zahlender Betrag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Patient                           | Referenz     | Patient, in dessen Namen der Anspruch eingereicht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kontonummer des Patienten         | Zeichenfolge | Patientenkontonummer, wie im EMR-System eingegeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Vom Patienten zu zahlender Betrag | Währung      | Betrag, für den der Patient verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Zahler                            | Referenz     | Name des Unternehmens, das als Kostenträgerorganisation aufgeführt ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Header für Vorautorisierung       | Referenz     | Zugehörige Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Felder der Anspruchs-Header-Tabelle (Fortsetzung)

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anmerkungen                | Zeichenfolge | Kommentare oder zusätzliche Informationen zum Anspruch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Service Provider           | Referenz     | Arzt, der die Dienstleistung für den Patienten erbracht hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Service Provider-ID        | Zeichenfolge | Bezeichner des Arztes, der dem Patienten das Produkt oder die Dienstleistung bereitgestellt hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Quelle                     | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Status                     | Auswahlliste | <p>Status des Anspruchs.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Beahlt</li> <li>• Angehalten</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Anspruchsstatus</a> .</p> |
| Transaktionskontrollnummer | Zeichenfolge | Eindeutiger Bezeichner des Anspruchs im Kostenträgersystem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Typ                        | Auswahlliste | <p>Typ des Anspruchs.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutionell</li> <li>• Mündlich</li> <li>• Pharmazeutische Versicherung</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |

**Felder der Anspruchs-Header-Tabelle (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsqualifizierender Abschluss</li> <li>• Augenärztliche Versicherung</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Anspruchstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Anspruchstypen</a> .</p> |

**Schadenpositionstabelle**

In der Tabelle „Anspruchsposition“ [sn\_hcls\_claim\_line] werden die Details der Elemente gespeichert, die zu einem Anspruchsheader gehören.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert die Elemente, die zu einem Anspruchsheader gehören.
- Enthält den Zahler, die Anbieterkontrollnummer, den Positionstitel, die Positionsnummer, den übergeordneten Anspruch, den Positionsstatus, den zugehörigen Eingriff, den Standort, den Arzt, das Start- und Enddatum des Services, verschiedene Beträge und Codes.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Schadenspositionstabelle**

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                        |
|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Festgelegter Betrag | Währung      | Angepasster Betrag, der für den mit der Schadensposition verknüpften Service bezahlt wurde.         |
| Anspruch            | Referenz     | Ursprünglicher Anspruch, der der Schadensposition zugeordnet ist.                                   |
| Code-Modifizierer   | Zeichenfolge | Modifikator, der hilft, einen Eingriffscode weiter zu beschreiben, ohne seine Definition zu ändern. |
| Kommentare          | Zeichenfolge | Zusätzliche Informationen zur Klammerposition.                                                      |
| Tage/Einheiten      | Zeichenfolge | Anzahl der Tage oder Einheiten des bereitgestellten Services.                                       |

## Felder der Schadenspositionstabelle (Fortsetzung)

| Feld                        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ausnahmecodes               | Zeichenfolge | Ausnahmecodes, die der Schadensposition zugeordnet sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gebührenermäßigung          | Währung      | Differenz zwischen dem ursprünglichen Forderungsbetrag und dem angepassten Zahlungsbetrag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Zeilennummer                | Zeichenfolge | Laufende Nummer zur Unterscheidung des in einem Anspruch eingereichten Services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Zeilenstatus                | Auswahlliste | <p>Status der Forderungsposition und nicht des gesamten Anspruchs.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Beahlt</li> <li>• Angehalten</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Anspruchsstatus</a> .</p> |
| Zeilentitel                 | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung der Schadensposition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Standort                    | Referenz     | Standort, an dem der Service erbracht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nationaler Arzneimittelcode | Zeichenfolge | Code des im Service enthaltenen Arzneimittels, wie in den Abrechnungsrichtlinien des National Drogencode (NDC) angegeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Nummer                      | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Schadenposition.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz eine neue</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Felder der Schadenspositionstabelle (Fortsetzung)

| Feld                                          | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |              | <p>Schadensposition hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist CLAIMLN00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>           Um die Nummer anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Schadensposition“ [sn_hcls_claim_line]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Kontrollnummer der ursprünglichen Transaktion | Zeichenfolge | Eindeutiger Bezeichner der ursprünglichen Forderung im Kostenträgersystem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bezahlter Betrag                              | Währung      | Bezahlter Gesamtbetrag oder Service, der der Schadensposition zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eingriffscode                                 | Referenz     | <p>Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs, der dem Anspruch zugeordnet ist. Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS).</p> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Verfahrenscodes</a>, , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                  |
| Anbieterkontrollnummer                        | Zeichenfolge | Nummer, die dem Service vom Service Provider zu Nachverfolgungs- und Abrechnungszwecken zugewiesen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Umsatzcode                                    | Zeichenfolge | Code für die Umsatzgruppierung, der der Schadensposition zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Service-Enddatum                              | Datum        | Service-Enddatum für die Schadensposition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Servicepreis                                  | Währung      | Preis des Services, der der Schadensposition zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Service Provider                              | Referenz     | Arzt, der die Dienstleistung für den Patienten erbracht hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Service-Startdatum                            | Datum        | Service-Startdatum für die Schadensposition.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Felder der Schadenspositionstabelle (Fortsetzung)**

| Feld     | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                           |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quelle   | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                       |
| Zahncode | Zeichenfolge | Code des Zahns, an dem der Service ausgeführt wurde.<br><br>Gilt nur für Leistungserbringer im zahnärztlichen Bereich. |

**Bedingungstabelle**

In der Tabelle „Bedingung“ [sn\_hcls\_condition] werden die Informationen zu einer Bedingung, einem Problem, einer Diagnose oder einem anderen Ereignis, einer Situation, einem Problem oder einem klinischem Konzept gespeichert, die bzw. das auf die Stufe „Besogniserfahrung“ eingestuft wurde.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle Beschwerden oder Krankheiten, die bei einem Patienten gemeldet oder bei denen eine Diagnose gestellt wurde.
- Enthält den Bedingungscode, die anatomische Position, die Kategorie, den klinischen Status, das Aufzeichnungsdatum und das Datum des Beginns.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Bedingungstabellenfelder**

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anatomische Position | Referenz     | Körperstellen, an denen sich die Bedingung gezeigt hat.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kategorie            | Auswahlliste | Kategorie der Bedingung<br><br>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnose</li> <li>• Problem</li> </ul><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter <a href="#">Bedingungskategorien</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Klinischer Status    | Auswahlliste | Status des Probanden in der klinischen Prüfung.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Bedingungstabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld                   | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                   | <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Serie</li> <li>• Rückfall</li> <li>• Erlass</li> <li>• Gelöst</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie <a href="#">unter Klinische Status der Bedingung</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                                           |
| Bedingungscode         | Referenz          | Bezeichner der Bedingung, des Problems oder der Diagnose.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Datum der Aufzeichnung | Datum/<br>Uhrzeit | <p>Datum und Uhrzeit, zu der die Bedingung zum ersten Mal in der Anwendung aufgezeichnet wurde.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit festgelegt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Konsultation           | Referenz          | Gesundheitsereignis, während dessen diese Bedingung erstellt wurde oder mit dem die Erstellung dieses Datensatzes eng verbunden ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Externer Bezeichner    | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nummer                 | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Bedingung.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Bedingung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist COND00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Zahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Bedingung“ [sn_hcls_condition]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Alter des Beginns      | Zeichenfolge      | Alter, in dem eine Person eine Krankheit oder Störung erwirbt, entwickelt oder zum ersten Mal auftritt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Bedingungstabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                 | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum des Beginns    | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Beginns der Bedingung nach Meinung des Arztes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Patient              | Referenz          | Patient, der dem Bedingungsdatensatz zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Quelle               | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Verifizierungsstatus | Auswahlliste      | <p>Verifizierungsstatus zur Unterstützung oder Ablehnung des medizinischen Status der Bedingung</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestätigt</li> <li>• Differenzial</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Vorläufig</li> <li>• Widerlegt</li> <li>• Nicht bestätigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Bedingungsüberprüfungsstatus</a>,  die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Definitionstabelle für die Dosis**

Die Tabelle „Dosierungsdefinition“ [sn\_hcls\_dosage\_definition] modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification] zur Verwendung als Anforderungsdefinitionsparameter.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Anforderungsdefinition“ [sn\_ind\_request\_definition].
- Referenziert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification].
- Enthält die Details zur Medikamentenverschreibung, den Veröffentlichungsstatus der Dosispezifikation, das Programm, das der Dosispezifikation zugeordnet ist, und Diagnosedetails, wie in der Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification] gespeichert.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).



## Felder der Dosisdefinitionstabelle

| Feld                 | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                | Wahr/<br>Falsch | Option zum Aktivieren der Dosisspezifikation                                                                                                                                                                                                                                            |
| Beschreibung         | Zeichenfolge    | Zusätzliche Informationen zur Spezifikation der Dosis.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Definition der Dosis | Referenz        | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification].                                                                                                                                                                                                        |
| Medikament           | Referenz        | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Name                 | Zeichenfolge    | Name zur Identifizierung der Dosisspezifikation                                                                                                                                                                                                                                         |
| Primäre Diagnose     | Referenz        | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                            |
| Programm             | Referenz        | Programm, das dem Medikament zugeordnet ist,                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sekundäre Diagnose   | Referenz        | Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann.                                                                                                                                                                                           |
| Status               | Zeichenfolge    | Status der Dosisspezifikation<br><br>Wenn Sie die Dosisspezifikation nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Entwurf</b> gesetzt. Wenn Sie die Dosisspezifikation bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Veröffentlicht</b> gesetzt. |
| Tertiäre Diagnose    | Referenz        | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                  |

## Spezifikationstabelle für Dosis

In der Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn\_hcls\_dosage\_specification] werden die Informationen zur Medikamentendosierung gespeichert, die einem Programm zugeordnet sind.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Spezifikation“ [sn\_prd\_pm\_specification].
- Weist eine 1:n-Beziehung mit der Tabelle „Spezifikationsmerkmal“ [sn\_prd\_pm\_specification\_characterist] auf.
- Enthält die Details zur Medikamentenverschreibung, den Veröffentlichungsstatus der Dosisspezifikation, das Programm, das der Dosisspezifikation zugeordnet ist, und Diagnosedetails.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Spezifikationstabelle für die Dosis

| Feld                 | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                | Wahr/<br>Falsch | Option zum Aktivieren der Dosisspezifikation                                                                                                                                                                                                                                            |
| Beschreibung         | Zeichenfolge    | Zusätzliche Informationen zur Spezifikation der Dosis.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Definition der Dosis | Referenz        | Modelliert die Tabelle „Dosierungsspezifikation“ [sn_hcls_dosage_specification].                                                                                                                                                                                                        |
| Medikament           | Referenz        | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Name                 | Zeichenfolge    | Name zur Identifizierung der Dosisspezifikation                                                                                                                                                                                                                                         |
| Primäre Diagnose     | Referenz        | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                            |
| Programm             | Referenz        | Programm, das dem Medikament zugeordnet ist,                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sekundäre Diagnose   | Referenz        | Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann.                                                                                                                                                                                           |
| Status               | Zeichenfolge    | Status der Dosisspezifikation<br><br>Wenn Sie die Dosisspezifikation nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Entwurf</b> gesetzt. Wenn Sie die Dosisspezifikation bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf <b>Veröffentlicht</b> gesetzt. |

**Felder der Spezifikationstabelle für die Dosis (Fortsetzung)**

| Feld              | Datentyp | Beschreibung                                                                           |
|-------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tertiäre Diagnose | Referenz | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird. |

**Tabelle mit Dosagevariablen**

In der Tabelle „Dosierungsvariable“ [sn\_hcls\_dosage\_variable] werden die Variablen gespeichert, die für eine Dosagespezifikation konfiguriert sind, die im Formular „Medikamentenverschreibung“ einer Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences angezeigt wird.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Variablen“ [var\_dictionary].
- Referenziert die Tabelle „Dosierungsdefinition“ [sn\_hcls\_dosage\_definition].
- Schließt die Variablen ein, wenn sie für eine Dosisspezifikation hinzugefügt werden. Zum Beispiel Menge, Anzahl der autorisierten Nachfüllungen, Anweisungen für Patienten, Dosis und maximale Dosis pro Tag.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Konsultationstabelle**

In der Konsultationstabelle [sn\_hcls\_encounter] werden die Informationen über eine Interaktion zwischen einem Patienten und Gesundheitsdienstleistern gespeichert, um Gesundheitsdienstleistungen bereitzustellen oder den Gesundheitsstatus eines Patienten zu bewerten.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle Konsultationen, die ein Patient mit einem beliebigen Arzt hatte
- Enthält den Konsultationstyp, den Servicetyp, den Arzt, den Ort der Konsultation sowie die Start- und Endzeit der Konsultation.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Konsultationstabelle**

| Feld   | Datentyp | Beschreibung                                                        |
|--------|----------|---------------------------------------------------------------------|
| Termin | Referenz | Termin als erfüllt markiert und mit der Konsultation verknüpft.     |
| Dauer  | Dauer    | Zeit, die der Teilnehmer während der Konsultation teilgenommen hat. |

## Felder der Konsultationstabelle (Fortsetzung)

| Feld                       | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                   | Dieses Feld wird automatisch auf die Dauer zwischen <b>Startzeit</b> und <b>Endzeit</b> einer Konsultation festgelegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Konsultationstyp           | Referenz          | Typ der Konsultation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Endzeit                    | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit, zu der die Teilnahme eines Patienten an der Konsultation beendet wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Externe ID                 | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Standort                   | Referenz          | Gesundheitsstandort, an dem die Konsultation stattfindet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nummer                     | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Konsultation.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Konsultation hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ENC00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Konsultationstabelle [sn_hcls_encounter]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Übergeordnete Konsultation | Referenz          | Übergeordnetes Gesundheitsereignis, das der Konsultation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Patient                    | Referenz          | An der Konsultation beteiligter Patient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Arzt                       | Referenz          | An der Konsultation beteiligter Arzt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Prioritätstyp              | Referenz          | Dringlichkeit der Konsultation, die verwendet wird, um fundierte Entscheidungen zu treffen, wenn eine Neupriorisierung erforderlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Service Provider           | Referenz          | Gesundheitsorganisation, die für die in der Konsultation enthaltenen Services verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Servicetyp                 | Referenz          | Breite Kategorie des bereitzustellenden Service.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Felder der Konsultationstabelle (Fortsetzung)**

| Feld      | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |                   | Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Servicetypen</a>  .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quelle    | Referenz          | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Startzeit | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Beginns der Teilnahme eines Patienten an der Konsultation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Status    | Auswahlliste      | <p>Status der Konsultation.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angekommen</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Fertig</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Beurlaubt</li> <li>• Geplant</li> <li>• Selektiert</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren <a href="#">Status</a>  finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte Konsultationsstatus.</p> |

**Tabelle „Registriertes Programm“.**

In der Tabelle „Registrierte Programme“ [sn\_hcls\_enrolled\_program] werden die Programme gespeichert, für die ein Patient registriert wurde.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item] auf alle unterstützten registrierten Programme.
- Speichert die registrierten Programme, die an einen Patienten verkauft wurden.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Registriertes Programm“.**

| Feld                  | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierungsdatum   | Datum        | Datum, an dem der Patient für das Programm registriert wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Datum der Anforderung | Datum        | Datum, an dem der Patient die Registrierung für das Programm angefordert hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Status                | Ganzzahl     | <p>Status des Registrierungsprogramms.</p> <p>Status ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Registriert</li> <li>• Erfüllt</li> <li>• Ausstehende Erfüllung</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Angefordert</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nummer                | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programms.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ENPG00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Registrierte Programme“ [sn_hcls_enrolled_program]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Patient               | Referenz     | Verbraucher, der als Patient im Programm registriert ist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Programmname          | Referenz     | Name zur Identifizierung des registrierten Programms.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Tabelle „Registrierte Programmservices“.**

In der Tabelle „Registrierte Programmservices“ [sn\_hcls\_enrolled\_program\_service] werden die Programmservices gespeichert, die einem Patienten im Rahmen eines Programmregistrierungsprozesses bereitgestellt werden.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item] auf alle unterstützten registrierten Programmservices.
- Speichert die registrierten Programmservices, die an einen Patienten verkauft wurden.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Tabelle „Registrierte Programmservices“.

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierungsdatum | Datum        | Datum, an dem der Patient für den Programmservice registriert wurde.                                                                                                                                                                                                      |
| Datum der Erfüllung | Datum        | Datum, an dem die Leistung für den Patienten erbracht wurde.                                                                                                                                                                                                              |
| Anforderungsdatum   | Datum        | Datum, an dem die Leistung vom Patienten angefordert wurde.                                                                                                                                                                                                               |
| Status              | Ganzzahl     | Status des Registrierungsprogrammservice.<br>Status ist einer der folgenden Typen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Registriert</li> <li>• Erfüllt</li> <li>• Ausstehende Erfüllung</li> <li>• Abgelehnt</li> <li>• Angefordert</li> </ul> |
| Nummer              | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programmservice.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist ENSRV00001001.   |

**Felder der Tabelle „Registrierte Programmservices“. (Fortsetzung)**

| Feld            | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |          | <b> Hinweis:</b><br>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Registrierte Programmservices“ [sn_hcls_enrolled_program_service]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>  . |
| Patient         | Referenz | Verbraucher oder Account, der als Patient im Programm registriert ist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Programmservice | Referenz | Name zur Identifizierung des registrierten Programmservice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Tabelle für Gesundheitsfälle**

Die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] ist eine abstrakte, erweiterbare Tabelle, in der Gesundheitsfälle gespeichert werden.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Fall“ [sn\_customerservice\_case], um alle Gesundheitsfälle zu speichern, die einem Patienten zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie [unter Mit Kundenservice-Management installierte Tabellen](#)  .
- Enthält das Feld „**Patient**“ als optionales Feld und einen Verweis auf die Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_station]. Weitere Informationen finden Sie unter [Patiententabelle](#).
- Aktiviert Falltypen für das Gesundheitswesen, einschließlich Registrierung für Arzneimittelprogramm, Registrierung für klinische Prüfung, Abrechnungsanfrage und Anforderung eines Patiententermins.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Codesatztable für das Gesundheitswesen**

In der Tabelle „Codeset für das Gesundheitswesen“ [sn\_hcls\_code\_set] werden die Details der in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbaren Codesätze gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Aktiviert HL7-basierte Datentabellen, einschließlich Fachgebieten, Services, Verfahren und Konsultationen des Gesundheitswesens.
- Aktiviert die Gruppierung aller HL7-Daten in Codesätze mit den Attributen Typ, Code und Name.
- Standardmäßig werden die folgenden HL7-basierten Datentabellen unterstützt:



- [Pflegefachgebiet](#)
- [Bedingung](#)
- [Beobachtung](#)
- [Prozedur](#)
- [Allergie-Intoleranz](#)
- [Konsultation](#)
- [Körperstelle](#)
- [Servicetyp](#)
- [Servicekategorie](#)
- [Priorität](#)
- [Medikamentcode](#)
- [Medikamentformularcode](#)
- [Arzttyp](#)

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

#### Codesatztabellenfelder für das Gesundheitswesen

| Feld                | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Code                | Zeichenfolge | Codewert mit Symbolen und/oder Ausdrücken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Codesystem-ID       | Zeichenfolge | Bezeichner des Systems, das den Codesatz enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Codesystemname      | Zeichenfolge | Name des Systems, das den Codesatz enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Externer Bezeichner | Zeichenfolge | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Name                | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Codes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Typ                 | Auswahlliste | <p>Allgemeine Sprache, einschließlich einer Reihe von Bezeichnern, Namen und Codes zur Identifizierung von Gesundheitsmessungen, Beobachtungen und Dokumenten.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergie-Intoleranz</li> <li>• Körperstelle</li> <li>• Pflegefachgebiet</li> </ul> |

**Codesatztabellenfelder für das Gesundheitswesen (Fortsetzung)**

| Feld | Datentyp | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedingung</li> <li>• Konsultation</li> <li>• Sprachcode</li> <li>• Medikamentcode</li> <li>• Medikamentformularcode</li> <li>• Beobachtung</li> <li>• Arzttyp</li> <li>• Prozedur</li> <li>• Priorität</li> <li>• Servicekategorie</li> <li>• Servicetyp</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codesätzen finden Sie unter <a href="#">Wertsätze aller in den FIR-Spezifikationen definierten Typen</a> .</p> |

**Tabelle „Gesundheitsstandort“.**

In der Tabelle „Gesundheitsstandort“ [sn\_hcls\_location] werden Details zu dem Standort gespeichert, der Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.

**Schlüsselfunktionen**

- Modelliert Standorte verschiedener physischer Typen, z. B. Standort, Krankenhausgebäude, Forschungslabor, Parkplatz oder das Haus eines Patienten.
- Ermöglicht einem Standort, mehrere Standorte einzubeziehen.
- Zugehörige Listen für Eingriffe, Pflegefachgebiete und Bedingungen werden für Datensätze angezeigt, die über die Tabelle „Codeset-Standort“ [sn\_hcls\_codeset\_location] erstellt wurden.
- Zuordnungen zu Geräten über die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item]
- Zuordnungen zu Fachkräften über die Tabelle „Standort des Fachpersonals“ [sn\_hcls\_practitioner\_facility].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Tabellenfelder für den Gesundheitsstandort

| Feld                    | Datentyp       | Beschreibung                                                                                                                                  |
|-------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Höhe                    | Gleitkommazahl | Höhe des absoluten geografischen Standorts.                                                                                                   |
| Stadt                   | Zeichenfolge   | Stadt, in der sich der physische Standort befindet.                                                                                           |
| Land                    | Zeichenfolge   | Land, in dem sich der physische Standort befindet.                                                                                            |
| Beschreibung            | Zeichenfolge   | Weitere Details zum Standort, die als weitere Informationen angezeigt werden können, um den Standort über den Namen hinaus zu identifizieren. |
| Fax                     | Telefonnummer  | Faxnummer des physischen Standorts                                                                                                            |
| Intern                  | Wahr/Falsch    | Option, um anzugeben, dass der Standort zur internen Verwendung vorgesehen ist.                                                               |
| Breitengrad             | Gleitkommazahl | Breitengrad des absoluten geografischen Standorts.                                                                                            |
| Standort                | Referenz       | Physischer Standort dieses Gesundheitsstandorts.<br><br>Der hier ausgewählte Eintrag füllt die Adressfelder aus.                              |
| Standort-ID             | Zeichenfolge   | Eindeutiger Bezeichner des physischen Standorts                                                                                               |
| Längengrad              | Gleitkommazahl | Längengrad des absoluten geografischen Standorts.                                                                                             |
| Name                    | Zeichenfolge   | Name zur Identifizierung des Gesundheitsstandorts.                                                                                            |
| Verwaltungsorganisation | Referenz       | Organisation, die diesen Standort verwaltet.                                                                                                  |
| Übergeordneter Standort | Referenz       | Sys_id des übergeordneten Standorts, der diesem Standort zugeordnet ist.                                                                      |

## Tabellenfelder für den Gesundheitsstandort (Fortsetzung)

| Feld              | Datentyp      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefon           | Telefonnummer | Telefonnummer des physischen Standorts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Physischer Typ    | Auswahlliste  | <p>Physische Form des Standorts.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereich</li> <li>• Bett</li> <li>• Gebäude</li> <li>• Schrank</li> <li>• Korridor</li> <li>• Gerichtsbarkeit</li> <li>• Ebene</li> <li>• Raum</li> <li>• Straße</li> <li>• Site</li> <li>• Fahrzeug</li> <li>• Kotflügel</li> <li>• Ward</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren physischen Typen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Standorttypen</a> .</p> |
| Bundesland/Region | Zeichenfolge  | Bundesland oder Region, in dem sich der physische Standort befindet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Status            | Auswahlliste  | <p>Option, um anzugeben, ob der Gesundheitsstandort verwendet wird.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Angehalten</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Standortstatus</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                       |

**Tabellenfelder für den Gesundheitsstandort (Fortsetzung)**

| Feld         | Datentyp                 | Beschreibung                                      |
|--------------|--------------------------|---------------------------------------------------|
| Straße       | Zweizeiliger Textbereich | Postanschrift des physischen Standorts            |
| Website      | URL                      | URL der Website für die zugeordnete Organisation. |
| Postleitzahl | Zeichenfolge             | Postleitzahl für den physischen Standort.         |

**Tabelle „Gesundheitsorganisation“.**

In der Tabelle „Gesundheitsorganisation“ [sn\_hcls\_organization] werden die Details einer Gesundheitsorganisation in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Modelle von Gesundheitsorganisationen verschiedener Typen, einschließlich Leistungserbringern und Kostenträgern.
- Ermöglicht einer Gesundheitsorganisation, andere Gesundheitsorganisationen und auch mehrere Standorte einzubeziehen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle der Gesundheitsorganisation**

| Feld              | Datentyp      | Beschreibung                                                             |
|-------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Geschäftsstandort | Referenz      | Der zugehörige Geschäftsstandort.                                        |
| Stadt             | Zeichenfolge  | Stadt, in der sich die Organisation befindet.                            |
| Fax               | Telefonnummer | Faxnummer der Organisation.                                              |
| Intern            | Wahr/Falsch   | Option, um anzugeben, dass die Organisation intern ist.                  |
| Name              | Zeichenfolge  | Name zur Identifizierung der Gesundheitsorganisation.                    |
| Notizen           | Zeichenfolge  | Alle Informationen über die Organisation, die für andere nützlich wären. |

**Felder der Tabelle der Gesundheitsorganisation (Fortsetzung)**

| Feld                  | Datentyp                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisations-ID      | Zeichenfolge                | Eindeutiger Bezeichner für die Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Organisationstyp      | Auswahlliste                | <p>Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sponsor der Klinischen Forschung</li> <li>• Community-Gruppe</li> <li>• Bildungsinstitut</li> <li>• Regierung</li> <li>• Gesundheitsdienstleister</li> <li>• Krankenhausabteilung</li> <li>• Nicht-Gesundheitswesengeschäft</li> <li>• Organisationsteam</li> <li>• Sonstige</li> <li>• Zahler</li> <li>• Arzneimittelunternehmen</li> <li>• Religiöse Institution</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Organisationstypen</a> .</p> |
| Übergeordnet          | Referenz                    | Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Telefon               | Telefonnummer               | Telefonnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Bundesland/<br>Region | Zeichenfolge                | Bundesland oder Region, in dem sich die Organisation befindet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Straße                | Zweizeiliger<br>Textbereich | Postanschrift der Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Postleitzahl          | Zeichenfolge                | Postleitzahl der Organisation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Tabelle „Gesundheitsaufgaben“.**

Die Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn\_hcls\_task] ist eine abstrakte, erweiterbare Tabelle, in der die Details der Aufgabe gespeichert werden, die einem Gesundheitsfall oder einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Aufgabentabelle [task], um alle Gesundheitsaufgaben zu speichern, die einem Patienten oder einem Gesundheitsfall zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Aufgabentabelle](#).
- Enthält das Feld „**Patient**“ als Referenz zur Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_station]. Weitere Informationen finden Sie unter [Patiententabelle](#).
- Aktiviert Aufgabentypen im Gesundheitswesen, einschließlich Terminbuchung und Aktualisierung von Versicherungsinformationen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Immunisierungstabelle

In der Tabelle „Immunisierung“ [sn\_hcls\_impfung] werden die Informationen über ein Ereignis der Transplantation eines Patienten oder der Datensatz einer Immunisierung gespeichert, die von einem Patienten, einem medizinischen Fachpersonal oder einer anderen Partei gemeldet wurden.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item], um Immunisierungsdetails zu speichern.
- Speichert alle mit einem Patienten verbundenen Immunisierungsdaten, einschließlich erhaltener Impfstoff, Datum der Impfung, empfohlene Dosis, Dosisnummer, Ort, an dem sie verabreicht wurde, Arzt, der den Impfstoff verabreicht hat, und Zustand, für den der Impfstoff verabreicht wurde

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Felder der Immunisierungstabelle

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verwaltet von     | Referenz     | Arzt, der den Patienten behandelt hat                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verwaltungsrouten | Auswahlliste | <p>Weg, auf dem der Impfstoff verabreicht wurde.</p> <p>Die folgenden Routen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intradermal</li> <li>• Intramuskulär</li> <li>• Intravenös</li> <li>• Nasal</li> <li>• Mündlich</li> <li>• Perkutan</li> <li>• Subkutan</li> <li>• Transdermal</li> </ul> |

## Felder der Immunisierungstabelle (Fortsetzung)

| Feld                | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                   | Weitere Informationen zu den verfügbaren Routen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Immunisierungsrouten</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Körperstelle        | Auswahlliste      | <p>Körperstelle, an der der Impfstoff verabreicht wurde.</p> <p>Die folgenden Sites sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linker Arm</li> <li>• Linker Deltamuskel</li> <li>• Linker gluteus medius</li> <li>• Linker Unterarm</li> <li>• Linker Oberkörper</li> <li>• Linker Assetus seitlichis</li> <li>• Rechter Arm</li> <li>• Rechter Deltamuskel</li> <li>• Rechter Oberkörper</li> <li>• Rechter Gesäßmuskel</li> <li>• Rechter Unterarm</li> <li>• Rechter Assets seitlichis</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den Körperstellen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Immunisierungsstellen</a> .</p> |
| Impfdatum           | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Impfstoffverabreichung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dosisnummer         | Ganzzahl          | Dosissequenznummer innerhalb der Impfstoffserie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Dosismenge          | Zeichenfolge      | Menge der dem Patienten verabreichten Dosis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Konsultation        | Referenz          | Konsultation, zu der die Immunisierung gehörte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Externe ID          | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gesundheitsstandort | Referenz          | Servicebereitstellungsort, an dem der Impfstoff verabreicht wurde oder verabreicht werden sollte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



## Felder der Immunisierungstabelle (Fortsetzung)

| Feld              | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer            | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Immunisierung.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Immunisierung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist IMM00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Immunisierung“ [sn_hcls_Immunization]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Beobachtung       | Referenz     | Beobachtung, die der Immunisierung zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Patient           | Referenz     | Patient, der den Impfstoff erhalten hat und dem verabreicht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Quelle            | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Impfstoffprodukt  | Referenz     | Impfstoffprodukt, das an den Patienten verkauft wird, der verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Empfohlene Mengen | Ganzzahl     | Empfohlene Anzahl von Dosen zum Erreichen von Immunität                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Status            | Auswahlliste | <p>Status der Immunisierung.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Falscher Eintrag</li> <li>• Nicht erledigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Impfstatus</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                                                                        |
| Statusgrund       | Zeichenfolge | Erklärung, warum ein Impfstoff nicht verabreicht wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Felder der Immunisierungstabelle (Fortsetzung)**

| Feld                         | Datentyp     | Beschreibung                                                             |
|------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Zielerkrankung               | Referenz     | Durch Impfung vermeidbare Krankheit, für die die Dosis verabreicht wird. |
| Ablaufdatum des Impfstoffs   | Datum        | Datum, an dem das Impfstoffprodukt abläuft.                              |
| Chargennummer des Impfstoffs | Zeichenfolge | Chargennummer des Impfstoffprodukts.                                     |
| Impfstoffhersteller          | Zeichenfolge | Hersteller des Impfstoffprodukts                                         |

**Medikamententabelle**

In der Tabelle „Medikamente“ [sn\_hcls\_metrification] werden Informationen über ein Medikament gespeichert, um es zu verschreiben, abzugeben und zu verabreichen sowie Aussagen über den Medikamentengebrauch zu treffen.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item], um die einem Patienten zugeordneten Medikamentendetails zu speichern.
- Speichert alle Medikamente, die ein Patient erhalten hat, einschließlich des Medikamentennamens, des Start- und Enddatums, des Status, der Bedingung, für die das Medikament verabreicht wurde, und des Eingriffs, dem es zugeordnet sein kann.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Medikamententabelle**

| Feld         | Datentyp          | Beschreibung                                                              |
|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Bedingung    | Referenz          | Zustand, für den das Medikament verabreicht wird.                         |
| Impfdatum    | Datum/<br>Uhrzeit | Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Medikament verabreicht wurde    |
| Konsultation | Referenz          | Zugehörige Konsultation, in deren Rahmen Medikamente verabreicht wurden.  |
| Enddatum     | Datum             | Datum, an dem der Patient die Einnahme des Medikaments abgeschlossen hat. |

## Felder der Medikamententabelle (Fortsetzung)

| Feld                      | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Externe ID                | Zeichenfolge | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Nummer                    | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Medikaments</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues Medikament hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist MED00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Medikamente“ [sn_hcls_metrification]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung               | Referenz     | Beobachtung, die dem Medikament zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Patient                   | Referenz     | Patient, der das Medikament erhalten hat und dem es verabreicht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Prozedur                  | Referenz     | Eingriff, bei dem das Medikament verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Medikament                | Referenz     | An den Patienten verkaufte Medikament                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Übergeordnete Medikamente | Referenz     | Übergeordnetes Medikament, das dem Medikament zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ursachencode              | Zeichenfolge | Vom System definierter Code, der den Grund darstellt, warum ein Medikament verabreicht wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Beschreibung des Grundes  | Zeichenfolge | Grund, warum ein Medikament verabreicht wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Quelle                    | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Startdatum                | Datum        | Datum, an dem der Patient mit der Einnahme des Medikaments begonnen hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Status                    | Auswahlliste | Status des Medikaments                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Felder der Medikamententabelle (Fortsetzung)**

| Feld        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |              | <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Nicht erledigt</li> <li>• Warten</li> <li>• Gestoppt</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Medikationsstatus</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Statusgrund | Zeichenfolge | Erklärung des ausgewählten Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**Tabelle „Medikamentenverschreibung“.**

In der Tabelle „Arzneimittelverschreibung“ [sn\_hcls\_metrification\_prescription] werden Informationen zu den für einen Patienten bestellten Verschreibungen gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

Enthält Details zur Medikamentenverschreibung, zum Verschreibungsstatus, zur Dosis und zur Diagnose.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“**

| Feld                 | Datentyp          | Beschreibung                                                           |
|----------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Fall                 | Referenz          | Übergeordneter Fall, der der Medikamentenverschreibung zugeordnet ist. |
| Tagesversorgung      | Ganzzahl          | Anzahl der Tage, für die das Medikament verschrieben wird.             |
| Datum der Erstellung | Datum/<br>Uhrzeit | Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Rezept geschrieben wurde.    |

## Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)

| Feld                      | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anweisungen zur Anwendung | Zeichenfolge | Anweisungen für die Dosis des Medikaments.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Externer Bezeichner       | Zeichenfolge | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Medikament                | Referenz     | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer                    | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des registrierten Programms.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist MEDPR00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Medikamentenverschreibung“ [sn_hcls_metrification_prescription]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Organisation              | Referenz     | Gesundheitsdienstleister, der für die Verschreibung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Patient                   | Referenz     | Name des Patienten, dem das Medikament verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Arzt                      | Referenz     | Name des Arztes, der das Rezept für den Patienten bestellt hat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Primäre Diagnose          | Referenz     | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Vorherige Verordnung      | Referenz     | Zuvor für den Patienten bestelltes Rezept                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Priorität                 | Auswahlliste | Dringlichkeit der Verschreibung, die verwendet wird, um eine fundierte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)

| Feld                        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |              | Entscheidung zu treffen, wenn sie priorisiert werden muss.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Menge                       | Dezimalzahl  | Menge des angegebenen Medikaments in einer Füllung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Referenzmedikationsereignis | Referenz     | Konsultation, die das Auftreten eines Kontakts zwischen Patient und Gesundheitsdienstleister identifiziert                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ersatzfüllungen             | Ganzzahl     | Anzahl der autorisierten Nachfüllungen für das Medikament                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Sekundäre Diagnose          | Referenz     | Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Quelle                      | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Status                      | Auswahlliste | <p>Status der bestellten Verschreibung</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Abgelaufen</li> <li>• Warten</li> <li>• Gestoppt</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Medikamentenverschreibungsstatus</a>, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Statusgrund                 | Zeichenfolge | Erklärung des ausgewählten Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Felder der Tabelle „Medikamentenverschreibung“ (Fortsetzung)**

| Feld                  | Datentyp | Beschreibung                                                                           |
|-----------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Tertiäre Diagnose     | Referenz | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird. |
| Gültigkeitsstartdatum | Datum    | Frühester Zeitpunkt des Gültigkeitszeitraums der Verschreibung.                        |
| Gültigkeitsenddatum   | Datum    | Späteste Zeit des Gültigkeitszeitraums des Rezepts.                                    |

**Tabelle mit Installationsbasiselement für medizinische Geräte**

In der Tabelle „Basiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] werden die Details zu medizinischen Geräten gespeichert, die einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet sind.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item] um Details zu medizinischen Geräten, die einem Gesundheitsfall oder seinen erweiterten Falltypen zugeordnet sind.
- Enthält den Namen, das Konfigurationselement, die Serviceorganisation, die Risikopunktzahl und die Anzeigedetails zu geschützten Gesundheitsinformationen (PHI).

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Tabellenfelder „Installationsbasiselement“.**

| Feld                  | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurationselement | Referenz     | Medizinisches Gerät, das als Installationsbasiselement gespeichert ist.                                                                                                                                                                                               |
| Name                  | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des medizinischen Geräts.                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer                | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des medizinischen Geräts.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues medizinisches Gerät hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist IBITM0001001. |

## Tabellenfelder „Installationsbasiselement“. (Fortsetzung)

| Feld                                      | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |              | <b>i Hinweis:</b><br>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn_hcls_metrical_device_install_base_item]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> . |
| Geschützte Gesundheitsinformationen (PHI) | Wahr/Falsch  | Option, um anzugeben, ob das medizinische Gerät ein geschütztes Gesundheitsinformationselement (PHI) ist.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Risikopunktzahl                           | Zeichenfolge | Für das medizinische Gerät berechnete Bewertung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Seriennummer                              | Zeichenfolge | Seriennummer des medizinischen Geräts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Serviceorganisation                       | Referenz     | Standort des medizinischen Geräts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Status                                    | Auswahlliste | Installationsstatus des medizinischen Geräts.<br><br>Die folgenden Installationsstatus für ein medizinisches Gerät sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abwesend</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• In Wartung</li> <li>• Installiert</li> <li>• Ausstehende Installation</li> <li>• Stillgelegt</li> <li>• Gestohlen</li> </ul> |

**Mitgliederplantabelle**

In der Tabelle „Mitgliederplan“ [sn\_hcls\_member\_plan] werden die Details eines Krankenversicherungsplans gespeichert, der einem Patienten zugeordnet ist.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn\_install\_base\_item], um Details des Mitgliederplans zu speichern.
- Modelliert die Krankenversicherungsdaten, die einem Patienten zugeordnet sind, einschließlich Mitgliedsnummer, Gruppennummer, erworbener Kostenträgerplan sowie Start- und Enddatum des Plans.



Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Tabellenfelder für Mitgliederplan

| Feld                     | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gültig ab                | Datum        | Startdatum, ab dem der Mitgliederplan gültig ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Gültig bis               | Datum        | Enddatum, bis zu dem der Mitgliederplan gültig ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Externer Bezeichner      | Zeichenfolge | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gruppennummer            | Zeichenfolge | Gruppennummer oder Policennummer des Mitglieds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mitglied                 | Referenz     | Vor- und Nachname des zugeordneten Mitglieds.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Mitgliedsnummer          | Zeichenfolge | Eindeutige ID-Nummer des Patienten, die es Gesundheitsdienstleistern ermöglicht, den Versicherungsschutz zu überprüfen und die Zahlung für Leistungen zu veranlassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nummer                   | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des Mitgliederplans.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Patient                  | Referenz     | Name des Patienten, in dessen Namen sich der Plan befindet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Planpriorität            | Zeichenfolge | <p>Priorität des Plans.</p> <p>Die Priorität des Plans ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Primär:</b> Der erste Mitgliederplan, dessen Abonnent der Patient ist und der verwendet wird, als gäbe es keine anderen Pläne für den Patienten.</li> <li>• <b>Sekundär:</b> Der zweite Mitgliederplan, in dem der Patient als abhängig aufgeführt ist</li> <li>• <b>Tertiär:</b> Der Plan des dritten Mitglieds, dem der Patient in Rechnung gestellt werden soll. Der tertiäre Plan wird verwendet, nachdem der primäre und sekundäre Plan erfolgreich verarbeitet wurden.</li> </ul> |
| Kostenträgerplan         | Referenz     | Vom Patienten gewählter Mitgliederplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Beziehung zum Abonnenten | Referenz     | Beziehung des abhängigen Mitglieds zum Abonnenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Tabellenfelder für Mitgliederplan (Fortsetzung)**

| Feld      | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                  |
|-----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rx-Bin    | Zeichenfolge | Nummer, die angibt, wie ein verschreibungspflichtiges Medikament erstattet wird und wohin eine Filiale einen Erstattungsanspruch senden kann. |
| Rx-Gruppe | Zeichenfolge | Alphanumerischer oder numerischer Wert des Mitgliederplans, der zur Verarbeitung von Verschreibungsleistungen verwendet wird.                 |
| Rx-PCN    | Zeichenfolge | Prozessorkontrollnummer (PCN), die bei der Weiterleitung von Arzneimittelersstattungen verwendet wird.                                        |
| Quelle    | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                              |
| Abonnent  | Referenz     | Patientendatensatz des Abonnenten.                                                                                                            |

**Beobachtungstabelle**

In der Beobachtungstabelle [sn\_hcls\_observation] werden Informationen über Messungen und einfache Assertionen gespeichert, die über einen Patienten gemacht wurden.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle Beobachtungen zu einem Patienten
- Enthält den Status, die Kategorie, das Beobachtungsdatum, den anatomischen Ort und den Arzt, der die Beobachtung aufgezeichnet hat.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Beobachtungstabellenfelder**

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                         |
|----------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anatomische Position | Referenz     | Textstellen der Beobachtung.                                                                         |
| Kategorie            | Auswahlliste | Beobachtungskategorie auf hoher Ebene.<br><br>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar: |

## Beobachtungstabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld              | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivität</li> <li>• Prüfung</li> <li>• Bildverarbeitung</li> <li>• Labor</li> <li>• Prozedur</li> <li>• Sozialgeschichte</li> <li>• Umfrage</li> <li>• -Therapie</li> <li>• Lebenszeichen</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter <a href="#">Beobachtungskategorien</a>, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                      |
| Beobachtungsdatum | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der ersten Aufzeichnung der Beobachtung in der Anwendung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Konsultation      | Referenz          | Gesundheitsereignis im Zusammenhang mit der Beobachtung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Externe ID        | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nummer            | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Beobachtung.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Beobachtung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist OBSV00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Beobachtungstabelle [sn_hcls_observation]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Beobachtung       | Referenz          | <p>Code für einen Beobachtungstyp.</p> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Beobachtungscodes</a>, die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Beobachtungstabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                 | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisation         | Referenz     | Organisation, die für die Beobachtung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Patient              | Referenz     | Beobachteter Patient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Arzt                 | Referenz     | Arzt, der für die Beobachtung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quelle               | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Status               | Auswahlliste | <p>Status einer Beobachtung.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geändert</li> <li>• Endgültig</li> <li>• Vorläufig</li> <li>• Registriert</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Beobachtungsstatus</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p>                                                                                                                                                           |
| Verifizierungsstatus | Auswahlliste | <p>Verifizierungsstatus, um den klinischen Status der Bedingung oder Diagnose zu unterstützen oder abzulehnen.</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestätigt</li> <li>• Differenzial</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Vorläufig</li> <li>• Widerlegt</li> <li>• Nicht bestätigt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Bedingungsüberprüfungsstatus</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |

**Patiententabelle**

In der Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_station] werden die Details eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Verbraucherprofile“ [sn\_csm\_consumer\_profile].
- Speichert Details eines Patienten, des zentralen Objekts im Datenmodell Healthcare and Life Sciences.
- Speichert grundlegende Patienteninformationen wie Vorname, Nachname, Geburtsdatum, Geschlecht, primäre und sekundäre E-Mail-Adressen, Privat-, Geschäfts- und Mobiltelefonnummern.
- Enthält das dem Patienten zugeordnete Verbraucherattribut als Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm\_consumer]. Wenn in der Patiententabelle [sn\_hcls\_station] ein Patient erstellt wird, wird automatisch ein Verbraucherdatensatz erstellt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Patiententabellenfelder

| Feld                    | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geburtsort              | Referenz          | Geburtsort des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Geburtsdatum            | Zeichenfolge      | Geburtsdatum des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Verstorben              | Wahr/<br>Falsch   | Option, um anzugeben, dass der Patient verstorben ist                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Sterbedatum/-uhrzeit    | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit des Todes des Patienten.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ethnische Zugehörigkeit | Auswahlliste      | Ethnische Gruppe, mit der sich der Patient identifiziert<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hispano oder Latino</li> <li>• Nicht Hispano oder Latino</li> <li>• Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/ eines Gesetzes nicht möglich</li> </ul> |
| Vorname                 | Zeichenfolge      | Vorname des Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Geschlecht              | Auswahlliste      | Geschlecht des Patienten<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:                                                                                                                                                                                                                                   |

## Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld                         | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiblich</li> <li>• Männlich</li> <li>• Nicht binär</li> <li>• Nicht offengelegt</li> <li>• Sonstige</li> </ul>                                                                                        |
| ID des Bürgen                | Zeichenfolge    | Bezeichner, der für eine Person gilt, die für die Zahlung aller Gebühren für im Namen des Patienten bestellte Leistungen verantwortlich ist                                                                                                     |
| Telefon (privat)             | Zeichenfolge    | Private Telefonnummer des Patienten                                                                                                                                                                                                             |
| Interpreter erforderlich     | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass während der Interaktion mit dem Patienten ein Übersetzer erforderlich ist                                                                                                                                            |
| Ist geschätztes Geburtsdatum | Wahr/<br>Falsch | Die Option zur Angabe des Geburtsdatums (Geburtsdatum) des Patienten ist ein geschätzter Wert.                                                                                                                                                  |
| Sprachcode                   | Referenz        | Stellt die bevorzugte Interaktionssprache für den Patienten dar.                                                                                                                                                                                |
| Nachname                     | Zeichenfolge    | Nachname des Patienten                                                                                                                                                                                                                          |
| Familienstand                | Auswahlliste    | Familienstand des Patienten                                                                                                                                                                                                                     |
| Zweiter Vorname              | Zeichenfolge    | Zweiter Vorname des Patienten                                                                                                                                                                                                                   |
| Mobiltelefon                 | Zeichenfolge    | Mobiltelefonnummer des Patienten                                                                                                                                                                                                                |
| Beruf                        | Zeichenfolge    | Beruf des Patienten                                                                                                                                                                                                                             |
| Name                         | Zeichenfolge    | Name zur Identifizierung des Patienten                                                                                                                                                                                                          |
| Nummer                       | Zeichenfolge    | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Patienten</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einen neuen Patienten zu einer Instanz hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PAT00001001.</p> |

## Patiententabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld                             | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |              | <b> Hinweis:</b><br>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Patient“ [sn_hcls_station]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>  . |
| Bevorzugter Kommunikationskanal  | Auswahlliste | Bevorzugter Kommunikationskanal des Patienten, einschließlich E-Mail, Telefon oder Chat<br><br>Der Wert hängt von dem im Feld „Bevorzugte Kommunikationsmethode“ eingegebenen Wert ab.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bevorzugte Kommunikationsmethode | Auswahlliste | Bevorzugte Kommunikationsmethode des Patienten, einschließlich E-Mail, SMS oder Telefon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Präfix                           | Zeichenfolge | Teil des Patientennamens, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Beschäftigungsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und der am Anfang des Namens steht.<br><br>Zum Beispiel „Mr.“ oder „Mrs.“.                                                                                                                                                                                                                     |
| Primäre E-Mail-Adresse           | Zeichenfolge | E-Mail-Adresse des Patienten, an die Korrespondenz gesendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ethnizität                       | Auswahlliste | Ethnie des Patienten<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indianer oder Ureinwohner Alaskas</li> <li>• Asiatisch</li> <li>• Schwarz oder afroamerikanisch</li> <li>• Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner</li> <li>• Andere Ethnizität</li> </ul> Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/ eines Gesetzes nicht möglich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiß</li> </ul>    |

**Patiententabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                           | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Forschungseinwilligung erteilt | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass der Patient der Teilnahme an Forschungsprogrammen zugestimmt hat                                                                                                                                           |
| Sekundäre E-Mail-Adresse       | Zeichenfolge    | Alternative E-Mail-Adresse des Patienten                                                                                                                                                                                              |
| SMS-Zustimmung erteilt         | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass der Patient der Kommunikation mit per SMS zugestimmt hat<br>Geschützte Gesundheitsinformationen werden nur freigegeben, wenn dies angegeben ist.                                                           |
| Quelle                         | Referenz        | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                      |
| Suffix                         | Zeichenfolge    | Teil des Patientennamens, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Beschäftigungsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und der am Ende des Namens steht.<br><br>Zum Beispiel MD oder PhD. |
| Telefon (beruflich)            | Zeichenfolge    | Geschäftliche Telefonnummer des Patienten                                                                                                                                                                                             |

**Patientenbezeichner-Tabelle**

In der Patientenbezeichner-Tabelle [sn\_hcls\_station\_identifier] werden die Identifizierungsdetails eines Patienten gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

Speichert die verschiedenen Patienten-Bezeichner, die einem Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet sind.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Patiententabellenfelder**

| Feld   | Datentyp     | Beschreibung                                                |
|--------|--------------|-------------------------------------------------------------|
| Nummer | Zeichenfolge | Patienten-ID-Nummer, die dem Patientennamen zugeordnet ist. |



**Patiententabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                    | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                   | Dieses Feld ist schreibgeschützt.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Wert                    | Zeichenfolge      | Der Wert des zugeordneten Bezeichnertyps. Wenn beispielsweise „Krankenversicherungs-ID“ im Feld „Bezeichnertyp“ ausgewählt ist, sollte der Wert hier die ID-Nummer oder den Code der Krankenversicherung des Patienten widerspiegeln.                                                                  |
| Identifizier-Typ        | Auswahlliste      | Typ des angegebenen Patientenbezeichners Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nummer der Patientenakte</li> <li>• Sozialversicherungsnummer</li> <li>• Krankenversicherungs-ID</li> <li>• Führerschein</li> <li>• Reisepassnummer</li> <li>• Biometrische Bezeichner</li> </ul> |
| Bezeichnersystem        | Zeichenfolge      | Das System, das diesem Patientenbezeichner zugeordnet ist                                                                                                                                                                                                                                              |
| Patient                 | Referenz          | Der zugeordnete Patientennamen, wie im Patientendatensatz angegeben                                                                                                                                                                                                                                    |
| Gültig ab               | Datum/<br>Uhrzeit | Das Datum, ab dem dieser Bezeichner als gültig betrachtet wird.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gültig bis              | Datum/<br>Uhrzeit | Das Datum, an dem dieser Bezeichner abläuft.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ausstellende<br>Behörde | Zeichenfolge      | Behörde, die diesen Patientenbezeichner ausgestellt hat.                                                                                                                                                                                                                                               |

**Richtlinientabelle**

In der Tabelle „Richtlinie“ [sn\_hcls\_policy] werden die Details einer Richtlinie gespeichert, die für Patienten in den Anwendungen Healthcare and Life Sciences freigegeben wird.

**Schlüsselfunktionen**

- Enthält die Nummer und das Datum der Einwilligung, den Patientennamen, den Policentyp, den Status und ob die Einwilligung von einem Haushaltsmitglied unterzeichnet wurde.
- Bezieht sich auf die Tabelle „Dokumentvorlage“ [sn\_doc\_template].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Richtlinientabelle

| Feld                     | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                    | Wahr/<br>Falsch | Option zum Angeben, dass die Richtlinie verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Dokumentvorlage          | Referenz        | <p>Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.</p> <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld <a href="#">Richtlinientyp</a> auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p>                                                             |
| Externer Richtlinienlink | URL             | Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nummer                   | Zeichenfolge    | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> <a href="#">[2]</a>.</p> |
| Richtlinienkategorie     | Auswahlliste    | <p>Kategorie einer Richtlinie.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrierung</li> <li>• Patientenverfügung</li> <li>• Nicht reanimieren</li> <li>• Nur Notfall</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Felder der Richtlinien-tabelle (Fortsetzung)

| Feld                        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheitsrichtlinie</li> <li>• Hinweis zu Datenschutzpraktiken</li> <li>• Offenlegung von Informationen</li> <li>• Einwilligung des Patienten</li> <li>• Dokument zur Bestätigung der Datenschutzrichtlinie</li> <li>• Dokument der Datenschutzrichtlinien-Organisation</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Wertesatz der <a href="#">Einwilligungskategorie</a>, <a href="#">↗</a> der in den FIR-Spezifikationen definiert ist.</p> |
| Richtliniennamen            | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Richtlinientyp              | Zeichenfolge | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standard:</b> Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> <li>• <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.</p>  |
| Umfang                      | Auswahlliste | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Die folgenden Umfangstypen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patientenverfügung</li> <li>• Forschung</li> <li>• Datenschutzeinwilligung</li> <li>• Behandlung</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Bereichen finden Sie unter Wertesatz für <a href="#">Einwilligungsumfang</a>, <a href="#">↗</a> der in den FIR-Spezifikationen definiert ist.</p>                                                   |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Zeichenfolge | Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Tabelle „Richtlinieneinwilligung“.

In der Tabelle „Richtlinieneinwilligung“ [sn\_hcls\_policy\_consent] werden die Details einer Einwilligung gespeichert, die von einem Patienten oder einem Haushaltsmitglied im Namen des Patienten akzeptiert wurde.

### Schlüsselfunktionen

- Enthält die Nummer und das Datum der Einwilligung, den Patientennamen, den Policentyp, den Status und ob die Einwilligung von einem Haushaltsmitglied unterzeichnet wurde.
- Bezieht sich auf die Tabellen „Richtlinie“ [sn\_hcls\_policy], „Gesundheitsorganisation“ [sn\_hcls\_organization], „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] und „Patient“ [sn\_hcls\_station].

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Richtlinieneinwilligungstabelle

| Feld                | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall                | Referenz          | Gesundheitsfall, der der Police zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Einwilligungsdatum  | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Annahme der Einwilligung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Externer Bezeichner | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nummer              | Zeichenfolge      | Alphanumerischer Profilbezeichner der Einwilligung.<br><br>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Einwilligung hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist CON00001000.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinieneinwilligung“ [sn_hcls_policy_consent]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> . |
| Patient             | Referenz          | Einzelperson, die ihre persönliche Einwilligung herstellt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Richtlinie          | Referenz          | Von der Einwilligung abgedeckte Richtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Status              | Auswahlliste      | Status einer Einwilligung.<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Felder der Richtlinieneinwilligungstabelle (Fortsetzung)

| Feld                                | Datentyp    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Inaktiv</li> <li>• Vorgeschlagen</li> <li>• Abgelehnt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Kategorien finden Sie unter Wertesatz <a href="#">für Einwilligungsstatus</a>,  der in den FIR-Spezifikationen definiert ist.</p> |
| Von Haushaltsmitglied unterzeichnet | Wahr/Falsch | Option, um anzugeben, dass die Einwilligung von einem Mitglied des Haushalts des Patienten erteilt wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Gültig bis                          | Datum       | <p>Datum, bis zu dem die Police für einen Patienten gültig ist. Das „Gültig bis“-Datum wird basierend auf der Gültigkeitsdauer der Police nach dem Datum berechnet, an dem die Einwilligung erteilt wurde.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Der Wert im Feld <b>Status</b> wird basierend auf dem <b>Gültig bis</b>-Datum als aktiv oder inaktiv aktualisiert.</p>                                                 |

## Practitioner-Tabelle

In der Tabelle „Facharzt“ [sn\_hcls\_practitioner] werden die Details eines Arztes in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

- Modelliert ein Datenobjekt für medizinische Fachkraft.
- Enthält den Namen, das Geschlecht, das Geburtsdatum und Kontaktinformationen wie Telefonnummern und E-Mail-Adressen der medizinischen Fachkräfte.
- Enthält einen Verweis auf den Eintrag „sys\_user“, über den sich ein Arzt bei einer Instanz ServiceNow anmelden kann, um Aufgaben auszuführen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Anwendertabellenfelder

| Feld                    | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                   | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass der Arzt Ihrer Gesundheitsorganisation zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                               |
| Stadt                   | Zeichenfolge    | Stadt, in der sich der Arzt befindet                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Land                    | Zeichenfolge    | Land, in dem sich der Arzt befindet                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Geburtsdatum            | Datum           | Geburtsdatum des Arzts.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Distrikt                | Zeichenfolge    | Landkreis der Stadt, in der sich der Arzt befindet.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Gültig ab               | Datum           | Startdatum des Zeitraums, in dem der Arzt berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen.                                                                                                                                                                                                                  |
| Gültig bis              | Datum           | Enddatum des Zeitraums, in dem der Arzt berechtigt ist, am Standort durchzuführen.                                                                                                                                                                                                                              |
| Ethnische Zugehörigkeit | Auswahlliste    | Ethnische Gruppe, mit der sich der Arzt identifiziert<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hispano oder Latino</li> <li>• Nicht Hispano oder Latino</li> <li>• Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/eines Gesetzes nicht möglich</li> </ul> |
| Vorname                 | Zeichenfolge    | Vorname des Arzts.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Geschlecht              | Auswahlliste    | Geschlecht des Arzts.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weiblich</li> <li>• Männlich</li> <li>• Nicht binär</li> <li>• Nicht offengelegt</li> <li>• Sonstige</li> </ul>                                                                         |
| Telefon (privat)        | Zeichenfolge    | Private Telefonnummer des Arzts                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Anwendertabellenfelder (Fortsetzung)

| Feld                   | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nachname               | Zeichenfolge | Nachname des Arzts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mobiltelefon           | Zeichenfolge | Mobiltelefonnummer des Arzts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Name                   | Zeichenfolge | Name zur Identifizierung des Arzts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Nummer                 | Zeichenfolge | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Arzts.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz einen neuen Arzt hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PRACT00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Practitioner“ [sn_hcls_practitioner]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Anwender-ID oder NPI   | Zeichenfolge | Bezeichner, der für die Person in der Anwenderrolle gilt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Präfix                 | Zeichenfolge | <p>Teil des Namens des Arztes, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Rechtsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und der am Anfang des Namens steht.</p> <p>Zum Beispiel Arzt oder Dr.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Primäre E-Mail-Adresse | Zeichenfolge | E-Mail-Adresse des Arzts, an die Korrespondenz gesendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ethnizität             | Auswahlliste | <p>Ethnie des Arzts.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indianer oder Ureinwohner Alaskas</li> <li>• Asiatisch</li> <li>• Schwarz oder afroamerikanisch</li> <li>• Ureinwohner Hawaiis oder anderer Pazifikinsulaner</li> <li>• Andere Ethnizität</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |

**Anwendertabellenfelder (Fortsetzung)**

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |              | Berichterstellung aufgrund einer Richtlinie/eines Gesetzes nicht möglich<br><br>• Weiß                                                                                                                                |
| Sekundäre E-Mail-Adresse   | Zeichenfolge | Alternative E-Mail-Adresse des Arzts.                                                                                                                                                                                 |
| Quelle                     | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                      |
| Bundesland oder Region     | Zeichenfolge | Bundesland oder Region, in dem sich der Arzt befindet.                                                                                                                                                                |
| Straße und Hausnummer      | Zeichenfolge | Postanschrift des Arzts.                                                                                                                                                                                              |
| Suffix                     | Zeichenfolge | Teil des Namens des Arztes, der als Titel aufgrund des akademischen Status, des Rechtsstatus, des Beschäftigungsstatus oder des adligen Status erworben wird und am Ende des Namens steht.<br><br>Beispiel: MD (Arzt) |
| E-Mail-Adresse (beruflich) | Zeichenfolge | E-Mail-Adresse des Arztes, die dem Geschäftsprofil des Arztes zugeordnet ist.                                                                                                                                         |
| Telefon (beruflich)        | Zeichenfolge | Geschäftliche Telefonnummer des Arzts.                                                                                                                                                                                |
| Postleitzahl               | Zeichenfolge | Postleitzahl des Arzts                                                                                                                                                                                                |

**Tabelle mit dem Standort des Fachkrafts**

In der Tabelle „Standort des Arztes“ [sn\_hcls\_practitioner\_facility] werden die Details des Standorts gespeichert, an dem ein Arzt Gesundheitsdienstleistungen erbringt.

**Schlüsselfunktionen**

- Verknüpft den Arzt mit einem Gesundheitsstandort.
- Aktiviert die Bereitstellung eines Datumsbereichs für diese Fachkraft- und Standortzuordnung

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.



Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Standorttabellenfelder für Fachkraft

| Feld         | Datentyp        | Beschreibung                                                                                   |
|--------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv        | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob der Standort dem Arzt zugeordnet ist.                                 |
| Gültig ab    | Datum           | Startdatum des Zeitraums, in dem der Arzt berechtigt ist, am Standort Leistungen zu erbringen. |
| Gültig bis   | Datum           | Enddatum des Zeitraums, in dem der Arzt berechtigt ist, am Standort durchzuführen.             |
| Organisation | Referenz        | Identität der Organisation, die der Arzt vertritt oder in deren Namen er handelt.              |
| Arzt         | Referenz        | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.                                                        |
| Standort     | Referenz        | Der Name des zugeordneten Standorts des Arztes.                                                |

### Standortspezialisierungstabelle für Fachkraft

In der Tabelle „Spezialfähigkeit des Anwenderstandorts“ [sn\_hcls\_pract\_location\_specialty] werden Details zu den Arten von Services gespeichert, die ein Anwender für eine Organisation an einem bestimmten Standort erbringen kann.

### Schlüsselfunktionen

- Verknüpft das Objekt „Arztstandort“ mit einer bestimmten Pflegespezialisierung und dem Arzttyp.
- Ermöglicht die Angabe, ob der Standort das primäre Fachgebiet für einen Arzt ist.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Spezialisierungstabelle für den Standort des Fachkrafts

| Feld               | Datentyp        | Beschreibung                                                                    |
|--------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv              | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob die Standort- und Fachgebietszuordnung verwendet wird. |
| Standort des Arzts | Referenz        | Ort, an dem ein Arzt eine Pflegespezialisierung anbietet.                       |

**Felder der Spezialisierungstabelle für den Standort des Fachkrafts (Fortsetzung)**

| Feld                    | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                 |
|-------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arzttyp                 | Referenz        | Typ des Arzts.                                                                                                                               |
| Primäre Spezialisierung | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob es sich bei der Fachgebiet um die wichtigste am Standort von einem Arzt erbrachte fachärztliche Versorgung handelt. |
| Quelle                  | Referenz        | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                             |
| Fachgebiet              | Referenz        | Fachgebiet des Arzts.                                                                                                                        |

**Fachgebietstabelle für Fachkräfte**

In der Tabelle „Facharztspezialisierung“ [sn\_hcls\_practitioner\_specialty] werden die Zuordnungsdetails einer Fachgebiet zu einem Arzt gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Verknüpft den Arzt mit mehreren Pflegefachgebieten, auf die sich der Arzt spezialisiert hat.
- Aktiviert unterstützte Pflegespezialisierungsmodelle in der Tabelle mit Codesätzen für das Gesundheitswesen [sn\_hcls\_code\_set].
- Stellt einen Verweis auf den Arzt und den Codesatz der Typbehandlungsspezialisierung bereit.
- Enthält einen Verweis auf den Typ der Fachkraft (auch als Codesatz modelliert).
- Ermöglicht die Angabe, ob der Standort das primäre Fachgebiet für einen Arzt ist.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Tabelle mit Fachgebiet des Arzts**

| Feld    | Datentyp        | Beschreibung                                                     |
|---------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| Aktiv   | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, ob die Fachgebiet dem Arzt zugeordnet ist. |
| Arzt    | Referenz        | Person, die als Arzt hinzugefügt wurde.                          |
| Arzttyp | Referenz        | Typ des Arzts.                                                   |

**Felder der Tabelle mit Fachgebiet des Arzts (Fortsetzung)**

| Feld       | Datentyp | Beschreibung                                                                     |
|------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Quelle     | Referenz | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz |
| Fachgebiet | Referenz | Fachgebiet des Arzts.                                                            |

**Diagnosetabelle für Vorautorisierung**

In der Tabelle „Vorautorisierungsdiagnose“ [sn\_hcls\_pre\_auth\_diagnosis] werden Diagnoseinformationen gespeichert, die sich auf eine Vorautorisierung von Gesundheitsleistungen beziehen.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert den Diagnosecode zur Verwendung für Vorautorisierungen.
- Enthält Vorautorisierungs- und Diagnoseinformationen.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Felder der Vorautorisierungsdiagnosetabelle**

| Feld                               | Datentyp | Beschreibung                                                                                        |
|------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anforderung einer Vorautorisierung | Referenz | Zugehörige Vorautorisierungsanforderung.                                                            |
| Vorautorisierungselement           | Referenz | Zugehöriges Vorautorisierungselement.                                                               |
| Diagnosecode                       | Referenz | Code, der verwendet wird, um die von einem medizinischen Fachpersonal gestellte Diagnose anzugeben. |

**Tabelle des Vorautorisierungselements**

In der Tabelle „Vorautorisierungselement“ [sn\_hcls\_pre\_auth\_item] werden die Details der Elemente gespeichert, die zu einer Vorautorisierungsanforderung für Gesundheitsleistungen gehören.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert Artikelinformationen im Zusammenhang mit Vorautorisierungsanforderungen und Vorautorisierungsdiagnosen.
- Enthält die Artikelbestellung, die zugehörige Anforderung zur Vorautorisierung und den Verfahrenscode.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

#### Elementtabellenfelder für Vorautorisierung

| Feld                               | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anforderung einer Vorautorisierung | Referenz     | Zugehörige Anforderungsnummer der Vorautorisierung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Artikelbestellung                  | Zeichenfolge | Der bestellte Artikel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Eingriffscode                      | Referenz     | Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs<br>Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS).<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Verfahrenscodes</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind. |
| Startdatum                         | Datum        | Erwartetes Startdatum des Elements. Zum Beispiel das Startdatum einer Behandlung.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Enddatum                           | Datum        | Erwartetes Enddatum des Elements. Zum Beispiel das Enddatum einer Behandlung.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Anmerkungen                        | Zeichenfolge | Kommentare oder zusätzliche Informationen zum Vorautorisierungselement.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Quelle                             | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Tabelle für Vorautorisierungsanforderung

In der Tabelle „Vorautorisierungsanforderung“ [sn\_hcls\_pre\_auth\_header] werden die Details der Autorisierungsanforderung für eine Gesundheitsdienstleistung gespeichert, die von einer Kostenträgerorganisation erbracht wird.

### Schlüsselfunktionen

- Speichert die Details zur Anforderung der Vorautorisierung für eine von einer Kostenträgerorganisation erbrachte Gesundheitsdienstleistung.
- Aktiviert die Vorautorisierung von Gesundheitsleistungen für einen Patienten
- Enthält die Nummer der Vorautorisierung, den Typ der Vorautorisierung, das Gültigkeitsdatum der Vorautorisierung und Details zum Gesundheitsserviceauftrag.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Tabellenfelder der Vorautorisierungsanforderung

| Feld                  | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall                  | Referenz          | Gesundheitsfall, der der bestellten Gesundheitsdienstleistung für den Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                       | Auswahlliste      | <p>Kategorie des Gesundheitsservice.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Routine: Eine Gesundheitsdienstleistung, die üblicherweise von einem Arzt durchgeführt wird und je nach Präferenz des Patienten und des Arzts im Voraus geplant werden kann.</li> <li>• Wahlpflicht: Eine optionale Gesundheitsdienstleistung, die jederzeit in der Zukunft geplant werden kann, je nach Präferenz des Patienten und des Arzts.</li> <li>• Dringend: Eine erforderliche Gesundheitsdienstleistung, die als dringend eingestuft wird und sofort geplant werden muss.</li> <li>• Nicht dringend: Eine Gesundheitsdienstleistung, die nicht als dringend betrachtet wird und in naher Zukunft geplant werden kann.</li> </ul> |
| Genehmigungsdatum     | Datum             | Datum, an dem die Vorautorisierungsanforderung von der Kostenträgerorganisation genehmigt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Datum des Faxempfangs | Datum/<br>Uhrzeit | Datums- und Zeitstempel eines Faxes, das für die Anforderung der Vorautorisierung empfangen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Tabellenfelder der Vorautorisierungsanforderung (Fortsetzung)

| Feld                                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versicherung                               | Referenz     | Mitgliederplan, der dem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Patient                                    | Referenz     | Patient, in dessen Namen die Vorautorisierungsanforderung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Serviceort                                 | Referenz     | Standort des erbrachten Services.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Primäre Nummer vor der Authentifizierung   | Zeichenfolge | Von der Organisation des Zahlers generierte primäre Vorautorisierungsnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Grund                                      | Zeichenfolge | Grund für die Anforderung der Vorautorisierung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Überweisender Arzt                         | Referenz     | Arzt, der die mit der Vorautorisierungsanforderung verbundene Gesundheitsdienstleistung empfohlen hat.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Anmerkungen                                | Zeichenfolge | Kommentare oder zusätzliche Informationen zur Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Rendering von Anwendern                    | Referenz     | Anbieter, der den Service bereitstellt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sekundäre Nummer vor der Authentifizierung | Zeichenfolge | Von der Kostenträgerorganisation generierte sekundäre Vorautorisierungsnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kurzbeschreibung                           | Zeichenfolge | Eine Kurzbeschreibung dieser Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Quelle                                     | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Status                                     | Auswahlliste | <p>Genehmigungsstatus der Vorautorisierungsanforderung.</p> <p>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwurf: Die Anforderung zur Vorautorisierung muss noch übermittelt werden.</li> <li>• Ausstehend: Die Vorautorisierungsanforderung wird zur Überprüfung an die Organisation des Zahlers übermittelt.</li> </ul> |

**Tabellenfelder der Vorautorisierungsanforderung (Fortsetzung)**

| Feld            | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genehmigt: Die Anforderung der Vorautorisierung wurde von der Organisation des Zahlers genehmigt.</li> <li>• Abgelehnt: Die Anforderung der Vorautorisierung wurde von der Organisation des Zahlers abgelehnt.</li> <li>• Abgeschlossen: Die Anforderung zur Vorautorisierung wurde abgeschlossen, und mindestens ein Element wurde in der Anforderung abgelehnt.</li> </ul> |
| Überprüfungstyp | Zeichenfolge | Typ der in der Vorautorisierungsanforderung angeforderten Gesundheitsdienstleistung.<br><br>Die folgenden Typen sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medizinische Versicherung</li> <li>• Rezept</li> <li>• Neu</li> </ul>                                                                                                                                                          |
| Gültig ab       | Datum        | Startdatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Gültig bis      | Datum        | Enddatum des Gültigkeitszeitraums der Vorautorisierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Eingriffstabelle**

In der Tabelle „Eingriff“ [sn\_hcls\_procedure] werden die Informationen zu einer Aktion gespeichert, die an einem oder für einen Patienten ausgeführt wurde oder wurde. Eine Aktion kann ein physischer Eingriff wie eine Operation oder ein weniger invasiv wie langfristige Behandlungen, Beratung oder Schlafbehandlung sein.

**Schlüsselfunktionen**

- Speichert alle medizinischen Eingriffe, die einem Patienten zugeordnet sind.
- Enthält den Eingriffscode, den Status, die Kategorie, das Datum der Durchführung, den Standort und den durchführenden Arzt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

## Felder der Eingriffstabelle

| Feld                 | Datentyp          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategorie            | Auswahlliste      | <p>Code, der ein Verfahren zu Such-, Sortier- und Anzeigezwecken klassifiziert.</p> <p>Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychiatrieverfahren oder -dienstleistung</li> <li>• Beratung</li> <li>• Bildung</li> <li>• Chirurgischer Eingriff</li> <li>• Diagnoseverfahren</li> <li>• Chiropraktische Manipulation</li> <li>• Sozialdienstverfahren</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Typen finden Sie unter <a href="#">Eingriffskategorien</a>,  die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Datum der Ausführung | Datum/<br>Uhrzeit | Datum und Uhrzeit der Durchführung des Eingriffs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Konsultation         | Referenz          | Konsultation als Teil des Eingriffs erstellt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Externe ID           | Zeichenfolge      | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Gesundheitsstandort  | Referenz          | Gesundheitsstandort, an dem der Eingriff vorgenommen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nummer               | Zeichenfolge      | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner des Eingriffs</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow ein neues Verfahren hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PRCD00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Verfahren“ [sn_hcls_procedure]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p>                         |



**Felder der Eingriffstabelle (Fortsetzung)**

| Feld          | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beobachtung   | Referenz     | Beobachtung als Teil des Verfahrens aufgezeichnet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Übergeordnet  | Referenz     | Übergeordnetes Gesundheitsereignis, das dem Eingriff zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Patient       | Referenz     | Am Eingriff beteiligter Patient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Arzt          | Referenz     | Am Eingriff beteiligter Arzt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Eingriffscode | Referenz     | Code zur Identifizierung des spezifischen Eingriffs<br>Der Code basiert auf dem Codierungssystem Current Procedural Terminology (CPT) oder Healthcare Common Procedure Coding System (HCPCS).<br><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Codes finden Sie unter <a href="#">Verfahrenscodes</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.                                                                                                                   |
| Quelle        | Referenz     | Quellsystemdetails eines externen Gesundheitssystems in einer ServiceNow-Instanz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Status        | Auswahlliste | Status eines Eingriffs<br><br>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• In Bearbeitung</li> <li>• Nicht fertig</li> <li>• Angehalten</li> <li>• Vorbereitung</li> <li>• Gestoppt</li> <li>• Unbekannt</li> </ul><br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">In den FIR-Spezifikationen definierte Ereignisstatus</a> . |

**Programmtabelle**

In der Tabelle „Programme“ [sn\_hcls\_program] werden die von Gesundheitsorganisationen angebotenen Programme gespeichert.

## Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Produktspezifikation“ [sn\_prd\_pm\_product\_specification], um alle Programme zu modellieren, die von Gesundheitsorganisationen verfügbar sind.
- Enthält den Programmnamen, die Berechtigungskriterien, das Medikament und die Dauer des Programms.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Programmtabellenfelder

| Feld                   | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv                  | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass das Programm verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Berechtigungskriterien | Referenz        | Prüfliste, die dem Programm zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Enddatum               | Datum           | Enddatum der Programmdauer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Medikament             | Liste           | Dem Programm zugeordnetes Medikament.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Name                   | Zeichenfolge    | Name des Programms                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Nummer                 | Zeichenfolge    | <p>Alphanumerischer Bezeichner des Programms.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz ein neues Programm hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PSSPG00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Programme“ [sn_hcls_program]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a> .</p> |
| Startdatum             | Datum           | Startdatum der Programmdauer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Status                 | Zeichenfolge    | Status des Programms als <b>Entwurf</b> oder <b>Veröffentlicht</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Beschreibung           | Zeichenfolge    | Kurze Beschreibung des Programms, wie auf dem Fallnamen angezeigt, der für das Programm erstellt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### Programmbeziehungstabelle

In der Tabelle „Programmbeziehung“ [sn\_hcls\_program\_relationship] werden die Zuordnungsdetails zwischen einem Programm und einem Programmservice gespeichert.

### Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Spezifikationsbeziehung“ [sn\_prd\_pm\_specification\_relationship], um die Beziehung zwischen einem Programm und einem Programmservice zu definieren.
- Enthält den Beziehungsnamen, das Programm, den Programmservice und den Beziehungstyp.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Programmbeziehungstabelle

| Feld               | Datentyp        | Beschreibung                                                                                               |
|--------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv              | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass die Zuordnung zwischen einem Programm und einem Programmservice verwendet wird. |
| Name               | Zeichenfolge    | Name der Beziehung zwischen einem Programm und einem Programmservice.                                      |
| Quellspezifikation | Referenz        | Programm, das in der Beziehung enthalten ist.                                                              |
| Zielspezifikation  | Referenz        | Programmservice, der in der Beziehung enthalten ist.                                                       |
| Beziehungstyp      | Zeichenfolge    | Beziehungstyp zwischen Programm und Programmservices.                                                      |

### Programmservice-Tabelle

In der Tabelle „Programmservice“ [sn\_hcls\_program\_service] werden die einem Programm zugeordneten Programmservices gespeichert.

### Schlüsselfunktionen

- Erweitert die Tabelle „Produktspezifikation“ [sn\_prd\_pm\_product\_specification], um alle in einem Programm verfügbaren Programmservices zu modellieren.
- Enthält den Namen des Programmservice und die Dauer des Programmservice.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Felder der Programmservicetabelle

| Feld         | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv        | Wahr/<br>Falsch | Option, um anzugeben, dass der Programmservice verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Enddatum     | Datum           | Enddatum der Programmservicedauer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Name         | Zeichenfolge    | Name des Programmservice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Nummer       | Zeichenfolge    | <p>Alphanumerischer Bezeichner des Programmservice.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie einer Instanz einen neuen Programmservice hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist PGSRV00001001.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Programmservice“ [sn_hcls_program_service]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p> |
| Startdatum   | Datum           | Startdatum der Programmservicedauer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Status       | Zeichenfolge    | Status des Programmservice als <b>Entwurf</b> oder <b>Veröffentlicht</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Beschreibung | Zeichenfolge    | Kurze Beschreibung des Programmservice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Quellsystemtabelle

In der Tabelle „Quellsystem“ [sn\_hcls\_source\_system] werden die Quell- und Ziel-IDs eines externen Gesundheitssystems in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert.

### Schlüsselfunktionen

- Alle Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Datentabellen enthalten einen Verweis auf die Tabelle „Quellsystem“ [sn\_hcls\_source\_system].
- Enthält die Quell- und Ziel-IDs von externen EMR-Systemen oder einem anderen Gesundheitssystem.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Quellsystem**

| Feld     | Beschreibung                                                                                                                                            |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quell-ID | ID des externen Redox -Gesundheitssystems, das für die Verarbeitung einer eingehenden API-Antwort vom System an Ihre Instanz ServiceNow verwendet wird. |
| Ziel-ID  | ID des externen Redox -Gesundheitssystems, das zum Senden einer ausgehenden API-Anforderung an das System von Ihrer Instanz ServiceNow verwendet wird.  |
| Quelle   | Name zur Identifizierung des externen Redox -Gesundheitssystems als Quellsystem in Ihrer Instanz ServiceNow.                                            |

**Aktualisiert die Versicherungsinformationstabelle**

In der Tabelle „Versicherungsinformationen aktualisieren“ [hcls\_insurance\_info\_task] werden die Aufgabendetails zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation gespeichert.

**Schlüsselfunktionen**

- Erweitert die Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn\_hcls\_task], um Aufgabendetails zu speichern, die zum Aktualisieren der Versicherungsinformationen eines Patienten erstellt wurden.
- Enthält Zahlungstyp, Versicherungsunternehmen, Versicherungsplan, Mitgliedsnummer, Gruppennummer, Rx-Ablage, Rx-Gruppe, Rx-PCN.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin.

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

**Aktualisiert die Felder der Tabelle mit Versicherungsinformationen**

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                          |
|----------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gruppennummer              | Zeichenfolge | Gruppennummer oder Policennummer des Mitglieds.                                                                                                                       |
| Versicherungsunternehmen   | Referenz     | Name des Unternehmens, das als Kostenträgerorganisation aufgeführt ist.                                                                                               |
| Krankenversicherungsmodell | Referenz     | Kostenträgerplan, der dem Patienten zugeordnet ist.                                                                                                                   |
| Mitgliedsnummer            | Zeichenfolge | Eindeutige ID-Nummer des Patienten, die es Gesundheitsdienstleistern ermöglicht, den Versicherungsschutz zu überprüfen und die Zahlung für Leistungen zu veranlassen. |

**Aktualisiert die Felder der Tabelle mit Versicherungsinformationen (Fortsetzung)**

| Feld      | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                  |
|-----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer    | Zeichenfolge | Alphanumerischer Profilbezeichner des Mitgliederplans.                                                                                        |
| Patient   | Referenz     | Name des Patienten, in dessen Namen sich der Plan befindet.                                                                                   |
| Rx-Bin    | Zeichenfolge | Nummer, die angibt, wie ein verschreibungspflichtiges Medikament erstattet wird und wohin eine Filiale einen Erstattungsanspruch senden kann. |
| Rx-Gruppe | Zeichenfolge | Alphanumerischer oder numerischer Wert des Mitgliederplans, der zur Verarbeitung von Verschreibungsleistungen verwendet wird.                 |
| Rx-PCN    | Zeichenfolge | Die Prozessorsteuerungsnummer (PCN) ist ein weiterer Bezeichner, der zur Weiterleitung von Arzneimittelerstattungen verwendet wird.           |

**Widget-Bibliothek des Patientenportals**

Bei Widgets, die im Patientenportal enthalten sind, können Sie deren Daten und Erscheinungsbild anpassen oder sie bei der Erstellung eigener Widgets als grundlegende Codebeispiele verwenden.

Um die Instanzoptionen für ein Widget angezeigt zu bekommen, verwenden Sie das Widget-Kontextmenü.

**Widget für Terminerinnerungskarte**

Das Karten-Widget für Terminerinnerungen zeigt die nächste Terminerinnerung für den angemeldeten Benutzer an.

**Widget für Terminerinnerungskarte**

Your next appointment is on **Dec 20, Monday at 12:30 PM.** [See details](#)

**Schlüsselfunktionen**

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, für den die persönlichen Informationen ausgefüllt sind.
- Standardmäßig zeigt nur eine Erinnerung für den nächsten bevorstehenden Termin an.
- Zeigt die Termindetails an, wenn ein Anwender im Widget auf **Details** anzeigen klickt.

Das Karten-Widget für die Terminerinnerung enthält keine Instanzoptionen.

## COVID-19- Status-Widget

Das COVID-19- Widget zeigt den Status der COVID-19- Impfdosen an, die der angemeldete Anwender entweder genommen oder selbst gemeldet hat, sowie alle COVID -Testergebnisse.

### COVID-19- Status-Widget

#### COVID-19 status

[View details](#)


Scan the QR code to share  
your COVID-19 status

#### Vaccination status

Unknown

[Report vaccination](#)

#### Test result

Positive



Test conducted on  
2021-12-28

[Report test result](#)

## Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer mit ausgefüllten persönlichen Informationen angezeigt, und wenn die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist.
- Standardmäßig zeigt den QR-Code für den COVID-19- Impfstatus, den Impfstatus und das Ergebnis des COVID -Tests an. Wenn der Impfstatus unbekannt ist, zeigt den Link zum Melden des Impfstatus an. Wenn das COVID -Testergebnis positiv ist oder kein Ergebnis vorliegt, zeigt den Link zum Melden des neuesten Testergebnisses an.
- Zeigt den COVID-19- Impfstatus und **Details** zu den Testergebnissen an, wenn ein Anwender im Widget auf Details anzeigen klickt.

Das COVID-19- Status-Widget enthält keine Instanzoptionen.

## FAQ- Widget

Das Faq- Widget zeigt eine Liste von Artikeln mit häufig gestellten Fragen (FAQ) für einen Patienten an.

### FAQ- Widget

#### Frequently asked questions

##### [I am pregnant, can I still get the COVID vaccine?](#)

Yes, COVID-19 vaccines currently authorized by the Food and Drug Administration (FDA) are recommended for pregnant and lactating individuals as well as those trying or intending to

##### [Is there a risk of severe allergic reaction if I receive the vaccine?](#)

Severe allergic reactions to vaccines are rare and difficult to predict, generally occurring at a rate of approximately one event per million administrations. This topic review focuses on allergic

##### [Can I get COVID-19 vaccine at the same time as another vaccine?](#)

People should be offered vaccination regardless of their history of symptomatic or asymptomatic SARS-CoV-2 infection; this includes people with prolonged post-COVID-19

## Schlüsselfunktionen

- Wird für angemeldete und nicht angemeldete Benutzer angezeigt.
- Standardmäßig werden für maximal fünf FAQ-Artikel aus der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences angezeigt.

### Optionen der Widget-Instanz „FAQ“.

☰ Faq

Presentation

Bootstrap color

Default ▼

Show star rating

No ▼

---

Other Options

Number of articles to display per page

5

### Optionsfelder für FAQ- Widget-Instanz

| Feld                                                      | Beschreibung                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Präsentation                                              |                                                                                                                    |
| Bootstrap-Farbe                                           | Farbschema des Widget-Headers. Wählen Sie aus einer Liste gängiger Bootstrap-Farben eine Farbe für Ihr Widget aus. |
| Sternebewertung anzeigen                                  | Option zum Anzeigen einer Sternebewertung für den FAQ-Artikel.                                                     |
| Weitere Optionen                                          |                                                                                                                    |
| Anzahl der Artikel, die pro Seite angezeigt werden sollen | Maximale Anzahl von Artikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist <b>3</b> .                      |

### Haushalts -Widget

Das Widget „Haushalt“ zeigt eine Liste von Haushaltsmitgliedern an, für die der angemeldete Benutzer autorisiert ist.



## Haushalts -Widget

## Household

[View all](#)

| Member      | Appointments | To-dos | Requests | Vaccinations |
|-------------|--------------|--------|----------|--------------|
| Gina Parker | 0            | 0      | 1        | 0            |
| Sam Parker  | 0            | 0      | 3        | 0            |

**Schlüsselfunktionen**

- Wird nur für einen angemeldeten Anwender angezeigt, für den die persönlichen Daten ausgefüllt sind und der Haushaltsmitglieder hat.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Haushaltsmitglieder in aufsteigender Reihenfolge mit ihrem Namen und ihren Details an, einschließlich der Anzahl der bevorstehenden Termine, Aufgaben, offenen Anforderungen und empfohlenen Impfungen. Die Nummer für jedes Element ist mit der Detailseite für dieses Element verknüpft.
- Zeigt alle Haushaltsmitglieder an, für die der angemeldete Anwender ein autorisierter Vertreter ist, sowie die Details des Haushaltsmitglieds, wenn der Anwender im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

Das Widget „Haushalt“ enthält keine Instanzoptionen.

**Widget „Nachrichten und Artikel“.**

Das Widget „Nachrichten und Artikel“ zeigt eine Liste mit Artikeln an, auf die Patienten zugreifen können.

**Widget „Nachrichten und Artikel“.**

## Latest news &amp; articles

**Article**

**Eight Ways to Build Wellness into Your Business Wellness programs.**

Wellness programs have had a place in large companies for more than a decade. Typically, they are well-intentioned...

19d ago

**Schlüsselfunktionen**

- Wird für angemeldete und nicht angemeldete Benutzer angezeigt.
- Standardmäßig werden für maximal vier Artikel aus der Knowledge Base Healthcare and Life Sciences angezeigt.

Optionen für die Instanz der Widget „Nachrichten und Artikel “.

☰ News and Articles

Data

topic

📘

Latest news & articles

Select list of taxonomy content configurations

Knowledge

Presentation

Number of articles to display per page

4

Optionsfelder für Widget-Instanzen für Nachrichten und Artikel

| Feld                                                          | Beschreibung                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Daten                                                         |                                                                                               |
| Thema                                                         | Kategorie des Artikels.                                                                       |
| Wählen Sie die Liste der Taxonomie-Inhaltskonfigurationen aus | Liste der Taxonomie-Inhaltskonfigurationen.                                                   |
| Präsentation                                                  |                                                                                               |
| Anzahl der Artikel, die pro Seite angezeigt werden sollen     | Maximale Anzahl von Artikeln, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist <b>3</b> . |

Widget „Anforderungen öffnen “.

Das Widget Offene Anfragen zeigt eine Liste offener Anfragen einschließlich medizinisch-bezogener Fälle an, die für den Patienten erstellt wurden.

**Widget „Anforderungen öffnen“.**

Open requests

[View all](#)

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| <b>Specialty referral</b><br>REQ08953 • an hour  |
| <b>Patient services program</b><br>REQ06850 • 4d |

**Schlüsselfunktionen**

- Wird nur für einen angemeldeten Anwender angezeigt, für den die persönlichen Informationen vollständig sind.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Datensätze aus der Anwendungsfalltabelle an, die die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case] in aufsteigender Reihenfolge um das Erstellungsdatum erweitert. Beispiele für die Anwendungsfalltabelle sind die Tabelle „Eingriffsanforderung“ [sn\_previsit\_procedure\_request], die mit der Anwendung Pre-Visit Management ] verfügbar ist, und die Tabelle Registrierungsfall [sn\_stationsservice\_enroll\_case], die mit der Anwendung Patient Support Services ] verfügbar ist.
- Zeigt alle ausstehenden und geschlossenen Anforderungen in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Anwender im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

Das Widget Offene Anforderungen enthält keine Instanzoptionen.

**Widget für ausstehende Aufgaben**

Das Widget Ausstehende Aufgaben zeigt eine Liste von Aufgaben an, die einem Patienten zugewiesen sind.

**Widget für ausstehende Aufgaben**

Pending to-dos

[View all](#)

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| <b>Procedure consent for TPA sur</b><br>HC008953 • an hour |
| <b>HIPAA consent</b><br>HC006850 • 4d                      |

## Schlüsselfunktionen

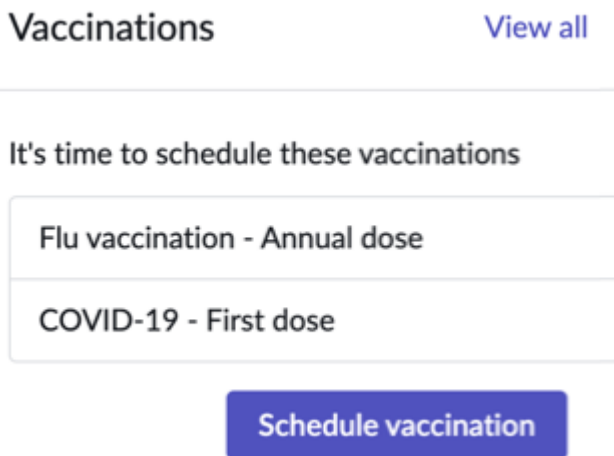
- Wird nur für einen angemeldeten Anwender angezeigt, für den die persönlichen Informationen vollständig sind.
- Standardmäßig zeigt maximal zwei Datensätze aus der Tabelle „Gesundheitsaufgabe“ [sn\_hcls\_task] in aufsteigender Reihenfolge nach Erstellungsdatum an.
- Zeigt alle ausstehenden und geschlossenen Aufgaben in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Anwender im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

Das Widget Ausstehende Aufgaben enthält keine Instanzoptionen.

### Widget „Impfungen“.

Das Widget „Impfungen“ zeigt eine Liste der empfohlenen Impfungen für den angemeldeten Benutzer an.

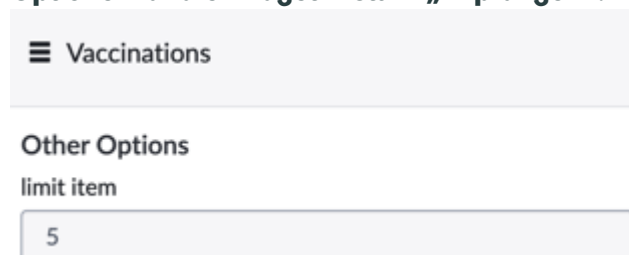
#### Widget „Impfungen“.



## Schlüsselfunktionen

- Wird nur für einen angemeldeten Benutzer angezeigt, für den die persönlichen Informationen ausgefüllt sind und wenn die Anwendung Vaccine Administration Management installiert ist.
- Standardmäßig zeigt maximal drei Programme aus der Liste der Impfprogramme, für die der Benutzer berechtigt ist, in aufsteigender Reihenfolge nach dem verwendeten Impfdatum an.
- Zeigt alle vorgeschlagenen und abgeschlossenen Impfungen in den entsprechenden Abschnitten an, wenn ein Anwender im Widget auf **Alle** anzeigen klickt.

#### Optionen für die Widget-Instanz „Impfungen“.



**Optionsfelder für Widget-Instanzen für Impfungen**

| Feld              | Beschreibung                                                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Element begrenzen | Maximale Anzahl der Impfprogramme, die im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist <b>3</b> . |

**Formular „Gesundheitsorganisation“.**

Das Formular „Gesundheitsorganisation“ enthält die Details einer Gesundheitsorganisation.

**Felder des Formulars „Gesundheitsorganisation“.**

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                  | Name zur Identifizierung der Gesundheitsorganisation.                                                                                                                                                          |
| Organisationstyp      | Typ der Gesundheitsorganisation, die Sie vertreten.<br>Weitere Informationen zu den verfügbaren Organisationstypen finden Sie unter In den FIR-Spezifikationen definierte <a href="#">Organisationstypen</a> . |
| Intern                | Option, um anzugeben, dass die Organisation intern ist.                                                                                                                                                        |
| Organisations-ID      | Eindeutiger Bezeichner für die Organisation.                                                                                                                                                                   |
| Übergeordnet          | Übergeordnete Organisation, die der Organisation zugeordnet ist.                                                                                                                                               |
| Straße                | Postanschrift der Organisation.                                                                                                                                                                                |
| Stadt                 | Stadt, in der sich die Organisation befindet.                                                                                                                                                                  |
| Bundesland/<br>Region | Bundesland oder Region, in dem sich die Organisation befindet.                                                                                                                                                 |
| Postleitzahl          | Postleitzahl der Organisation.                                                                                                                                                                                 |
| Telefon               | Telefonnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                |
| Fax                   | Faxnummer der Organisation.                                                                                                                                                                                    |
| Notizen               | Alle Informationen über die Organisation, die für andere nützlich wären.                                                                                                                                       |

**Formular „Medikamentenverschreibung“.**

Das Formular „Medikamentenverschreibung“ enthält die Details des für einen Patienten bestellten Rezepts.

**Formularfelder für Medikamentenverschreibung**

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medikamentenverschreibung   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nummer                      | Automatisch generierte Nummer für die Verschreibung                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Patient                     | Name des Patienten, dem das Medikament verabreicht wird                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Medikament                  | Medikament, das dem Patienten verschrieben wird.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Arzt                        | Name des Arztes, der das Rezept für den Patienten bestellt hat                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vorherige Verordnung        | Zuvor für den Patienten bestelltes Rezept                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Referenzmedikationsereignis | Konsultation, die das Auftreten eines Kontakts zwischen Patient und Gesundheitsdienstleister identifiziert                                                                                                                                                                                                 |
| Organisation                | Gesundheitsdienstleister, der für die Verschreibung verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Spezifikation der Dosis     | <p>Dosisspezifikation für den Patienten</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Dieses Feld wird nur als Pflichtfeld festgelegt, wenn dem Fall ein Programm zugeordnet ist. In diesem Fall wird die Medikamentenverschreibung gemäß der für das Programm veröffentlichten Dosisspezifikation eingegeben.</p>          |
| Status                      | <p>Status der bestellten Verschreibung</p> <p>Die folgenden Status sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiv</li> <li>• Entwurf</li> <li>• Abgebrochen</li> <li>• Abgeschlossen</li> <li>• Fehlerhaft eingegeben</li> <li>• Abgelaufen</li> <li>• Warten</li> </ul> |

## Formularfelder für Medikamentenverschreibung (Fortsetzung)

| Feld                                                                                                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medikamentenverschreibung                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestoppt</li> <li>• Unbekannt</li> </ul> <p>Weitere Informationen zu den verfügbaren Status finden Sie unter <a href="#">Medikamentenverschreibungsstatus</a> , die in den FIR-Spezifikationen definiert sind.</p> |
| Statusgrund                                                                                                                                                        | Erklärung des ausgewählten Status.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Priorität                                                                                                                                                          | Dringlichkeit der Verschreibung, die verwendet wird, um eine fundierte Entscheidung zu treffen, wenn sie priorisiert werden muss.                                                                                                                                                                                                              |
| Datum der Erstellung                                                                                                                                               | Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Rezept geschrieben wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gültigkeitsstartdatum                                                                                                                                              | Frühester Zeitpunkt des Gültigkeitszeitraums der Verschreibung.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gültigkeitsenddatum                                                                                                                                                | Späteste Zeit des Gültigkeitszeitraums des Rezepts.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Externe ID                                                                                                                                                         | Bezeichner des Datensatzes in einer elektronischen Patientenakte (EMR)                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Fall                                                                                                                                                               | Registrierungsfall, der der Verschreibung zugeordnet ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Diagnosedetails                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Wenn ein Programm dem Fall zugeordnet wird, wird jedes Feld in diesem Abschnitt automatisch auf den entsprechenden Wert festgelegt, der im Programm enthalten ist. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Primäre Diagnose                                                                                                                                                   | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde.                                                                                                                                                                                                                   |
| Tertiäre Diagnose                                                                                                                                                  | Hochspezialisierte medizinische Versorgung, die dem Patienten vom Arzt empfohlen wird.                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Formularfelder für Medikamentenverschreibung (Fortsetzung)

| Feld                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Beschreibung                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medikamentenverschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                               |
| Sekundäre Diagnose                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Koexistierende Bedingung, die bei einem vom Arzt übermittelten Patienten vorhanden sein kann. |
| dosierungsmerkmale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                               |
| Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn der Medikamentenverschreibung eine Dosisangabe zugeordnet ist. Im Abschnitt werden die von Ihrem Administrator für die ausgewählte Mengenspezifikation konfigurierten Mengeneigenschaften angezeigt.                                                                                                                                                  |                                                                                               |
| Details zur Dosis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                               |
| Dieser Abschnitt wird automatisch ausgefüllt, wenn eine Dosisspezifikation für die Medikamentenverschreibung ausgewählt wird. Die Felder in diesem Abschnitt sind schreibgeschützt und werden entsprechend ihren Dosisseigenschaften ausgefüllt. Wenn keine Dosisspezifikation ausgewählt ist, wird im Abschnitt der Wert angezeigt, der von einem medizinischen Fachpersonal eingegeben wurde. |                                                                                               |
| Dosierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Empfehlung für die Medikamentendosierung                                                      |
| Menge                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Menge des angegebenen Medikaments in einer Füllung.                                           |
| Anzahl der autorisierten Auffüllungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Anzahl der autorisierten Nachfüllungen für das Medikament                                     |
| Anweisungen für den Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Anweisungen für die Dosis des Medikaments.                                                    |

## Formular „Richtlinie“.

Das Formular „Richtlinie“ enthält die Details einer Datenschutzrichtlinie, die einem Gesundheitsfall zugeordnet ist.

## Felder des Richtlinienformulars

| Feld   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer | <p>Alphanumerischer Profilbezeichner der Richtlinie.</p> <p>Der Wert wird automatisch generiert und jedes Mal erhöht, wenn Sie Ihrer Instanz ServiceNow eine neue Richtlinie hinzufügen. Der Anfangswert für das Feld <b>Nummer</b> ist POL00001000.</p> |



## Felder des Richtlinienformulars (Fortsetzung)

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Um die Anzahl anzupassen, definieren Sie das Format für die automatische Nummerierung für die Tabelle „Richtlinie“ [sn_hcls_policy]. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Datensätze mit automatischer Nummerierung in einer Tabelle hinzufügen</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                      |
| Richtlinienkategorie        | Dieses Feld muss auf <b>Registrierung</b> festgelegt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Richtlinientyp              | <p>Typ der Richtlinie.</p> <p>Eine Richtlinie ist einer der folgenden Typen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standard:</b> Eine Richtlinie, die nicht erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> <li>• <b>Dokumentvorlage:</b> Eine Richtlinie, die erfordert, dass ein Patient ein Einwilligungsformular unterzeichnet.</li> </ul> <p>Mit dem Richtlinientyp „Dokumentvorlage“ wird eine Aufgabe erstellt, damit der Patient das Einwilligungsformular unterzeichnen kann.</p> |
| Gültigkeitsdauer (in Tagen) | Anzahl der Tage, für die die Richtlinie gültig ist, nachdem ein Patient die Richtlinie unterzeichnet hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren der Datenschutzrichtlinie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Umfang                      | <p>Typ der in der Richtlinie enthaltenen Einwilligung.</p> <p>Wählen Sie für die Datenschutzeinwilligung die Option <b>Datenschutzeinwilligungsaus</b>. Andernfalls sollte dieses Feld leer gelassen werden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dokumentvorlage             | <p>Dokumentvorlage zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten, die der Police zugeordnet sind.</p> <p>Dieses Feld wird nur verwendet, wenn das Feld Richtlinientyp auf <b>Dokumentvorlage</b> festgelegt ist.</p> <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Sie können einer Dokumentvorlage nur eine aktive Richtlinie zuordnen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core</a>.</p>                     |
| Externer Richtlinienlink    | Externer Verweis auf die Richtlinie, die in einem Einwilligungsbereich enthalten ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Felder des Richtlinienformulars (Fortsetzung)**

| Feld              | Beschreibung                                                                                                                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richtliniename    | Name zur Identifizierung der Richtlinie.                                                                                          |
| Richtlinieninhalt | Inhalt der Richtlinie, der von Anwendern des Patientenportals zum Zeitpunkt der Registrierung gelesen und akzeptiert werden muss. |

**Formular zum Anfordern der Vorauforisierung**

Das Formular „Vorausorisierungsanforderung“ enthält die Details der Vorausorisierungsanfrage, die von einem Kostenträger für einen Patienten bereitgestellt wurde.

**Formularfelder für Vorausorisierungsanforderung**

| Feld                                       | Beschreibung                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Primäre Nummer vor der Authentifizierung   | Von der Organisation des Zahlers generierte primäre Vorausorisierungsnummer.                                                                         |
| Sekundäre Nummer vor der Authentifizierung | Von der Kostenträgerorganisation generierte sekundäre Vorausorisierungsnummer.                                                                       |
| Primäre Diagnose                           | Hauptbedingung bei einem Patienten, die vom Arzt als Grund für die in der Vorausorisierung angeforderte Gesundheitsdienstleistung übermittelt wurde. |
| Medikamentenverschreibung                  | Medikamentenverschreibung, für die die Vorausorisierungsanforderung für den Patienten erstellt wird.                                                 |
| Status                                     | Genehmigungsstatus der Vorausorisierungsanforderung.                                                                                                 |
| Genehmigungsdatum                          | Datum, an dem die Vorausorisierungsanforderung von der Kostenträgerorganisation genehmigt wurde.                                                     |
| Gültig ab                                  | Startdatum des Gültigkeitszeitraums der Vorausorisierungsanforderung.                                                                                |
| Gültig bis                                 | Enddatum des Gültigkeitszeitraums der Vorausorisierungsanforderung.                                                                                  |

Formularfelder für Vorautorisierungsanforderung (Fortsetzung)

| Feld    | Beschreibung                                                         |
|---------|----------------------------------------------------------------------|
| Notizen | Anweisungen oder Erklärung für die Anforderung der Vorautorisierung. |

Service-Management für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core -Eigenschaften

Es gibt mehrere erweiterte Eigenschaften Service-Management für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, die Sie für Funktionen konfigurieren können, die in Anwendungen Healthcare and Life Sciences verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für Service-Management für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar.



**Hinweis:**  
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys\_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys\_properties.list ein.

Eigenschaften für Service-Management für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

| Eigenschaft                                                                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Kommagetrennte Liste aller Aufgabentabellen, die in einem Patientenportal sichtbar sind</p> <p>sn_hcls.to.do.tasks.list</p> | <p>Geben Sie eine Liste von Aufgabentabellennamen ein, die als Aufgaben in einem Patientenportal angezeigt werden. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Namen der Aufgabentabelle durch Kommas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Typ: Zeichenfolge</li><li>• Standardwert: sn_doc_task,sn_hcls_insurance_i</li><li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_prope</li><li>• Weitere Informationen: <a href="#">Geben Sie Aufgabenelement für Patienten an</a></li></ul> |
| <p>Aktiviert die Selbstregistrierung im Patientenportal im Gesundheitswesen</p> <p>sn_hcls.enable_self_registration</p>        | <p>Legen Sie die Eigenschaft auf „Wahr“, um die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal zu aktivieren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Typ: Wahr   Falsch</li><li>• Standardwert: true</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Eigenschaften für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                                                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_propertysys_inst]</li> <li>• Weitere Informationen: <a href="#">Konfigurieren Sie die Selbstregistrierungsfunktion im Patientenportal</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| <p>ID der FAQ-Kategorie des Patientenportals</p> <p>sn_hcls.psp.stationär_portal_faq_category_id</p>                                      | <p>Sys-ID des standardmäßigen Wissenskategorieabschnitts „Häufige Fragen“ (Tabelle kb_category) des Patientenportals.</p> <p>Durch das Ersetzen könnte jemand häufig gestellten Fragen ersetzen, HCLS-Patientenportal angezeigt werden sollen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Zeichenfolge</li> <li>• Standardwert: 2bee428777400110ac9cd0cb8</li> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_propertysys_inst]</li> </ul> |
| <p>Das Patientenportal ermöglicht die REM-Konvertierung</p> <p>glide.service_portal.resize_text.Patientenportal.enable_rem_conversion</p> | <p>Variable speziell für das Serviceportal. Wenn Sie diese Option auf „wahr“ festlegen, kann die Größe des Serviceportal-Textes mithilfe der Browsereinstellungen um bis zu 20% geändert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Wahr   Falsch</li> <li>• Standardwert: true</li> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_propertysys_inst]</li> </ul>                                                                   |

## Domänentrennung und Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Domänentrennung wird für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

### Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#).

## Übersicht

Domänentrennung ist in [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) verfügbar und mit dem Branchenstandard Health Level 7 International (HL7) einschließlich des Standards Fast Healthcare Interoperability Resources (FIR) kompatibel. Die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthält Domänentrennung für Datentabellen wie „Patient“ [sn\_hcls\_station], „Termin“ [sn\_hcls\_appointment], „Immunisierung“ [sn\_hcls\_munization] und andere. Darüber hinaus ist Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Gesundheitsaufgaben und Gesundheitsfälle verfügbar.

## So funktioniert Domain Separation in Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Für Kunden, die die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verwenden, um Anfragen im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu stellen, wird die Domäne anhand der Sitzung des angemeldeten Benutzers, des erstellten Falls oder der erstellten Aufgabe und der zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

## Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

## Kryptografische Module in Healthcare and Life Science Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core enthält die folgenden kryptografischen Module.

### sn\_hcls.clinical\_data

Krypto-Modul:clinical\_data AES-256.

## Verschlüsselte Feldkonfigurationen

| Tabelle         | Spalte      |
|-----------------|-------------|
| sn_hcls_allergy | record_date |

Verschlüsselte Feldkonfigurationen (Fortsetzung)

| Tabelle                            | Spalte                     |
|------------------------------------|----------------------------|
| sn_hcls_encounter                  | sn_hcls_encounter          |
| sn_hcls_metrification              | end_date                   |
| sn_hcls_condition                  | record_date                |
| sn_hcls_allergy                    | onset_date                 |
| sn_hcls_metrification              | Reason_desc                |
| sn_hcls_observation                | observed_date              |
| sn_hcls_allergy                    | onset_age                  |
| sn_hcls_metrification_prescription | external_id                |
| sn_hcls_procedure                  | Durchgeföhrt_Datum_Uhrzeit |
| sn_hcls_impfung                    | status_reason              |
| sn_hcls_encounter                  | start_time                 |
| sn_hcls_metrification              | status_reason              |
| sn_hcls_condition                  | onset_age                  |
| sn_hcls_metrification_prescription | status_reason              |
| sn_hcls_metrification              | effektiv_datum_zeit        |
| sn_hcls_condition                  | onset_date                 |
| sn_hcls_metrification              | Reason_code                |
| sn_hcls_impfung                    | admin_date                 |
| sn_hcls_metrification              | start_date                 |

Modulzugriffsrichtlinie

| Richtlinienname                    | Typ           | Zielrolle                    |
|------------------------------------|---------------|------------------------------|
| Klinischer Daten-Viewer            | Rolle         | sn_hcls.clinical_data_viewer |
| Zugriff auf klinisches Datensystem | Systemzugriff |                              |
| Klinische Daten – Administrator    | Rolle         | Administrator                |
| Manager für klinische Daten        | Rolle         | sn_hcls.manager              |

**sn\_hcls.foundation\_data**

Krypto-Modul: Foundation\_data AES-256.

**Modulzugriffsrichtlinie**

| Richtliniename                    | Typ           | Zielrolle                      |
|-----------------------------------|---------------|--------------------------------|
| Grundlagendaten-Viewer            | Rolle         | sn_hcls.foundation_data_viewer |
| Grundlagendaten – Administrator   | Rolle         | Administrator                  |
| Systemzugriff auf Grundlagendaten | Systemzugriff |                                |
| Grundlagendaten-Manager           | Rolle         | sn_hcls.manager                |

**sn\_hcls.health\_insurance\_data**

Krypto-Modul: health\_insurance\_data AES-256.

**Verschlüsselte Feldkonfigurationen**

| Tabelle                     | Spalte                |
|-----------------------------|-----------------------|
| sn_hcls_pre_auth_header     | date_fax_received     |
| sn_hcls_pre_auth_header     | primary_preauth_num   |
| sn_hcls_insurance_info_task | group_number          |
| sn_hcls_pre_auth_header     | sekundäre_preauth_num |
| sn_hcls_insurance_info_task | rx_pcn                |
| sn_hcls_member_plan         | group_number          |
| sn_hcls_pre_auth_header     | valid_from            |
| sn_hcls_insurance_info_task | „member_number“       |
| sn_hcls_pre_auth_header     | Grund                 |
| sn_hcls_pre_auth_header     | Notizen               |
| sn_hcls_member_plan         | rx_pcn                |
| sn_hcls_member_plan         | „member_number“       |
| sn_hcls_member_plan         | rx_group              |
| sn_hcls_insurance_info_task | rx_group              |
| sn_hcls_insurance_info_task | rx_bin                |
| sn_hcls_member_plan         | rx_bin                |
| sn_hcls_pre_auth_header     | approve_date          |
| sn_hcls_pre_auth_header     | valid_to              |

**Modulzugriffsrichtlinie**

| Richtliniename                                      | Typ           | Zielrolle                            |
|-----------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------|
| Zugriff auf das Datensystem der Krankenversicherung | Systemzugriff |                                      |
| Daten-Viewer für Krankenversicherung                | Rolle         | sn_hcls.health_insurance_data_viewer |
| Datenmanager für Krankenversicherung                | Rolle         | sn_hcls.manager                      |
| Krankenversicherungsdaten – Administrator           | Rolle         | Administrator                        |
| Zugriff auf Korrekturskript für Krankenversicherung | Skript        |                                      |

**sn\_hcls.stationär\_daten**

Kryptografisches Modul: Patient\_data AES-256.

**Verschlüsselte Feldkonfigurationen**

| Tabelle                      | Spalte             |
|------------------------------|--------------------|
| sn_hcls_station              | name               |
| sn_hcls_station              | work_phone         |
| sn_hcls_station              | ehestatus          |
| sn_hcls_station              | Ethnizität         |
| sn_hcls_station              | Geburtsdatum       |
| sn_hcls_station              | Beruf              |
| sn_hcls_station              | Middle_name        |
| sn_hcls_station              | primary_email      |
| sn_hcls_station              | Rasse              |
| sn_hcls_station_identifizier | Wert               |
| sn_hcls_station              | sekundäre_email    |
| sn_hcls_station              | address_line       |
| sn_hcls_station              | family_name        |
| sn_hcls_station              | given_name         |
| sn_hcls_station              | mobile_phone       |
| sn_hcls_station              | home_phone         |
| sn_hcls_station              | deceased_date_time |
| sn_hcls_station              | garantierer_id     |



**Modulzugriffsrichtlinie**

| Richtlinienname                  | Typ           | Zielrolle                      |
|----------------------------------|---------------|--------------------------------|
| Zugriff auf Patientendatensystem | Systemzugriff |                                |
| Patientendaten – Administrator   | Rolle         | Administrator                  |
| Patientendaten-Viewer            | Rolle         | sn_hcls.stationär_daten_viewer |
| Patientendatenmanager            | Rolle         | sn_hcls.manager                |

**sn\_hcls.practitioner\_data**

Kryptografisches Modul:practic\_data AES-256.

**Verschlüsselte Feldkonfigurationen**

| Tabelle              | Spalte          |
|----------------------|-----------------|
| sn_hcls_practitioner | sekundäre_email |
| sn_hcls_practitioner | name            |
| sn_hcls_practitioner | external_id     |
| sn_hcls_practitioner | family_name     |
| sn_hcls_practitioner | mobile_phone    |
| sn_hcls_practitioner | work_phone      |
| sn_hcls_practitioner | given_name      |
| sn_hcls_practitioner | Geburtsdatum    |
| sn_hcls_practitioner | work_email      |
| sn_hcls_practitioner | primary_email   |
| sn_hcls_practitioner | home_phone      |

**Modulzugriffsrichtlinie**

| Richtlinienname                           | Typ           | Zielrolle                        |
|-------------------------------------------|---------------|----------------------------------|
| Anwenderdaten: admin                      | Rolle         | Administrator                    |
| Datenbetrachter für Fachkräfte            | Rolle         | sn_hcls.practitioner_data_viewer |
| Datenmanager des Anwenders                | Rolle         | sn_hcls.manager                  |
| Anwenderdaten: HclsUtils                  | Skript        |                                  |
| Zugriff auf das Datensystem des Anwenders | Systemzugriff |                                  |

**sn\_hcls.revenue\_cycle\_data**

Kryptografisches Modul: Umsatz\_Zyklus\_Daten AES-256.

**Verschlüsselte Feldkonfigurationen**

| Tabelle              | Spalte               |
|----------------------|----------------------|
| sn_hcls_claim_line   | service_start_date   |
| sn_hcls_claim_header | billed_drg_code      |
| sn_hcls_claim_header | service_provider_id  |
| sn_hcls_claim_line   | ursprünglichen_tcn   |
| sn_hcls_claim_header | name                 |
| sn_hcls_claim_line   | service_end_date     |
| sn_hcls_claim_header | payment_date         |
| sn_hcls_claim_header | adjudicated_date     |
| sn_hcls_claim_header | akzeptieren_datum    |
| sn_hcls_claim_line   | ndc_code             |
| sn_hcls_claim_line   | zahn_code            |
| sn_hcls_claim_line   | „revenge_code“       |
| sn_hcls_claim_header | Patient_Account_Nr   |
| sn_hcls_claim_line   | „line_title“         |
| sn_hcls_claim_header | übermitteltes_Datum  |
| sn_hcls_claim_header | „metrical_record_no“ |

**Modulzugriffsrichtlinie**

| Richtliniennamen                                | Typ           | Zielrolle                         |
|-------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| Umsatzzyklusmanager                             | Rolle         | sn_hcls.manager                   |
| Systemzugriff für den Umsatzzyklus              | Systemzugriff |                                   |
| Umsatzzyklusdaten – Administrator               | Rolle         | Administrator                     |
| Daten-Viewer für den Umsatzzyklus               | Rolle         | sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer |
| Zugriff auf Korrekturskript für Modul „Umsatz“. | Skript        |                                   |

**sn\_vaccine\_sm.vm\_crypto\_module**

Kryptografisches Modul: vm\_crypto\_module AES-256.

**Verschlüsselte Feldkonfigurationen**

| Tabelle                     | Spalte       |
|-----------------------------|--------------|
| sn_vaccine_sm_personal_info | Beruf        |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Preferred_id |

**Verschlüsselte Feldkonfigurationen (Fortsetzung)**

| Tabelle                     | Spalte                         |
|-----------------------------|--------------------------------|
| sn_vaccine_sm_personal_info | Postleitzahl                   |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Provinz                        |
| sn_vaccine_sm_request       | age_group                      |
| sn_vaccine_sm_personal_info | health_worker                  |
| sn_vaccine_sm_personal_info | age_group                      |
| sn_vaccine_sm_request       | any_infections                 |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | recently_sick                  |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Geschlecht                     |
| sn_vaccine_sm_personal_info | country                        |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Ethnizität                     |
| sn_vaccine_sm_request       | long_term_health_issue_details |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | recent_vaccination             |
| sn_vaccine_sm_request       | health_history                 |
| sn_vaccine_sm_request       | any_reaction                   |
| sn_vaccine_sm_personal_info | other_occupation               |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Straße                         |
| sn_vaccine_sm_request       | long_term_health_issues        |
| sn_vaccine_sm_personal_info | city                           |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | Beliebige_Andere_Kommentare    |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | pregnant                       |

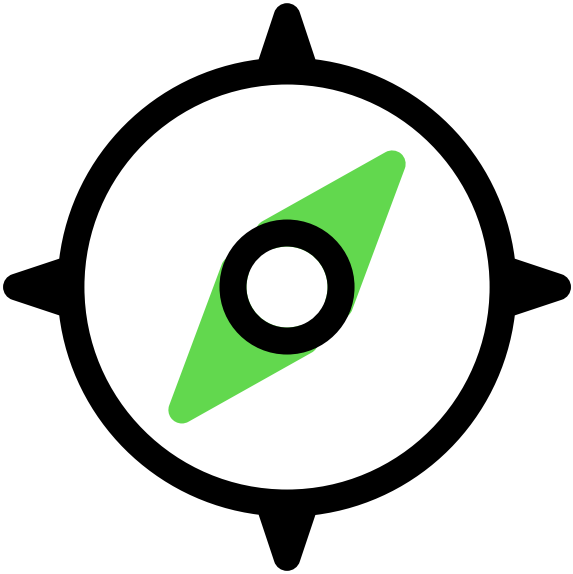
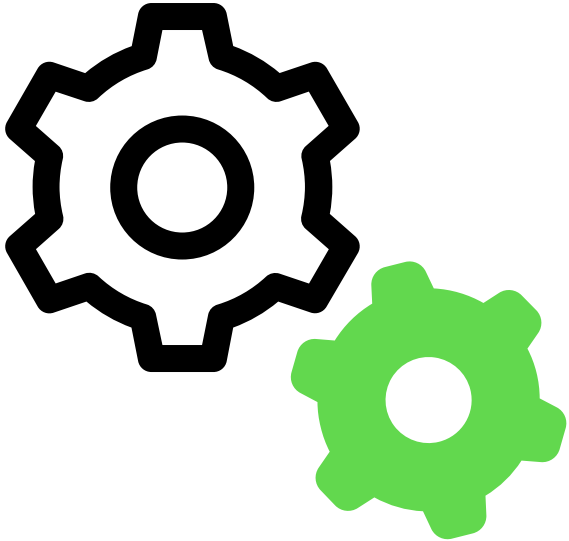
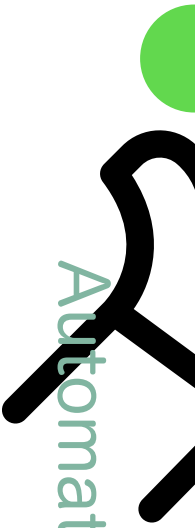
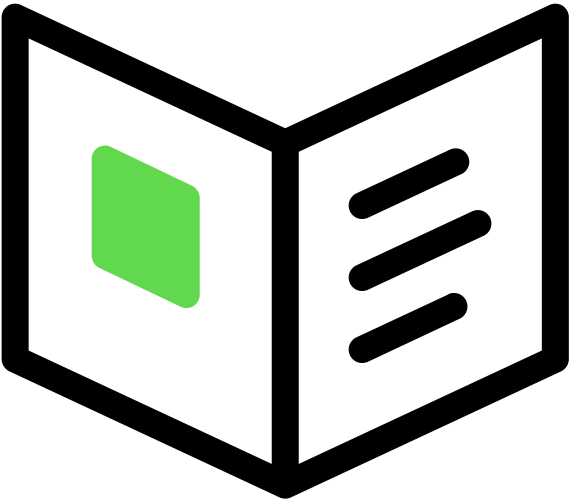
**Modulzugriffsrichtlinie**

| Richtliniennamen                   | Typ           | Zielrolle               |
|------------------------------------|---------------|-------------------------|
| Impfstoff-Krypto-Klinisches        | Rolle         | sn_vaccine_sm.clinician |
| Impfstoff-Krypto-Manager           | Rolle         | sn_vaccine_sm.manager   |
| Impfstoff-Krypto-Administrator     | Rolle         | Administrator           |
| Krypto-Anwender des Impfstoffs     | Rolle         | sn_vaccine_sm.user      |
| Systemzugriff für Impfstoff-Krypto | Systemzugriff |                         |

**EMR-Hilfe**

Vereinfachen und optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® EMR-Hilfe den Prozess zur Übermittlung von ServiceNow -Serviceanfragen im Zusammenhang mit einem elektronischen Patientenaktensystem (EMR).

## Erste Schritte

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie, wie medizinisches Personal und medizinisches Personal die EMR-Hilfe verwenden.</p> | <p>Konfigurieren</p>  <p>Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.</p>                        | <p>Automatische Übersetzung</p>  <p>Senden Sie Ihre Serviceanfragen für ServiceNow.</p> |
| <p>Lösen</p>  <p>Lösen Sie ServiceNow Serviceanfragen in EMR-Systemen</p>                                             | <p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.</p> |                                                                                                                                                                            |

## Problembehandlung und Hilfe

- [API für Remote-Hilfe-Anforderungen](#)
- [EMR-Hilfe Forum auf ServiceNow Community Site](#)

### erkunden EMR-Hilfe

Erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen von EMR-Hilfe, um Ihren medizinischen Fachkräften eine nahtlose Experience zu bieten, um Anforderungen über ein externes EMR-System zu stellen.

### EMR-Hilfe – Übersicht

Optimieren Sie die Zeit des medizinischen Personals bei der Patientenversorgung, indem Sie EMR-Serviceanforderungen automatisieren und von medizinischem Personal an die richtigen Teams weiterleiten. Wenn in einem EMR-System keine Funktion zur Problemmeldung verfügbar ist, haben medizinische Fachkräfte möglicherweise keine Zeit, das Problem zu melden, was dazu führt, dass Probleme nicht gemeldet oder die Lösungen verzögert werden. Durch den Zugriff auf einen separaten Prozess zur Problemmeldung wird dem Patienten Zeit genommen, und Routine-Workflows werden unterbrochen.

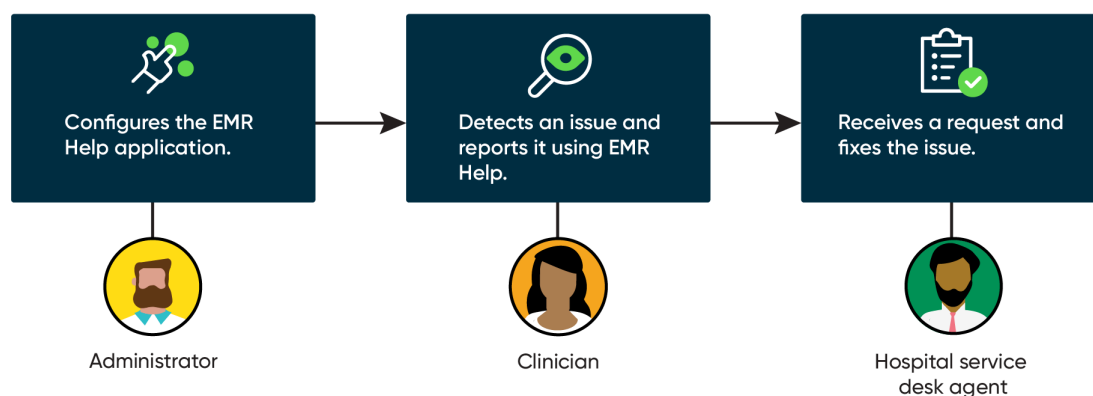
Beispielsweise kann ein medizinischer Mitarbeiter beim Anzeigen eines Patientendatensatzes auf ein IT- oder Gesundheitsproblem stoßen. Mit EMR-Hilfe kann der Arzt Service direkt im EMR-System anfordern, das automatisch eine Serviceanfrage in einer ServiceNow -Instanz erstellt. Notwendige Details wie der Patientendatensatz werden automatisch hinzugefügt, und der Servicemitarbeiter kann die vom medizinischen Fachpersonal erkannten Probleme schnell und effektiv lösen.

Die Anwendung EMR-Hilfe integriert ein EMR-System in Ihre Instanz ServiceNow, damit medizinische Fachkräfte Serviceanfragen innerhalb des EMR-Systems übermitteln können. Für jede Serviceanfrage wird ein entsprechender Datensatz in Ihrer Instanz ServiceNow erstellt. Ein Mitarbeiter des Gesundheitswesens kann diese Datensätze dann in Ihrer Instanz ServiceNow untersuchen und lösen.

#### **i Hinweis:**

Die Funktionalität zum Anfordern von Gesundheitsfällen kann nur für anwenderdefinierte Gesundheitsfalltypen erfüllt werden. Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe](#).

### EMR-Hilfe – Workflow



Im EMR-Hilfe-Workflow:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „EMR Help“ so, dass verschiedene Arten von medizinischen Problemen behandelt werden, die von einem EMR-System übermittelt werden.
2. Ein medizinischer Mitarbeiter erkennt ein Problem und erstellt über das EMR-Hilfeportal eine Serviceanfrage direkt im EMR-System.
3. Ein Servicemitarbeiter auf dem Schreibtisch des Krankenhauses erhält die Anforderung und behebt das Problem mithilfe einer -Instanz ServiceNow.

## EMR-Hilfe – Vorteile

EMR-Hilfe bietet die folgenden Vorteile:

### EMR-Hilfeleistungen

| Vorteil                                                                                                                                              | Funktion                                                 | Anwender                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
| Sparen Sie Zeit, indem Sie Anforderungen direkt aus einem EMR-System an Ihre ServiceNow-Instanz senden.                                              | <a href="#">Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR</a> | Klinikmitarbeiter        |
| Profitieren Sie von verbesserter Transparenz durch die Nachverfolgung von aufgabenbasierten Datensätzen wie Fällen, Incidents oder Arbeitsaufträgen. | <a href="#">EMR-Hilfe-Datenmodell</a>                    | Service Desk-Mitarbeiter |
| Stellen Sie Verschlüsselungsunterstützung bereit, um vertrauliche Informationen zu schützen.                                                         | <a href="#">Verschlüsselungsoptionen in EMR-Hilfe</a>    | Administrator            |
| Übertragen Sie Instanzinformationen automatisch an Service Desk-Mitarbeiter im Krankenhaus.                                                          | <a href="#">Lösen von EMR-Hilfeanforderungen</a>         | Service Desk-Mitarbeiter |

## Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von EMR-Hilfe finden Sie unter:

- [EMR-Hilfe konfigurieren](#)
- [Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR](#)

- [Lösen von EMR-Hilfeanforderungen](#)
- [EMR-Hilfe – Referenz](#)

### **EMR-Hilfe Workflow-Szenario für IT-Serviceanfragen**

Verwenden Sie die Anwendung EMR-Hilfe, um eine Instanz ServiceNow in ein EMR-System zu integrieren und von medizinischen Fachkräften übermittelte IT-Serviceanfragen zu lösen.

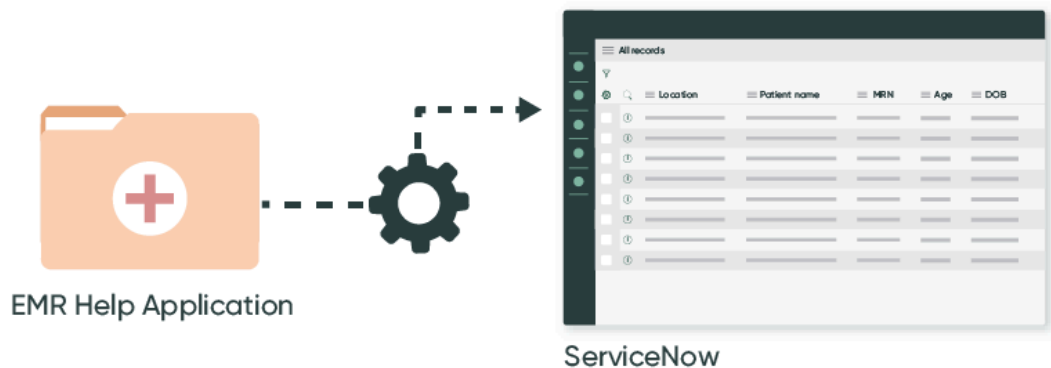
Szenario: Ein EMR-System wird mithilfe der Anwendung EMR Help in eine Instanz ServiceNow integriert. Als Ergebnis dieser Integration ist im EMR-System ein Hilfeformular verfügbar, mit dem medizinische Fachkräfte IT-Serviceanfragen als Incidents in der Instanz ServiceNow übermitteln können.

Die folgende Grafik zeigt, wie ein IT-Mitarbeiter das im Szenario behandelte Problem der medizinischen Fachkraft löst.

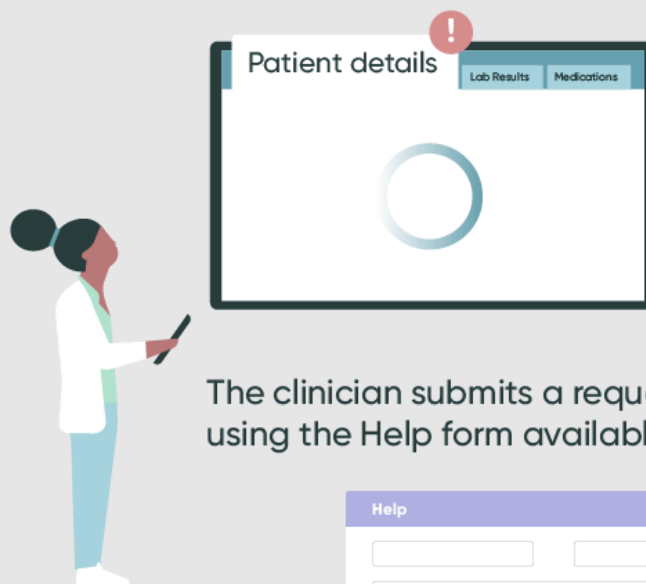
## Verwenden der Anwendung EMR-Hilfe, um das klinische Problem zu beheben

### EMR Help

EMR system is integrated with a ServiceNow instance using the EMR Help application



A clinician uses the EMR system to view details about the patient but experiences an issue with the patient record



The clinician submits a request for IT services using the Help form available in the EMR system

An incident record is created and assigned to an IT agent on the ServiceNow instance



Automatische Übersetzung



In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie ein IT-Mitarbeiter ein typisches medizinisches Problem löst:

1. Beim Anzeigen der Details eines Patienten im EMR-System stellt ein Arzt fest, dass der Patientendatensatz nicht richtig geladen wird.
2. Das medizinische Fachpersonal fordert über das im EMR-System verfügbare Hilfeformular einen IT-Service an.
3. Nachdem der Arzt die Anforderung übermittelt hat, wird in der Instanz ServiceNow ein Incident-Datensatz für die Serviceanfrage erstellt und einem IT-Mitarbeiter zugewiesen.
4. Die Details der EMR-Sitzung wie Patienten-ID und Rolle des medizinischen Fachpersonals werden aus dem EMR-System abgerufen und automatisch dem Incident-Datensatz hinzugefügt. Anhand dieser zusätzlichen Informationen findet der IT-Mitarbeiter schnell heraus, dass der Arzt keinen entsprechenden Zugriff auf das EMR-System hat.
5. Der IT-Mitarbeiter behebt das Zugriffsproblem für das medizinische Fachpersonal und löst den Incident.
6. Das medizinische Fachpersonal überprüft, ob der Patientendatensatz jetzt im EMR-System angezeigt wird.

#### Zugehörige Informationen

[erkunden EMR-Hilfe](#)

[EMR-Hilfe konfigurieren](#)

[Senden von ServiceNow IT-Serviceanforderungen über EMR-Systeme](#)

[Anzeigen und Lösen von ServiceNow IT-Serviceanforderungen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden](#)

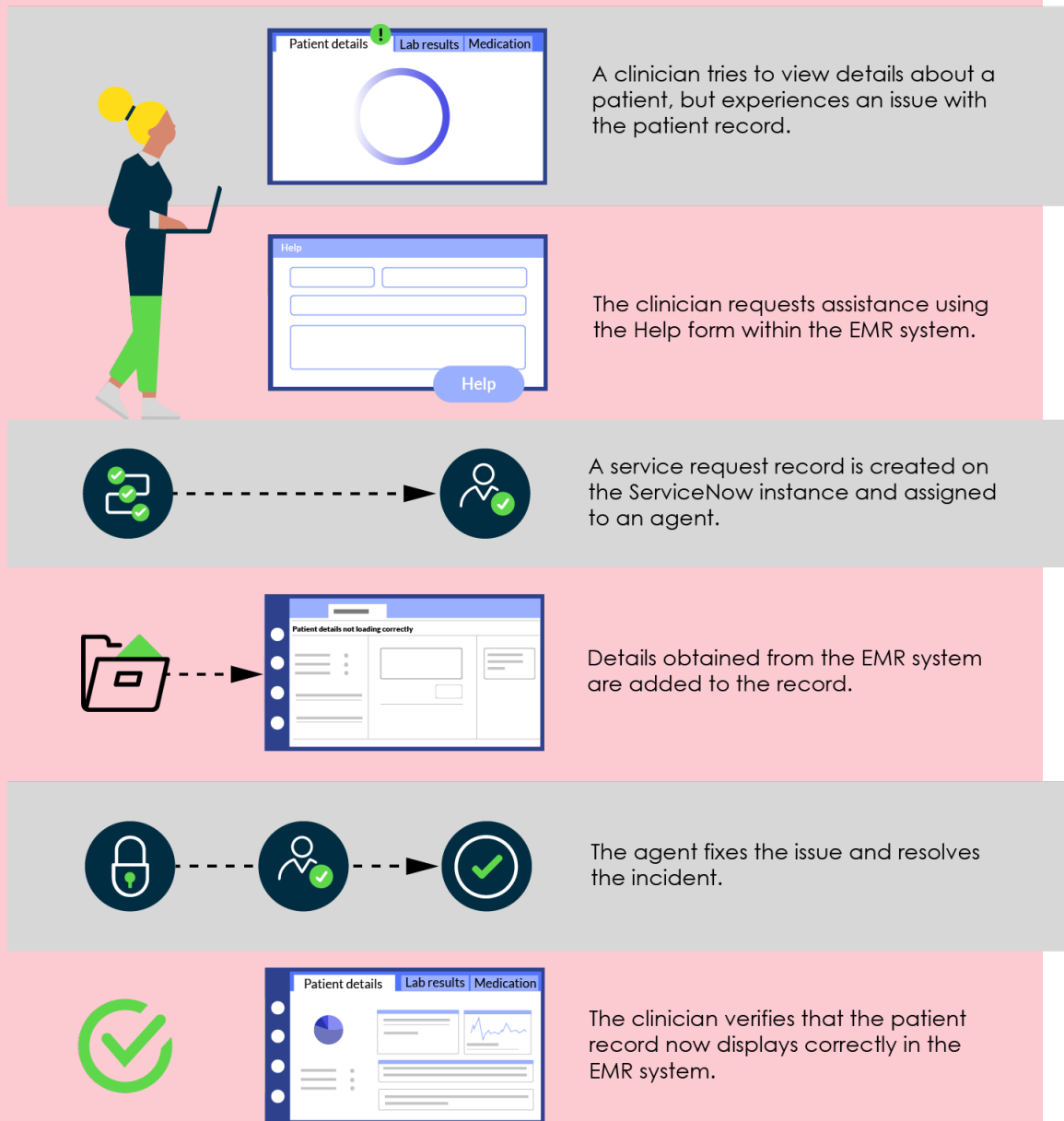
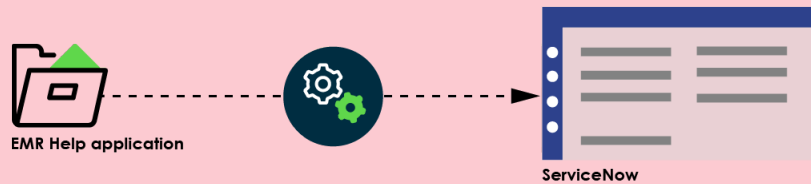
[store-future: BEGIN review]

#### Workflow-Szenario für EMR-Hilfe-Fall im Gesundheitswesen

Verwenden Sie die Anwendung EMR-Hilfe, um eine Instanz ServiceNow in ein EMR-System zu integrieren und von medizinischen Fachkräften gemeldete Gesundheitsfälle zu verwalten.

## Verwenden der Anwendung EMR-Hilfe zum Lösen eines medizinischen Problems

An EMR system is integrated with a ServiceNow system using the EMR Help application.



Automatische Übersetzung

Die folgenden Workflow-Schritte erläutern, wie ein Service Desk-Mitarbeiter ein typisches medizinisches Problem löst:

1. Beim Anzeigen der Details eines Patienten im EMR-System stößt ein Arzt auf ein Problem mit dem Patientendatensatz.
2. Das medizinische Fachpersonal fordert über das im EMR-System verfügbare Hilfeformular Unterstützung zu einem Service an.

3. Nachdem das medizinische Fachpersonal die Anforderung übermittelt hat, wird in der Instanz ServiceNow ein Datensatz für die Serviceanfrage erstellt und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
4. Die Details der EMR-Sitzung, z. B. Patienten-ID und Rolle des medizinischen Fachpersonals, werden aus dem EMR-System abgerufen und dem Datensatz automatisch hinzugefügt. Anhand dieser zusätzlichen Informationen kann der Service Desk-Mitarbeiter das Problem bestimmen.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter behebt das Problem für den medizinischen Fachpersonal und löst den Incident.
6. Das medizinische Fachpersonal überprüft, ob der Patientendatensatz jetzt im EMR-System angezeigt wird.

#### Zugehörige Informationen

[erkunden EMR-Hilfe](#)

[EMR-Hilfe konfigurieren](#)

[Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR](#)

[Lösen von EMR-Hilfeanforderungen](#)

[End]

## EMR-Hilfe konfigurieren

Richten Sie die Anwendung EMR-Hilfe ein, um verschiedene Arten von medizinischen Problemen zu bearbeiten, die von einem EMR-System übermittelt werden.

### Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration der EMR-Hilfe umfasst die Installation der Anwendung und das anschließende Einrichten des Benutzerzugriffs und der Daten.

- [EMR-Hilfe installieren.](#)

Installieren Sie die Anwendung EMR-Hilfe, um Ihre Instanz ServiceNow in ein EMR-System zu integrieren.

- [Konfigurieren Sie die Datentabelle für einen Anforderungstyp.](#)

Überprüfen Sie die Datentabelle, die einer IT-Anforderung zugeordnet ist, z. B. die Tabelle mit EMR-Incident-Daten [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data]. Stellen Sie dann sicher, dass die Tabelle über Spalten zum Speichern jeder Systemvariablen verfügt, die Sie aus einem EMR-System abrufen möchten. Fügen Sie neue Spalten hinzu, die den Systemvariablen entsprechen, die nicht in der Tabelle vorhanden sind.

Wenn für eine IT-Anforderung keine Datentabelle vorhanden ist, erstellen Sie eine andere Datentabelle, indem Sie die Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] erweitern.

Weitere Informationen finden Sie unter [EMR-Hilfe-Datenmodell](#) und [Tabellenverwaltung](#).

- [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme.](#)

Konfigurieren Sie die Remote-Anforderungsparameter für ein EMR-System.

- [Konfigurieren Sie Anforderungsdefinitionen für EMR-Systeme.](#)

Erstellen oder ändern Sie Anforderungsdefinitionen, um IT-Serviceanforderungen von einem EMR-System aus zu unterstützen. Ordnen Sie außerdem die Remote-Anforderungsparameter den Spalten der Anforderungsdatentabelle zu, die Ihrer Aufgabe zugeordnet ist.

- [Weisen Sie Rollen für EMR-Hilfe Anwender zu.](#)

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung EMR-Hilfe zu steuern.

- [Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.](#)

Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe in, um Serviceanforderungen zu erfüllen, die über das EMR-Hilfeportal gestellt werden.

Der Basisfalltyp für das Gesundheitswesen [sn\_hcls\_case] ist ein abstrakter Falltyp, der eine Grundlage bietet, auf der Sie beim Erstellen eigener Gesundheitsfalltypen erweitern können.

- [Konfigurieren Sie die Digest-Token-Authentifizierung für die EMR-Hilfe.](#)

Konfigurieren Sie Single Sign-on von ServiceNow mit Epic unter Verwendung der Digest-Token-Authentifizierung.

- [Konfigurieren Sie die iFrame-Unterstützung für EMR-Hilfe in ServiceNow](#)

Konfigurieren Sie EMR-Hilfe, um innerhalb eines Frames in Epic Hyperspace und Hyperdrive zu starten.

- [Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen.](#)

Konfigurieren Sie die kontextbezogene Sidebar der EMR-Sitzungsinformationen im -Arbeitsbereich, um die dort angezeigten Felder zu verwalten.

- [Konfigurieren des EMR-Hilfe-Serviceportals.](#)

Als Administrator können Sie das Serviceportal „EMR-Hilfe“ für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen über ein EMR-System einrichten.

- [Richten Sie den Erfüllungsprozess für IT-Serviceanfragen ein](#)

Verwalten Sie IT-Serviceanforderungen, die von Ihrem EMR-System übermittelt wurden, indem Sie entweder ein dediziertes Serviceportal oder ein Systemsupportmodul verwenden.

- (Optional) [Implementieren Sie die Verschlüsselung in EMR-Hilfe.](#)

Verschlüsseln Sie Felder und/oder Anhänge, um Ihre EMR-Systemdaten zu sichern.

- (Optional) [Passen Sie die URL- und REST-API-Aufgabenparameter für EMR-Systeme an.](#)

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um URL-Parameter und REST API-Aufgabenparameter für ein EMR-System zu bearbeiten.

## Zusätzliche Konfigurationsinformationen

- Informationen zur Konfiguration der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfe] finden Sie im Artikel [Konfigurieren der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfe mit Epic Hyperspace \[KB1002504\]](#) in der Knowledge Base Now Support.
- Informationen zum Konfigurieren eines Epic-EMR-Systems für EMR-Hilfe finden Sie im Artikel [How to create the Epic-Element für die EMR-Hilfe-Store-Anwendung \[KB0964037\]](#) in der Knowledge Base Now Support.
- Informationen zum Konfigurieren der EMR-Hilfe für den Start innerhalb eines iFrames in Epic Hyperspace und Hyperdrive finden Sie im Artikel [How to Configuration EMR Help to Launched \(EMR-Hilfe für den Start innerhalb eines iFrame in Epic Hyperspace und Hyperdrive \[KB1207128\]\)](#) in der Knowledge Base Now Support.

## EMR-Hilfe installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung EMR-Hilfe (sn\_ind\_rmt\_help) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten.

## Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#).
- Bestätigen Sie, dass ein ServiceNow ITSM Healthcare and Life Sciences Service Management Core-Paket bereits von einem Administrator installiert wurde.

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

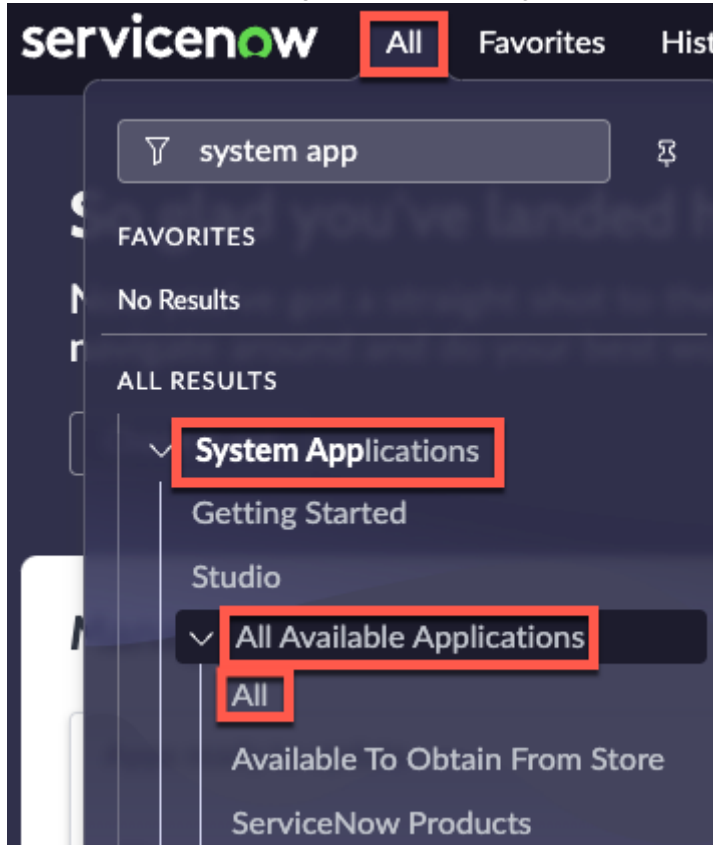
Die folgenden Elemente werden mit EMR-Hilfe installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit EMR-Hilfe installierte Komponenten.](#)

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung EMR-Hilfe (sn\_ind\_rmt\_help).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

Wenn abhängige Plugins und Anwendungen aufgelistet sind, werden sie installiert, sind derzeit installiert oder müssen installiert werden. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Anwendung EMR Help installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

**i Wichtig:**

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

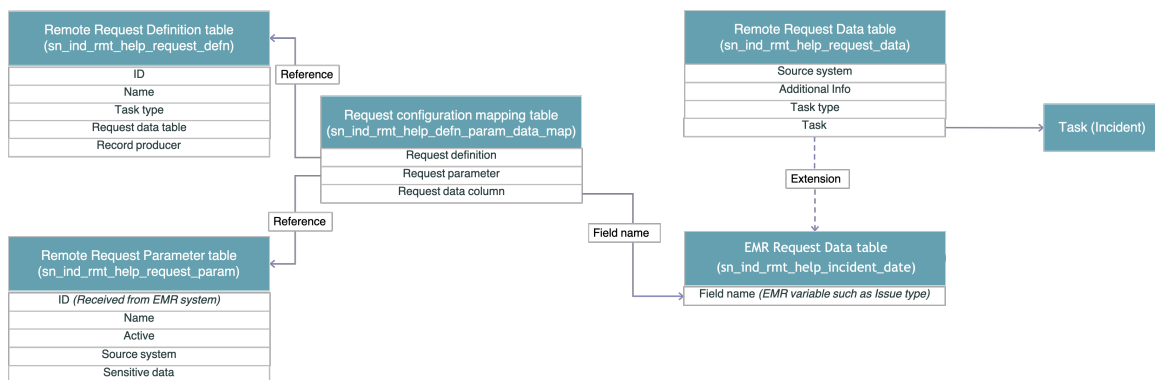
### EMR-Hilfe-Datenmodell

Mit dem Datenmodell EMR-Hilfe können medizinische Fachkräfte von einem EMR-System aus Serviceanfragen in Ihrer Instanz ServiceNow übermitteln.

Das Datenmodell EMR-Hilfe greift nur auf die EMR-Systemdaten zu, die erforderlich sind, damit die Anwendung EMR-Hilfe funktioniert.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Spalten sowie die Beziehungen zwischen den einzelnen Tabellen, aus denen sich das Datenmodell EMR-Hilfe zusammensetzt.

#### EMR-Hilfe-Datenmodell



Das EMR-Hilfe-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Now Platform Aufgabentabellen wie die Tabelle „Incident“ [incident] oder „Gesundheitsfall“ [sn\_hcls\_case].
- In der Anwendung EMR-Hilfe enthaltene Tabellen:
  - Definitionstabelle für Remote-Anforderungen
  - Parametertabelle für Remote-Anforderungen
  - Tabelle mit Daten für Remote-Anforderungen
  - EMR-Anforderungsdatentabelle
  - Zuordnungstabelle für die Anforderungskonfiguration

#### Datentabelle für ein Beispiel für einen Antragstyp konfigurieren

Überprüfen Sie die Datentabelle, die einer Anforderung zugeordnet ist, z. B. die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data], und stellen Sie sicher, dass die Tabelle über Spalten zum Speichern aller Systemvariablen verfügt, die Sie aus einem EMR-System abrufen möchten.

Angenommen, Sie möchten als Administrator eine Systemvariablen- Begegnung aus einem Zerner EMR-System in den EMR-Incident-Anforderungstyp aufnehmen.

Sie würden bestätigen, dass die Systemvariable für die Konsultation für den Incident-Anforderungstyp angezeigt wird, indem Sie den folgenden Workflow verwenden:

1. Sie überprüfen die Tabelle EMR-Anforderungsdaten [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data], indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** und Auswahl der Tabelle.
2. Sie überprüfen, ob in der Tabelle eine Spalte vorhanden ist, die der Systemvariablen für die Konsultation entspricht.

Sie stellen fest, dass die Spalte nicht vorhanden ist.

3. Sie fügen eine neue Spalte hinzu, die der Konsultationssystemvariablen entspricht, indem Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ auf **Neu** klicken, im Wörterbucheintragsformular die Spaltendetails eingeben, die der Konsultationssystemvariablen zugeordnet sind, und auf **Absenden** klicken.

Weitere Informationen finden Sie unter [Wörterbucheintragsformular](#).

### Konfigurieren Sie Anforderungsdefinitionen für EMR-Systeme

Erstellen oder ändern Sie Anforderungsdefinitionen, um Serviceanforderungen aus einem EMR-System in Ihrer Instanz ServiceNow zu akzeptieren.

#### Vorbereitungen

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf EMR-Hilfe fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .
- Stellen Sie sicher, dass in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] Anforderungsparameter und entsprechende Spalten für alle Anforderungsparameter vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme](#).

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin oder admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anforderungsdefinition ist ein Modell des Anforderungstyps, das aus einem EMR-System stammt. Standardmäßig wird die Anforderungsdefinition „IT-Serviceanforderung“ [sn\_it\_request] für Aufgabendatensätze vom Typ „Incident“ bereitgestellt und dem EMR-System von Zerner zugeordnet. Die dieser Anforderungsdefinition zugeordneten Parameter sind ebenfalls vordefiniert und den Spalten in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] oder der zugehörigen erweiterten Datentabelle (z. B. EMR-Anforderungsdaten-Tabelle [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data]) zugeordnet.

#### Hinweis:

Ein Anwender mit der Rolle sn\_ind\_rmt\_help.admin kann die vordefinierten Einstellungen für die Anforderungsdefinition und die Konfigurationszuordnung nicht löschen.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **EMR-Hilfe** > **Administration** > **Anforderungsdefinitionen**.
2. Ändern Sie in der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen eine vorhandene Anforderungsdefinition, oder erstellen Sie eine andere.
  - Klicken Sie zum Ändern einer vorhandenen Anforderungsdefinition in der Spalte **ID** der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen auf eine Anforderungsdefinition.
  - Um eine weitere Anforderungsdefinition zu erstellen, klicken Sie in der Liste Remote-Anforderungsdefinitionen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.



**Formular „Definition der Remote-Anforderung“.**

| Feld                                                                                                                                                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                                                                                                                                                                                                     | <p>Eindeutiger Bezeichner für die Anforderungsdefinition.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.</p>                                                     |
| Name                                                                                                                                                                                                   | Name zur Identifizierung der Anforderungsdefinition.                                                                                                                                                                               |
| Aufgabentyp                                                                                                                                                                                            | <p>Aufgabentabelle, die der IT-Serviceanfrage zugeordnet ist.</p> <p>Beispiel: Incident-Tabelle [incident].</p>                                                                                                                    |
| Anforderungsdatentabelle                                                                                                                                                                               | <p>Datentabelle zum Speichern zusätzlicher Daten aus dem EMR-System.</p> <p>Zusätzliche Daten können Umgebungs-, Workstation- und andere Daten aus dem EMR-System enthalten.</p>                                                   |
| Datensatzersteller                                                                                                                                                                                     | <p>Datensatzersteller, um die Felder in einem Aufgabendatensatz zu ändern und in einem Formular für IT-Serviceanfragen verfügbar zu machen.</p> <p>Sie verwenden einen Datensatzersteller mit einem dedizierten Serviceportal.</p> |
| Rest-API-Aufgabenparameter                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Parameter von geskripteten REST APIs. Sie können geskriptete REST APIs mit Systemunterstützungsmodule verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Remote-Hilfeanforderungs-API</a> . |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Aufgabenerstellungsparameter                                                                                                                                                                           | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Erstellen einer IT-Serviceanfrage im EMR-System verfügbar ist.                                                                                                                       |
| Aufgabenlistenparameter                                                                                                                                                                                | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Anzeigen einer Liste von IT-Serviceanforderungen im EMR-System verfügbar ist.                                                                                                        |

| Feld                             | Beschreibung                                                                                                             |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufgabendetailparameter          | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Anzeigen der Details einer IT-Serviceanfrage im EMR-System verfügbar sind. |
| Aufgabenaktualisierungsparameter | Parameter eines Aufgabendatensatzes, der beim Aktualisieren einer IT-Serviceanfrage im EMR-System verfügbar ist.         |

**i Hinweis:**

Um REST API-Aufgabenparameter eingeben zu können, klicken Sie auf das Sperrsymbol, das dem Parametertyp entspricht. Um beispielsweise Aufgabenerstellungsparameter einzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

- a. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Aufgabenerstellungsparametern (Symbol zum Entsperren von Aufgabenerstellungsparametern .
- b. Verschieben Sie die gewünschten Parameter aus den verfügbaren Parametern in der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
- c. Klicken Sie auf das Nach-oben- oder Nach-unten-Symbol, um die Parameter in der Reihenfolge anzuordnen, in der sie auf der Seite für IT-Serviceanforderungen des EMR-Systems angezeigt werden sollen, und klicken Sie dann auf das Symbol zum Sperren von Aufgaben-Erstellungsparametern (Symbol zum .

**4.** Speichern Sie die Definitionseinstellungen für die Remote-Anforderung.

- Klicken Sie auf **Absenden**, um eine neue Anforderungsdefinition zu speichern.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an einer vorhandenen Anforderungsdefinition zu speichern.

**5.** Speichern Sie die Daten aus einem Anforderungsparameter in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data], indem Sie den Anforderungsparameter einer Spalte in der Anforderungsdatentabelle zuordnen.

- a. Ändern Sie im Abschnitt „Konfigurationszuordnungen anfordern“ eine vorhandene Konfigurationszuordnung, oder erstellen Sie eine andere.
  - Um eine vorhandene Konfigurationszuordnung zu ändern, klicken Sie auf das Vorschausymbol (  ) neben einem Anforderungsparameter in der Spalte **Anforderungsparameter** des Abschnitts „Konfigurationszuordnungen anfordern“, und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
  - Um eine weitere Konfigurationszuordnung zu erstellen, klicken Sie im Abschnitt „Konfigurationszuordnungen anfordern“ auf **Neu**.

**b.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

**Formular „Konfigurationszuordnung anfordern“.**

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                            |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anforderungsparameter   | Anforderungsparameter vom EMR-Systemempfangen.                                                                                          |
| Anforderungsdatenspalte | Spaltenname in der Datentabelle der Remote-Anforderung [sn_ind_rmt_help_request_data] oder deren Erweiterung in der Instanz ServiceNow. |

** Hinweis:**

Sie ordnen einen Anforderungsparameter einer eindeutigen Spalte in der Datentabelle zu. Wenn jedoch ähnliche Parameter aus verschiedenen EMR-Systemen verfügbar sind, können Sie sie derselben Spalte in der Datentabelle zuordnen.

**c. Speichern Sie die Konfigurationszuordnung.**

- Wenn Sie eine neue Konfigurationszuordnung erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.
- Wenn Sie eine vorhandene Konfigurationszuordnung geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

**Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme**

Definieren Sie Parameter, um EMR-Variablen aus einem EMR-System in eine ServiceNow -Serviceanfrage aufzunehmen.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin oder admin

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Parameter sind in einem EMR-System definierte EMR-Variablen, die eine Serviceanfrage ergänzen.

Sie können auch systemspezifische Parameter als Remote-Anforderungsparameter erstellen, um Daten als EMR-Variablen zu senden, die automatisch im Hilfeformular einer Anforderung ausgefüllt werden. Sie können beispielsweise einen systemspezifischen Parameter verwenden, um die Arbeitsplatz- oder Umgebungseinstellungen für einen Benutzer zu speichern.

Beachten Sie die folgenden standardmäßigen Einstellungen für Anforderungsparameter:

- Für ein Zerner EMR-System sind die Remote-Anforderungsparameter vordefiniert und können nicht gelöscht werden. Scripted REST APIs werden für die Integration in ein Zertifikat für EMR-Systeme verwendet. Die vordefinierten Systemvariablen für die EMR- Authentifizierung sind in der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param] definiert. Um die EMR- Systemparameter des Zertifikats anzuzeigen, wählen Sie im [Formular „Remote-Anforderungsparameter“](#) das **Quellsystem** aus.
- Für ein Epic EMR-System sind EMR-Beispielvariablen als Anforderungsparameter mit den Demodaten der Anwendung EMR-Hilfe verfügbar. Sie können diese

Anforderungsparameter löschen oder für andere Zwecke verwenden, zusätzliche Parameter hinzufügen oder beides. Um die Epic EMR- Systemparameter anzuzeigen, wählen Sie im [Formular „Remote-Anforderungsparameter“](#) **Epicals** Quellsystem aus.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR-Hilfe > Administration > Anforderungsparameter**.
2. Ändern Sie in der Liste „Remote-Anforderungsparameter“ einen vorhandenen Parameter, oder erstellen Sie einen anderen Parameter.
  - Um einen vorhandenen Anforderungsparameter zu ändern, wählen Sie den Parameter in der Spalte **ID** der Liste Remote-Anforderungsparameter aus.
  - Um einen weiteren Anforderungsparameter zu erstellen, klicken Sie in der Liste Remote-Anforderungsparameter auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Parameter der Remote-Anforderung“.

| Feld           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID             | <p>Eindeutiger Bezeichner für den Parameter, der einem EMR-System zur Verfügung gestellt wird.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Name           | Name zur Identifizierung des Anforderungsparameters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Aktiv          | Option zum Aktivieren des Anforderungsparameters.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Quellsystem    | <p>EMR-System, dem der Parameter zugeordnet ist.</p> <p>Der Parameter kann folgenden Quellsystemtypen zugeordnet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Epical:</b> Epic EMR-System.</li> <li>○ <b>Zertifikat:</b> EMR-System von Zertifikat.</li> <li>○ <b>Jedes System:</b> Jede Art von EMR-System, einschließlich eines Epic EMR-Systems oder eines Zerner EMR-Systems.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Um weitere Quellsystemeinträge hinzuzufügen, können Sie den Wörterbucheintrag der Spalte Quellsystem der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [ <b>sn_ind_rmt_help_request_param</b> ] ändern. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Wörterbucheinträge ändern</a>.</p> |
| Sensible Daten | Option, um anzugeben, dass der Parameter vertrauliche Daten enthält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

4. Speichern Sie die Parametereinstellungen für Remote-Anforderungen.

- Um einen neuen Parameter zu speichern, klicken Sie auf **Absenden**.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an einem vorhandenen Parameter zu speichern.

5. Wenn Sie einen neuen Anforderungsparameter erstellt haben, fügen Sie eine entsprechende Spalte in der Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] oder der zugehörigen erweiterten untergeordneten Datentabelle hinzu.

### **i Hinweis:**

Wenn in der Datentabelle bereits eine Spalte für eine EMR-Variable vorhanden ist, können Sie dieselbe Spalte wiederverwenden, anstatt eine weitere Spalte zu erstellen. Wenn Sie beispielsweise mehrere EMR-Systeme mit einigen gemeinsamen EMR-Variablen haben, können Sie die gemeinsame Variable aus verschiedenen EMR-Systemen derselben Spalte in der Datentabelle zuordnen.

## **Weisen Sie Rollen für EMR-Hilfe Anwender zu**

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung EMR-Hilfe zu steuern.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung EMR-Hilfe verwenden.

#### **Für EMR-Hilfe erforderliche Rollen**

| Rollen                    | Aufgaben                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_ind_rmt_help.admin     | Richten Sie Definitionen für Remote-Anforderungen und Datentabellen ein, identifizieren Sie geskriptete REST APIs für die Verwendung, und konfigurieren Sie einen Datensatzersteller.                                                                                                                                                                                                                                               |
| sn_ind_rmt_help.requester | Senden und überwachen Sie eine ServiceNow -Serviceanfrage aus einem EMR-System.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sn_ind_rmt_help.viewer    | <p>Zeigen Sie Details der EMR-Daten an, die einer Serviceanfrage ServiceNow zugeordnet sind.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Weisen Sie die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer Service Desk-Mitarbeitern zu, die an Problemen arbeiten, die vom EMR-System gemeldet wurden. Standardmäßig bietet diese Rolle Zugriff auf die EMR-Variablen, die in der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] gespeichert sind.</p> |

## **Prozedur**

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter [Einem Benutzer](#) eine Rolle zuweisen.
- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu](#) einer Gruppe finden Sie unter [Einer Gruppe](#) eine Rolle zuweisen.

### Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe

Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe, um Serviceanforderungen zu erfüllen, die über das EMR-Hilfeportal gestellt werden.

Der Basisfalltyp für das Gesundheitswesen [sn\_hcls\_case] ist ein abstrakter Falltyp, der eine Grundlage bietet, auf der Sie beim Erstellen eigener Gesundheitsfalltypen erweitern können.

Die EMR-Hilfe bietet einen standardmäßigen Datensatzersteller und eine Anforderungsdefinition, die auf diesem Basisfalltyp basieren, als Beispiel dafür, wie Sie einen eigenen konfigurieren können.

Sie müssen Ihren eigenen Falltyp für das Gesundheitswesen konfigurieren, um Datensätze zu erfüllen, die für den abstrakten Falltyp erstellt wurden. Weitere Informationen zum abstrakten Falltyp „Gesundheit“ finden Sie unter [Tabelle für Gesundheitsfälle](#).

Die folgenden Schritte führen Sie durch das Erstellen eines Falltyps und das Ändern des standardmäßigen Datensatzerstellers und der Anforderungsdefinition, um ihn zu unterstützen.

### Konfigurationsanforderungen

- Ein ServiceNow-Administrator
- EMR-Hilfe
- Healthcare and Life Sciences Service Management Core

### Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Falltyp für das Gesundheitswesen

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Falltyp für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Legen Sie Ihren Bereich auf „Healthcare and Life Sciences Service Management Core“ fest.

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

[https://player.vimeo.com/video/973253728?](https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=8dc20844dc&badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:
  - Bezeichnung: Die Bezeichnung für Ihren Gesundheitsfalltyp. Beispiel: EMR-Fall
  - Name: Der Tabellename für Ihren Gesundheitsfalltyp. Beispiel: sn\_hcls\_emr\_case
  - Erweitert Tabelle: Fall aus dem Gesundheitswesen

4. Legen Sie auf der Registerkarte Steuerungen für Automatische Nummerierung den Wert **true** fest.
5. Füllen Sie auf der Registerkarte Anwendungszugriff die Felder wie folgt aus:
  - Kann lesen: Wahr
  - Kann erstellen: Wahr
  - Kann aktualisieren: Wahr
  - Kann löschen: Wahr
  - Konfiguration zulassen: „Wahr“.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header, und wählen **Sie Speichern**, um Ihre Aktualisierungen zu speichern.
7. Klicken Sie oben links auf das Symbol Zusätzliche Aktionen, und klicken Sie auf **Konfigurieren > Lexikon**.
8. Suchen Sie in der Listenansicht „Wörterbucheinträge“ den Wörterbucheintrag für den von Ihnen erstellten Kastentyp, indem Sie in die entsprechenden Spaltensuchfelder Folgendes eingeben:
  - a. Tabelle: sn\_hcls\_emr\_case
  - b. Typ: Sammlung
9. Öffnen Sie sn\_hcls\_emr\_case.
10. **Audit** auf „wahr“ festlegen.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Ergebnisse

Sie haben jetzt einen neuen Falltyp, der aus dem abstrakten Falltyp Gesundheitsfall erweitert wurde. Weitere Informationen zum abstrakten Falltyp „Gesundheit“ finden Sie unter [Tabelle für Gesundheitsfälle](#).

### Nächste Maßnahme

[Konfigurieren Sie den Datensatzersteller für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen.](#)

### Konfigurieren Sie den Datensatzersteller für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen

Aktualisieren Sie den Datensatzersteller „Gesundheitsfall“ so, dass er auf die neu erstellte Tabelle verweist.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie Ihren Bereich auf EMR-Hilfe fest.

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

[https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicekatalog > Katalogdefinitionen > Datensatzersteller**.
2. Öffnen Sie den Datensatzersteller **Fall für das Gesundheitswesen**.
3. Legen Sie den Tabellennamen auf Ihren neu erstellten Gesundheitsfalltyp fest.  
Beispiel: **EMR-Fall**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Klicken Sie auf **Fortfahren**.

### Ergebnisse

Sie haben den Datensatzersteller so konfiguriert, dass er auf Ihre neu erstellte Tabelle verweist.

### Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen.

### Konfigurieren Sie die Anforderungsdefinition für Ihren Falltyp aus dem Gesundheitswesen

Konfigurieren Sie die Definition der HCLS-Fallanforderung, um den neu erstellten Falltyp für das Gesundheitswesen zu unterstützen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie Ihren Bereich auf EMR-Hilfe fest.

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

[https://player.vimeo.com/video/973253782?](https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=17b93aad2b&badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR-Hilfe > Administration > Anforderungsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie die Definition des **HCLS** -Falls [sn\_hcls\_case\_request].
3. Legen Sie das Feld Aufgabentyp auf den Typ Ihres neuen Gesundheitsfalls fest.  
Beispiel: **EMR-Fall**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Ergebnisse

Sie haben die HCLS-Fallanforderungsdefinition zur Unterstützung Ihres Gesundheitsfalltyps konfiguriert.

### Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite so, dass Ihr anwenderdefinierter Gesundheitsfalltyp unterstützt wird.

### Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite so, dass Ihr anwenderdefinierter Gesundheitsfalltyp unterstützt wird

Konfigurieren Sie die Gesundheitsdatensatzseite im Arbeitsbereich so, dass Ihr anwenderdefinierter Falltyp zum Anzeigen von EMR-Sitzungsinformationen aufgenommen wird.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie Ihren Bereich auf „Healthcare and Life Sciences Service Management Core“ fest.

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

[https://player.vimeo.com/video/973253823?](https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)

[h=bba8a55e50&badge=0&autoplay=0&player\\_id=0&app\\_id=58479](https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479)



## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > UI Builder**.
2. Öffnen Sie in Experiences **den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**.
3. Ein **Seiten und Varianten > Datensatz**, klicken Sie auf **Gesundheitsdatensatzseite Voltron**.
4. Schalten Sie die Schaltfläche **Einstellungen** um.
5. Fügen Sie in Bedingungen unter Variantenbedingungen eine zusätzliche ODER-Anweisung hinzu, die den Namen Ihres neuen Gesundheitsfalltyps enthält: `^ORtable=<your table name>`

Beispiel:

```
table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
```

### Hinweis:

Um den Tabellennamen Ihres Gesundheitsfalltyps zu finden, navigieren Sie zu **Alle > Systemdefinition > Tabellen**, und suchen Sie nach dem neuen Gesundheitsfalltyp. Der Tabellename wird in der Spalte Name angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Ergebnisse

Sie haben den Arbeitsbereich jetzt so konfiguriert, dass Ihr anwenderdefinierter Gesundheitsfalltyp einbezogen wird.

### Konfigurieren Sie die Digest-Token-Authentifizierung für die EMR-Hilfe

Konfigurieren Sie Single Sign-on von ServiceNow mit Epic unter Verwendung der Digest-Token-Authentifizierung.

Die ServiceNow-Instanz empfängt einen Anwendernamen und ein Digest-Token in einem unverschlüsselten HTTP-Header von einem Epic Hyperspace FDI-Datensatz. ServiceNow liest die HTTP-Headerwerte und validiert das Digest-Token. Wenn das Digest-Token erfolgreich validiert wird, sucht die Instanz in der Tabelle „Benutzer“ nach übereinstimmenden Anmeldeinformationen. Wenn ein übereinstimmender Wert vorhanden ist, ist der Anwender angemeldet. Wenn das Digest-Token nicht erfolgreich validiert wird oder in der Benutzertabelle kein übereinstimmender Anwender vorhanden ist, wird der Anwender zu einer Standardanmeldeseite weitergeleitet, und es wird kein Zugriff gewährt.

Digest-Token-Authentifizierung mit Epic Hyperspace/Hyperdrive erfordert:

- Ein generierter Verschlüsselungsschlüssel, der für die Epic Hyperspace/Hyperdrive-Implementierung eindeutig ist
- Eine Skripteinbindung oder Javascript-Bibliothek, die AES256 entschlüsseln kann
- Ein konfigurierter Integrationsdatensatz (FDI) in Hyperspace, der den Anwender und das Digest-Token im URL-Parameter an die Zielinstanz übergibt
- Ein ServiceNow-Administrator
- Ein Epic-Analyst

Anweisungen zur Durchführung dieser Konfiguration finden Sie im Artikel [Konfigurieren der Digest-Token-Authentifizierung für EMR-Hilfe mit Epic-Hyperspace und Hyperdrive \[KB1002504\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

## Konfigurieren Sie die iFrame-Unterstützung für EMR-Hilfe in ServiceNow

Konfigurieren Sie EMR-Hilfe, um innerhalb eines Frames in Epic Hyperspace und Hyperdrive zu starten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Damit eine ServiceNow-Seite oder ein ServiceNow-Portal innerhalb eines iframe gestartet werden kann, muss ein HTTP-Antwortheader mit der richtigen Inhaltssicherheitsrichtlinie konfiguriert werden. Diese Richtlinie zur Inhaltssicherheit schreibt vor, welche Websites von Drittanbietern eine ServiceNow-Seite oder ein ServiceNow-Portal in einem iframe laden können.

Im EMR-Hilfeportal (Industry Remote Portal) muss ein bestimmter HTTP-Antwortheader für die URL der Epic Hyperdrive-Website konfiguriert sein, die die EMR-Hilfe in einem iframe startet.

Dieser HTTP-Antwortheader muss nach einem globalen HTTP-Antwortheader angeordnet werden, und „Hinzufügen nach“ muss auf „Überschreiben“ festgelegt werden.

Diese Konfiguration funktioniert für Hyperdrive und Hyperspace. ServiceNow erkennt die Browserversion und ändert den HTTP-Antwortheader automatisch entsprechend.

### Prozedur

1. Legen Sie den Bereich auf EMR-Hilfe fest.
2. Navigieren zu **Alle > HTTP-Antwortheader**.  
(oder suchen Sie nach sys\_response\_header.list)
3. Klicken Sie auf HTTP-Antwortheader.
4. Klicken Sie in der Listenansicht auf Neu.
5. Füllen Sie das Formular „HTTP-Antwort-Header“ wie folgt aus.
6. Klicken Sie auf „Übermitteln“.
7. Sortieren Sie in der Listenansicht nach dem Feld Reihenfolge.
8. Doppelklicken Sie in das Feld Reihenfolge für den neu erstellten HTTP-Antwortheader, und legen Sie den Wert auf 500 fest.
9. Doppelklicken Sie auf das Feld Hinzufügen nach, und legen Sie den Wert auf Überschreiben fest.

### Ergebnisse

Sie sollten jetzt den folgenden HTTP-Antwortheader haben:

## Nächste Maßnahme

Weitere [Informationen zu Konfigurationsschritten in Epic](#) finden Sie im Artikel [Gewusst wie Sie EMR-Hilfe zum Starten innerhalb eines iFrame in Epic Hyperspace und Hyperdrive \[KB1207128\]](#) in der Knowledge Base Now Support referenzieren.

## Konfigurieren Sie die kontextbezogene Seitenleiste für EMR-Sitzungsinformationen

Konfigurieren Sie die kontextbezogene Sidebar der EMR-Sitzungsinformationen im -Arbeitsbereich, um die dort angezeigten Felder zu verwalten.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR-Hilfe > Anforderungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie die Anforderungsdefinition aus, für die Sie die kontextabhängige Sidebar konfigurieren möchten.
3. Verwenden Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen anfordernde Konfiguration“ die Spalte Reihenfolge, um die Feldreihenfolge für die kontextabhängige Sidebar zu sortieren.

Der niedrigste numerische Wert wird in der Sidebar immer zuerst angezeigt. Wenn also beispielsweise die E-Mail-Adresse einen Wert von 210 und die Telefonnummer einen Wert von 200 hat, können Sie diese Werte austauschen, um die Telefonnummer vor der E-Mail-Adresse anzuzeigen.

Wenn in der Anforderung ein Quellsystem definiert ist, werden nur die Parameter für dieses Quellsystem in der kontextbezogenen Sidebar basierend auf ihrer Sortierreihenfolge angezeigt. Wenn in der Anforderung kein Quellsystem definiert ist, werden alle Parameter in der kontextbezogenen Sidebar angezeigt.

## Konfigurieren des EMR-Hilfe-Serviceportals

Über das Serviceportal „EMR-Hilfe“ können Benutzer ServiceNow IT-Serviceanfragen aus ihrem EMR-System übermitteln.

Als Administrator können Sie das Serviceportal „EMR-Hilfe“ für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen über ein EMR-System einrichten. Um auf das Serviceportal EMR-Hilfeszugreifen, navigieren Sie zu **Service Portal > Portale** und klicken Sie auf **Remote-Hilfe für Branche**.

Die im Serviceportal „EMR-Hilfe“ verfügbare Standardhomepage stellt bereit **Neu > Problem melden** Menüoption zum Übermitteln eines Remote Assist-Incidents über ein EMR-System. Für andere IT-Serviceanforderungen als Incidents, z. B. für Bedarfe oder Change-Anforderungen, müssen Sie das Serviceportal für EMR-Hilfe so konfigurieren, dass ein

neues Menü für Definitionen hinzugefügt wird, die der IT-Serviceanfrage zugeordnet sind. Medizinisches Personal kann dann die Option zum Senden des konfigurierten IT-Serviceanfragetyps in seinen Serviceportalen anzeigen.

Weitere Informationen zum Erstellen einer anwenderdefinierten Schnittstelle mithilfe von Serviceportalen finden Sie unter [Serviceportal](#) .

## Einrichtung des Prozesses zur Erfüllung von IT-Serviceanfragen ServiceNow für EMR-Systeme

Verwalten Sie IT-Serviceanfragen ServiceNow aus Ihrem EMR-System, indem Sie entweder ein Systemsupportmodul oder ein dediziertes Serviceportal verwenden.

### Mit einem Systemunterstützungsmodul für Ihr EMR-System

Verwenden Sie die vorgefertigten ServiceNow geskripteten REST APIs für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen in Ihrem EMR-System, z. B. dem EMR-System von Zerner. Die API zum *Anfordern von Remote-Hilfe* ist für Integrationen mit Ihrem EMR-System verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Remote-Hilfeanforderungs-API](#) .

### Über ein dediziertes Serviceportal für Ihr EMR-System

Integrieren Sie die Serviceportal-Seite zum Übermitteln von ServiceNow IT-Serviceanforderungen in Ihr EMR-System, z. B. das Epic EMR-System.

#### Hinweis:

Informationen zur Integration externer Webanwendungen in ein Epic EMR-System finden Sie in den folgenden Abschnitten im Setup- und Supportleitfaden, der auf der Epic-Website für die entsprechenden Benutzer verfügbar ist:

- Ermöglicht Anwendern das Starten der Webanwendung über eine Symbolleistenschaltfläche
- Konfigurieren Sie den Integrationsdatensatz für HTTP GET
- Bereiten Sie die Aktivitäts- und Ausführungsparameter für Ihren Workflow vor

Um mehr zu erfahren, wenden Sie sich an den Vertreter des Epic-Teams Ihrer Institution.

Als Administrator können Sie das Serviceportal EMR-Hilfe verwenden, um medizinischen Fachkräften das Einreichen von IT-Serviceanfragen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren des EMR-Hilfe-Serviceportals](#).

Um ein dediziertes Serviceportal zu verwenden, können Sie einen Datensatzersteller erstellen, um die Felder für das Hilfeformular im Datensatzersteller zu definieren und das Formular dann in Ihr Serviceportal einzubetten. Medizinisches Personal kann dieses Hilfeformular verwenden, um IT-Serviceanfragen zu übermitteln.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *EMR Incident* für die Übermittlung von IT-Serviceanforderungen verfügbar, die Incidents zugeordnet sind. Sie können den Standard-Datensatzersteller verwenden, um weitere Variablen hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

Beachten Sie beim Einbetten des Formulars in Ihr Serviceportal die folgenden Punkte:

- Verwenden Sie das folgende URL-Format, um die Serviceportal-Seite zum Senden von IT-Serviceanfragen einzubetten: `https:// <instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name` .

Geben Sie für `source_name` den im Anforderungsparameter definierten Parameter an. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme](#).

- Sie können auch beliebige EMR-Variablen an die URL der Serviceportal-Seite anhängen, indem Sie das folgende Format verwenden: `https://<instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name &var1_id=Wert1&var2_id=Wert2` .

Beispiel: `https://<instance name> .service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Environment` .

### **i Hinweis:**

EMR-Variablen umfassen Workstation-ID, Server, Patientenaktennummer (MRN) und andere. Sie definieren die EMR-Variablen als Aufgabenparameter. Die EMR-Variablenwerte werden automatisch ausgefüllt, sofern die Anzeige im EMR-Systemhilfeformular konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anforderungsparameter für EMR-Systeme](#).

## **Verschlüsselungsoptionen in EMR-Hilfe**

EMR-Hilfe bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche EMR-Systemdaten anzeigen.

Die folgenden Verschlüsselungsoptionen auf Now Platform werden in der Anwendung EMR-Hilfe ] unterstützt:

- [Verschlüsselung auf Spaltenebene](#)
- [Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise](#)

## **Verschlüsselung auf Spaltenebene**

Verschlüsselung auf Spaltenebene (CLE) ist eine integrierte Funktion, die die Verschlüsselung in Verschlüsselungsmodulen ermöglicht. Das CLE-Plugin (com.glide.encryption), das die Verschlüsselung von Tabellenspalten und Anhängen, die einem EMR-System zugeordnet sind, in einer Serviceanfrage ermöglicht, wird standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Administrator die Anwendung EMR-Hilfe installiert.

Sobald das CLE-Plugin (com.glide.encryption) aktiviert ist, richten Sie ein Verschlüsselungsmodul ein und ordnen Sie es den erforderlichen Rollen zu, die die Anwendung EMR-Hilfe verwenden. Sie können Tabellen oder Felder (Spalten in einer Tabelle) verschlüsseln, aber die Verschlüsselung ist am nützlichsten für Spalten in der Datentabelle für Anforderungsparameter, die als vertrauliche Daten markiert sind.

Standardmäßig ist das Verschlüsselungsmodul **rmt\_help\_data\_view**, das der Rolle `sn_ind_rmt_help_viewer` zugeordnet ist, für die Verwendung mit der Anwendung EMR-Hilfe verfügbar. Darüber hinaus werden das Feld „**Zusätzliche Informationen**“ (Spalte) in der Tabelle mit Daten zur Remote-Anforderung [`sn_ind_rmt_help_request_data`] und die Felder **Telefonnummer** und **E-Mail-Adresse** (Spalten) in der Tabelle mit EMR-Incident-Daten [`sn_ind_rmt_help_incident_data`] standardmäßig verschlüsselt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene](#).

## Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet erweiterte Verschlüsselungsfunktionen und nutzt das Key Management Framework (KMF). Um die Option Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise mit der Anwendung EMR-Hilfe zu verwenden, muss Ihr Administrator das Plugin „“ (com.glide.now.platform.encryption) aktivieren. Als Administrator können Sie die Verwendung von CLE mit KMF aktivieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise aktivieren](#) .

Ab Release Quebec wird die Migration von Schlüsseln und verschlüsselten Daten von Verschlüsselungsunterstützung zu Verschlüsselung auf Spaltenebene mithilfe von geplanten Aufgaben automatisiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Zu Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise migrieren](#) .

### Hinweis:

Bestandskunden mit Release [] müssen sich an den Kundensupport von ParisServiceNow wenden , um Schlüssel und verschlüsselte Daten von Encryption-Support zu Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise zu migrieren.

### **Passen Sie die URL- und REST-API-Aufgabenparameter für EMR-Systeme an**

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um URL-Parameter und REST API-Aufgabenparameter für ein EMR-System zu bearbeiten.

### **Vorbereitungen**

Installieren Sie die Anwendung EMR-Hilfe. Weitere Informationen finden Sie unter [EMR-Hilfe installieren](#).

Erforderliche Rolle: admin

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripten erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern](#) .

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer**, und wählen Sie den Eintrag aus.
3. Ändern Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ entweder eine Skripteinbindung, um den Erweiterungspunkt **sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer** zu verwenden, oder erstellen und registrieren Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung.
  - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

Weitere Informationen finden Sie unter [Registering custom script includes against the scripted extension points](#) .



- Ändern Sie die vorhandene Skripteinbindung, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte „ **Klasse** “ eine Skripteinbindung auswählen.

** Hinweis:**

Standardmäßig ist die *RemoteHelpParamTransformer-Skripteinbindung*, die den Erweiterungspunkt *sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer* verwendet, für die Anwendung EMR-Hilfe verfügbar.

- 4.** Passen Sie Parameter für ein EMR-System an, indem Sie der *Skripteinbindung* den Erweiterungspunkt *sn\_ind\_rmt\_help.RemoteHelpParamTransformer* hinzufügen.

Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

### EMR-Systemanpassungen

| Anpassung                         | Implementierung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Parameter für eingehende Aufgaben | Fügen Sie die Methode <i>transformIncomingTaskParams</i> in den Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> ein. Die Methode wird von den REST APIs aufgerufen, bevor IT-Serviceanforderungen aus einem EMR-System erstellt und aktualisiert werden, und ermöglicht Ihnen das Ändern von Eingabeparametern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Parameter für ausgehende Aufgaben | Fügen Sie die Methode <i>transformOutgoingTaskParams</i> in den Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> ein. Die Methode wird von den REST APIs aufgerufen, um eine Aufgabenliste und Aufgabendetails abzurufen, bevor die aufgabenbezogenen Daten an das EMR-System gesendet werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Eingehende URL-Parameter          | Fügen Sie die Methode <i>transformURLParams</i> in den Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> ein. Diese Methode wird von einem Serviceportal aufgerufen, bevor die URL-Parameter gespeichert werden.<br><br><p><b> Hinweis:</b></p> <p>Wenn Ihr EMR-System über einen Verschlüsselungsalgorithmus verfügt, können Sie die Methode für <i>eingehende URL-Parameter</i> im Erweiterungspunkt <i>sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer</i> konfigurieren, um alle verschlüsselten Aufgabenparameter aus Ihrer Instanz ServiceNow zu entschlüsseln.</p> |

- 5.** Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

### Erstellen von Anforderungen in Ihrem EMR

Sie können Service direkt im EMR-System anfordern, das automatisch eine Serviceanfrage in einer ServiceNow-Instanz erstellt

Erstellen Sie im EMR-Hilfeportal Serviceanfragen direkt von in Ihrem EMR, indem Sie das Hilfemenü in der oberen rechten Ecke des Bildschirms verwenden.

Verwenden Sie die EMR-Hilfe für Folgendes:

- [Senden von ServiceNow IT-Serviceanforderungen über EMR-Systeme](#)
- [Erstellen Sie Gesundheitsfälle von Ihrem EMR aus](#)

### **Senden von ServiceNow IT-Serviceanforderungen über EMR-Systeme**

Melden Sie Probleme mit Ihrem EMR-System, indem Sie IT-Serviceanfragen für ServiceNow übermitteln.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_ind_rmt_help.requester` können Sie eine ServiceNow IT-Serviceanfrage von Ihrem EMR-System aus übermitteln und überwachen. Ein Administrator gibt die Service-Erfüllungsmethode für eine IT-Serviceanfrage an. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichtung des Prozesses zur Erfüllung von IT-Serviceanfragen ServiceNow für EMR-Systeme](#).

### **Erstellen Sie Gesundheitsfälle von Ihrem EMR aus**

Verwenden Sie das Serviceportal „EMR-Hilfe“, um Gesundheitsfälle direkt in Ihrem EMR-System zu erstellen.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_ind_rmt_help.requester` können Sie Gesundheitsfälle aus Ihrem EMR-System übermitteln. Diese Fälle können dann innerhalb einer ServiceNow-Instanz erfüllt werden.

#### **Hinweis:**

Die Funktionalität zum Anfordern von Gesundheitsfällen kann nur für anwenderdefinierte Gesundheitsfalltypen erfüllt werden. Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe](#).

### **Gesundheitsfall erstellen**

Um einen Fall aus Ihrem EMR zu erstellen, wählen Sie Fall aus dem Gesundheitswesen im Optionsmenü Anforderungen oben rechts. Das Formular „Gesundheitsfall“ wird dann angezeigt.



Help is on its way!

Home

Healthcare Case

Healthcare Case

EMR Session Information

Patient ID

MR12345

Citrix Client Name

Test Client

Healthcare organization

Solana Health - Colorado

Healthcare Practitioner

Amy Yang | NP781652 | amy.yang@example.com

I need help with

EMR Services

☒ Is this related to a patient record?

Patient

Gilly Parker | MR12345 | gilly.parker402@example.com

Description

Protected health information (PHI)

Enter details such as patient name, medical records number (MRN), and date of birth (DOB).

Add attachments

Submit

Fallfelder für das Gesundheitswesen

| Feld                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EMR-Sitzungsinformationen | <p>EMR-Sitzungsinformationen zeigen die Werte für alle konfigurierten Parameter an, die aus EMR erfasst wurden.</p> <p>Wenn Sie einen Parameter für die Anzeige hier konfiguriert haben, er jedoch nicht generiert wird, liegt dies daran, dass für diesen Parameter kein Wert von EMR übergeben wurde.</p> |

## Fallfelder für das Gesundheitswesen (Fortsetzung)

| Feld                                          | Beschreibung                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | Diese Felder werden automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.                                                                                                                           |
| Gesundheitsorganisation                       | <p>Gesundheitsorganisation, die diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Organisation des Anwenders ausgefüllt, die ihm zugeordnet ist.</p> |
| Medizinische Fachkraft                        | <p>Der medizinische Fachkraft, die diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem behandelnden Arzt ausgefüllt, der die Anforderung stellt.</p>   |
| Ich benötige Hilfe bei                        | <p>Der Grund für Ihre Anforderung.</p> <p>Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Art der Gesundheitsdienstleistung aus, zu der Sie Hilfe benötigen.</p>                                           |
| Hat dies mit einem Patientendatensatz zu tun? | <p>Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, dass diese Anforderung einem Patientendatensatz zugeordnet ist.</p> <p>Falls ja, wird das Patientenfeld sichtbar und kann ausgefüllt werden.</p>  |
| Patient                                       | <p>Der Patient, der diesem Gesundheitsfall zugeordnet ist.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch <b>ausgefüllt</b>, wenn der Parameter „Patienten-ID“ von der EMR übergeben wird.</p>             |
| Beschreibung                                  | Beschreibung Ihres Problems.                                                                                                                                                                    |
| Geschützte Gesundheitsinformationen (PHI)     | <p>Geben Sie Details wie den Patientennamen, die Patientennummer und das Geburtsdatum ein.</p> <p>Der in dieses Feld eingegebene Wert ist verschlüsselt.</p>                                    |

Automatische Übersetzung

Klicken Sie auf „Absenden“, um Ihre Anforderung für den Gesundheitsfall zur Erfüllung weiterzuleiten.

## Informationen zu Gesundheitsfall übermittelt

Nach der Übermittlung Ihres Gesundheitsfalls können Sie die übermittelten Informationen direkt im Portal überprüfen.

The screenshot displays the ServiceNow user interface. At the top, a dark header bar contains the text "Help is on its way!" and a "Requests" menu icon. Below this, a breadcrumb trail shows "Home" and "My Request - CS0001016". A table at the top right lists request details: "Created just now", "Updated just now", and "State New". The main content area is titled "CS0001016" with a "Show more" link. Below the title, a card shows the request details: "Opened by System Administ...", "Service EMR Services", and "Patient Gilly Parker". The "Activity" tab is selected, showing a timeline of events. The first event is "System Administrator CS0001016 Created" with a "just now" timestamp and a "Start" button.

- Auf der Registerkarte Aktivität wird der Status der Anforderung angezeigt.
- Auf der Registerkarte Anhänge werden alle Anhänge angezeigt, die der Anforderung zugeordnet sind.
- Auf der Registerkarte Zusätzliche Informationen wird eine schreibgeschützte Version aller für die Anforderung übermittelten Informationen angezeigt.

Automatische Übersetzung

Help is on its way!

Requests

Home > My Request - CS0001016

Created just now Updated just now State **New**

CS0001016

Show more

Opened by  
System Administ...

Service  
EMR Services

Patient  
Gilly Parker

Activity

Attachments

Additional info

EMR Session Information

Millennium username  
1234

Server  
Test Client

Healthcare organization

Healthcare Practitioner

I need help with

EMR Services

☐ Is this related to a patient record?

Patient

Gilly Parker

Description

Description of your issue.

Protected health information (PHI)

### Virtual Agent in EMR-Hilfe

Virtual Agent, die Konversations-Bot-Plattform von ServiceNow, ist beim Erstellen von Anforderungen über das EMR-Hilfeportal verfügbar.

Mit Virtual Agent können Sie schnell Informationen erhalten, Entscheidungen treffen und allgemeine Arbeitsaufgaben ausführen.

Klicken Sie zur Interaktion mit Virtual Agent einfach auf das Chatfenster-Symbol in der rechten unteren Ecke des Bildschirms.

Help is on its way!



## My Open Requests

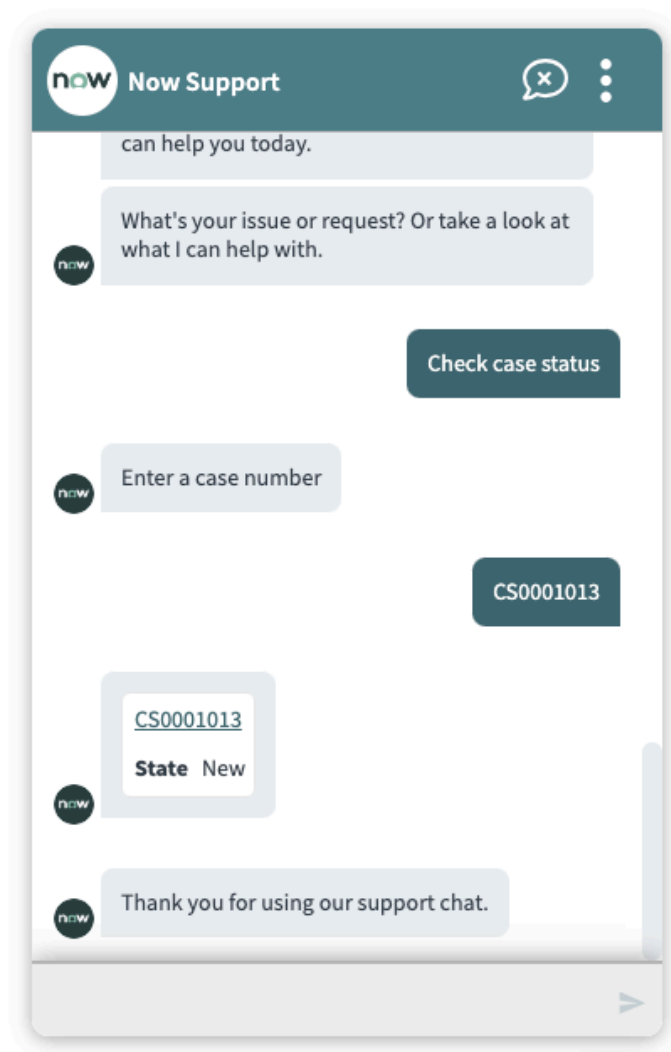
CS0001016

• 4 - Low • • New

CS0001013

• 4 - Low • • New

## Automatische Übersetzung



Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent as an application design element](#) .

## Lösen von EMR-Hilfeanforderungen

Sie können eine ServiceNow-Instanz verwenden, um im EMR-Hilfe-Serviceportal generierte Anforderungen zu lösen.

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte Serviceanfragen an ServiceNow über ein EMR-System übermitteln.

Als Erfüller können Sie beispielsweise als IT-Mitarbeiter auf den Aufgabendatensatz für eine IT-Serviceanfrage in der ServiceNow-Instanz zugreifen, die mit dem EMR-System verknüpft ist. Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR Help konfiguriert wird.

### Hinweis:

Die zugehörige Liste „EMR-Anforderungsdaten“ eines Incident-Formulars enthält alle systemspezifischen EMR-Daten. Die Daten in der zugehörigen Liste „EMR-Anforderungsdaten“ können nur angezeigt werden, wenn Sie zusätzlich zur Rolle itil über die Rolle sn\_ind\_rmt\_help.viewer verfügen. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, scheint diese zugehörige Liste leer zu sein.

Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe](#).

Verwenden Sie den -Arbeitsbereich, um von einem EMR-System übermittelte Anforderungen anzuzeigen.

Verwenden Sie die EMR-Hilfe für Folgendes:

- [Anzeigen und Lösen von ServiceNow IT-Serviceanforderungen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden](#)
- [Anzeigen und Lösen von Gesundheitsfällen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden](#)

### Anzeigen und Lösen von ServiceNow IT-Serviceanforderungen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden

Arbeiten Sie an Aufgabendatensätzen, die automatisch erstellt werden, wenn medizinische Fachkräfte ServiceNow IT-Serviceanforderungen über ein EMR-Systemeinreichen.

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator dem Incident-Formular die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzugefügt hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Formularlayout konfigurieren](#) .

Incidents sind der Aufgabentyp, der standardmäßig mit der Anwendung EMR-Hilfe konfiguriert wird.

Sie können das Modul EMR-Hilfe oder das Incident-Modul verwenden, um auf Incidents zuzugreifen, die von einem EMR-System übermittelt wurden.

- Informationen zur Verwendung des Incident-Moduls finden Sie unter [Zeigen Sie einen EMR-Incident im Incident-Modul an, und lösen Sie ihn](#).
- Informationen zur Verwendung des Moduls EMR-Hilfe finden Sie unter [Zeigen Sie einen EMR-Incident im Modul EMR-Hilfe an, und lösen Sie ihn](#).

## Zeigen Sie einen EMR-Incident im Incident-Modul an, und lösen Sie ihn

Bearbeiten Sie IT- ServiceNow Serviceanfragen , die von medizinischen Fachkräften mit dem Incident-Modul übermittelt wurden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn\_ind\_rmt\_help.viewer

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Incident > Offen**.
2. Suchen Sie in der Incidents-Liste nach dem EMR-Incident, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zum EMR-Incident.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste EMR-Incident-Daten des Incident-Formulars die Informationen aus dem EMR-System an.

#### **Hinweis:**

Unter Umständen muss Ihr Administrator das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzuzufügen. Sie können Daten in dieser zugehörigen Liste nur anzeigen, wenn Sie zusätzlich zur Rolle itil über die Rolle sn\_ind\_rmt\_help.viewer verfügen. Wenn Sie nicht über die erforderlichen Rollen verfügen, scheint die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ leer zu sein.

5. Lösen und schließen Sie den Incident.
  - a. Wählen Sie die Registerkarte **Lösungsinformationen** aus.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Auflösungsinformationfelder

| Feld           | Beschreibung                                                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wissen         | Option zum Generieren eines Wissensartikels mit den Informationen aus dem Incident.                  |
| Gelöst von     | Benutzer, der das Problem gelöst hat sowie Datum und Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde. |
| Gelöst         | Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.                                               |
| Lösungscode    | Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.                                               |
| Lösungsnotizen | Hinweise dazu, wie ein Incident gelöst wurde.                                                        |

- c. Klicken Sie auf **Lösen**.
- d. **Wahlweise:** Schließen Sie den Incident, indem Sie auf **Incident schließen**klicken.

## Zeigen Sie einen EMR-Incident im Modul EMR-Hilfe an, und lösen Sie ihn

Bearbeiten Sie IT-Serviceanfragen für ServiceNow, die von medizinischen Fachkräften mit dem Modul EMR-Hilfe eingereicht wurden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn\_ind\_rmt\_help.viewer

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > EMR-Hilfe > EMR-Incidents > Meine offenen Elemente**.
2. Suchen Sie in der Liste EMR Incidents nach dem EMR-Incident, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** auf den Link zum EMR-Incident.
4. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste EMR-Incident-Daten des Incident-Formulars die Informationen aus dem EMR-System an.

#### **Hinweis:**

Unter Umständen muss Ihr Administrator das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ hinzuzufügen. Sie können Daten in dieser zugehörigen Liste nur anzeigen, wenn Sie zusätzlich zur Rolle itil über die Rolle sn\_ind\_rmt\_help.viewer verfügen. Andernfalls erscheint die zugehörige Liste „EMR-Incident-Daten“ leer.

5. Lösen und schließen Sie den Incident.
  - a. Wählen Sie die Registerkarte Lösungsinformationen aus.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Auflösungsinformationfelder

| Feld           | Beschreibung                                                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wissen         | Option zum Generieren eines Wissensartikels mit den Informationen aus dem Incident.                  |
| Gelöst von     | Benutzer, der das Problem gelöst hat sowie Datum und Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde. |
| Gelöst         | Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.                                               |
| Lösungscode    | Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.                                               |
| Lösungsnotizen | Hinweise dazu, wie ein Incident gelöst wurde.                                                        |

- c. Klicken Sie auf **Lösen**.
- d. **Wahlweise:** Schließen Sie den Incident, indem Sie auf **Incident schließen** klicken.



## Anzeigen und Lösen von Gesundheitsfällen, die von EMR-Systemen übermittelt wurden

Verwenden Sie den -Arbeitsbereich in einer Instanz ServiceNow, um an Gesundheitsfällen zu arbeiten, die aus einem EMR-System erstellt wurden.

## Zeigen Sie einen EMR-Gesundheitsfall im Arbeitsbereich an, und lösen Sie ihn

Verwenden Sie den Arbeitsbereich, um aus der EMR-Hilfe generierte Gesundheitsfälle zu erfüllen.

Um Gesundheitsfälle zu erfüllen, müssen Sie zuerst Ihren eigenen anwenderdefinierten Gesundheitsfalltyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Falltypen für das Gesundheitswesen für EMR-Hilfe](#).

The screenshot shows the ServiceNow interface for an EMR Case. The main form area contains the following fields:

- EMR Case**
  - Number: EMR0001004
  - Opened: 2024-01-22 13:11:45
  - Priority: 4 - Low
  - Service: EMR Services
- Requester Details**
  - Service Organization: Solana Health - Colorado
  - Requested by: Amy Yang
  - Patient: Gilly Parker
- Details**
  - Description: I am unable to add a new encounter for Gilly.

The right sidebar contains two sections:

- Record Information**
  - Overview
    - Consumer: Gilly Parker
    - Priority: 4 - Low
    - State: New
- EMR session overview**
  - Request definition: HCLS Case
  - Created by: System Administrator
  - Created on: 2024-01-22 13:11:45
  - Patient ID: MR12345
  - User Provider ID: amy.yang
  - User Provider Type: Nurse
  - Clinic Client Name: Test Client
  - EPIC Workstation: WS1234
  - Additional info

Informationen aus der EMR-Anforderung werden im kontextbezogenen Seitenbereich der EMR-Sitzungsübersicht erfasst.

## EMR-Hilfe – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Funktionen von EMR-Hilfe.

### Mit EMR-Hilfe installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung EMR-Hilfe werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Plugins.

#### **i** Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#).

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

## Installierte Rollen

### Rollen, die in installiert sind EMR-Hilfe

| Rolle                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Enthält Rollen            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| sn_ind_rmt_help.admin     | Richten Sie Definitionen für Remote-Anforderungen und Datentabellen ein, identifizieren Sie geskriptete REST APIs für die Verwendung, und konfigurieren Sie einen Datensatzersteller.                                                                                                                                                                                                                                              | sn_ind_rmt_help.requester |
| sn_ind_rmt_help.requester | Senden und überwachen Sie eine ServiceNow -Serviceanfrage aus einem EMR-System.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | sn_ind_rmt_help.viewer    |
| sn_ind_rmt_help.viewer    | <p>Zeigen Sie Details der EMR-Daten an, die einer Serviceanfrage ServiceNow zugeordnet sind.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Weisen Sie die Rolle sn_ind_rmt_help.viewer Service Desk-Mitarbeitern zu, die an Problemen arbeiten, die vom EMR-Systemgemeldet wurden. Standardmäßig bietet diese Rolle Zugriff auf die EMR-Variablen, die in der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_incident_data] gespeichert sind.</p> | Keine                     |

## Installierte Tabellen

### In installierte Tabellen EMR-Hilfe

| Tabelle                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Remote-Anforderungsparameter<br>[sn_ind_rmt_help_request_param] | Enthält Parameter für IT-Serviceanforderungen, die für das EMR-System über Ihre Instanz ServiceNow verfügbar sind.                                                                                                                                        |
| Remote-Anforderungsdaten<br>[sn_ind_rmt_help_request_data]      | <p>Stellt grundlegende Felder für IT-Serviceanfragen bereit. Sie können diese Tabelle erweitern, um weitere Daten aus einer IT-Serviceanfrage aufzunehmen.</p> <p>Jeder Remote-Anforderungsparameter hat eine entsprechende Spalte in dieser Tabelle.</p> |

**In installierte Tabellen EMR-Hilfe (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definition der Remote-Anforderung<br>[sn_ind_rmt_help_request_defn]        | Ordnet einen Aufgabentyp einer Anforderungsdatentabelle zu und enthält auch die Zuordnung der Anforderungskonfiguration.                                                                                                            |
| EMR-Incident-Daten<br>sn_ind_rmt_help_incident_data]                       | Enthält Daten aus dem EMR-System, die in IT-Serviceanforderungen enthalten sind. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] um aufgabenspezifische Daten aus IT-Serviceanfragen. |
| Konfigurationszuordnung anfordern<br>[sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] | Ordnet Anforderungsparameter den Spalten in der Datentabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn_ind_rmt_help_request_data] oder deren untergeordneter Tabelle zu.                                                                       |

**Installierte Plugins****Plugins installiert in EMR-Hilfe**

| Plugin                                                            | Beschreibung                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plugin<br>„Verschlüsselungsunterstützung“ (EMR-Systemintegration) | Verschlüsselt Tabellenspalten und Anhänge, die einem „Remote-Anforderungsdefinition“-Serviceanfrage zugeordnet sind. |

**ServiceNow Store Anwendungen installiert****ServiceNow Store In installierte Anwendungen EMR-Hilfe**

| Anwendung                     | Beschreibung                                                                                              |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Industry Core<br>(com.sn_ind) | Enthält allgemeine Objekte, Codeartefakte und Anforderungsdefinitionen für vertikale Branchenanwendungen. |

**Tabellen des EMR-Hilfe-Datenmodells**

Mit der Anwendung EMR Help installierte Tabellen ermöglichen es Ihnen, Anforderungen in Ihrer Instanz ServiceNow® von einem EMR-System aus zu übermitteln.

Weitere Informationen zum EMR-Hilfe-Datenmodell finden Sie unter [EMR-Hilfe-Datenmodell](#).

**Definitionstabelle für Remote-Anforderungen**

In der Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_defn] werden der Datensatzersteller und der Aufgabentyp gespeichert.

Definitionstabelle für Remote-Anforderungen

Die Tabelle „Remote-Anforderungsdefinition“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_defn] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys\_metadata], die das Wörterbuchattribut update\_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Update-Sätzen nachverfolgte Anpassungen](#) .
- Modelliert einen Anforderungsparameter, der aus einem EMR-Systemstammt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

Formularfelder zur Definition der Remote-Anforderung

| Feld                       | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datensatzersteller         | Referenz     | <p>Stellt den Datensatzersteller dar, der der Definition der Remote-Anforderung zugeordnet ist.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Create a record producer</a> .</p>                                                                                                                                                                                                                |
| Anforderungsdatentabelle   | Tabellenname | <p>Die Tabelle, in der die Werte der EMR-Sitzungsinformationen gespeichert werden, die beim Erstellen der Aufgabe vom Datensatzersteller erfasst wurden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
| Rest-API-Aufgabenparameter | Feldliste    | <p>Bietet die Möglichkeit, Felder auszuwählen, die für die aufgelisteten API-Aktionen verfügbar gemacht werden sollen. Die ausgewählten Felder stehen für REST-API-Vorgänge für die folgende zugehörige Anforderungsdefinition zur Verfügung:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aufgabe erstellen</li><li>2. Aufgabenliste</li><li>3. Aufgabendetail</li><li>4. Aufgabenaktualisierung</li></ol> |

Automatische Übersetzung

## Parametertabelle für Remote-Anforderungen

In der Tabelle „Remote-Anforderungsparameter“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param] werden alle Parameter gespeichert, die für alle Remote-Anforderungsdefinitionen verwendet werden können.

## Tabelle mit Parametern für Remote-Anforderungen

Die Tabelle „Parameter für Remote-Anforderung“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys\_metadata], die das Wörterbuchattribut `update_synch` verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Update-Sätzen nachverfolgte Anpassungen](#) .
- Modelliert einen Anforderungsparameter, der aus einem EMR-Systemstammt.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

### Formularfelder für Remote-Anforderungsparameter

| Feld           | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                             |
|----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktiv          | Wahr/Falsch  | Legt den Parameter als aktiv fest, um ihn in einer Anforderungsdefinition zu verwenden.                                  |
| Domäne         | Domänen-ID   | Die Domäne, die diesem Datensatz zugeordnet ist.                                                                         |
| ID             | Zeichenfolge | Eindeutiger Bezeichner für diesen Parameter, der in einer Anforderungsdefinition verwendet wird.                         |
| Name           | Zeichenfolge | Name dieses Remote-Anforderungsparameters.                                                                               |
| Sensible Daten | Wahr/Falsch  | Wird verwendet, um zu klassifizieren, ob die von diesem Parameter empfangenen Informationen vertraulich sind oder nicht. |

**Formularfelder für Remote-Anforderungsparameter (Fortsetzung)**

| Feld        | Datentyp     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |              | <b>i Hinweis:</b><br>Als „wahr“ markierte Felder dürfen nur Datenspalten zugeordnet werden, für die die Verschlüsselung auf Spaltenebene aktiviert ist. Weitere Informationen zur Verschlüsselung auf Spaltenebene finden Sie unter: |
| Quellsystem | Zeichenfolge | Stellt das EMR-System dar, das dieser Parameter unterstützt. Zur Unterstützung aller EMR-Systeme legen Sie dieses Feld auf <b>einen beliebigen Wert</b> fest.                                                                        |

**Tabelle mit Daten für Remote-Anforderungen**

In der Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] werden die erfassten Parameterdaten gespeichert, die einem Aufgabendatensatz zugeordnet sind.

Die Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] weist folgende Features auf:

- Speichert zusätzliche Daten aus einem EMR-System.
- Erweiterbar und zum Erstellen von Datentabellen basierend auf einem Aufgabentyp verwendet.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

**i Hinweis:**

Das Speichern von Daten aus dem EMR-System in der Tabelle mit Remote-Anforderungsdaten [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] oder der zugehörigen erweiterten untergeordneten Datentabelle bietet eine Sicherheitsebene. Als Administrator können Sie die Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] für einen bestimmten Aufgabentyp erweitern, um zusätzliche Informationen aus einem EMR-System zu speichern. Die Anwendung EMR-Hilfe stellt beispielsweise die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] bereit, die die Tabelle „Remote-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] erweitert und Incidents zu Serviceanfragen zuordnet.

**Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten**

| Feld                    | Datentyp     | Beschreibung                                                                        |
|-------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Zusätzliche Information | Zeichenfolge | Dieses Feld wird verwendet, um zusätzliche vertrauliche Informationen zu speichern, |

## Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten (Fortsetzung)

| Feld                   | Datentyp        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                 | wenn Sie eine Anforderung von EMR senden.<br><br>Dieses Feld verfügt über eine Verschlüsselung auf Spaltenebene.                                                                                                               |
| Erstellt               | Datum/Uhrzeit   | Datum und Zeitstempel der Erstellung dieses Datensatzes.                                                                                                                                                                       |
| Erstellt von           | Zeichenfolge    | Der Name des Anwenders, der diesen Datensatz erstellt hat.                                                                                                                                                                     |
| Domäne                 | Domänen-ID      | Die Domäne, die diesem Datensatz zugeordnet ist.                                                                                                                                                                               |
| Patienten-ID           | Zeichenfolge    | Stellt den eindeutigen Patientenbezeichner (d. h. MRN) für diesen Patienten im EMR-System dar.                                                                                                                                 |
| Anforderungsdefinition | Referenz        | Verweist auf die Definition der Remote-Anforderung.                                                                                                                                                                            |
| Quellsystem            | Zeichenfolge    | Stellt das EMR-System dar, von dem diese Anforderung stammt. IE, Epic/Cerner.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Wenn dieser Wert unbekannt ist, bedeutet dies, dass beim Erstellen des Datensatzes kein Quellsystem angegeben wurde. |
| Sys-ID                 | Sys-ID (GUID)   | Eindeutige sys_id, die jede Tabelle hat.                                                                                                                                                                                       |
| Tags                   | Zugehörige Tags | Tags, die sich auf diesen Datensatz beziehen.                                                                                                                                                                                  |
| Aufgabe                | Referenz        | Verweist auf die zugeordnete Aufgabe.                                                                                                                                                                                          |

**Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten (Fortsetzung)**

| Feld             | Datentyp      | Beschreibung                                                                                                                       |
|------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufgabentyp      | Tabellenname  | Der Aufgabentyp, der in der Remote-Anforderungsdefinition konfiguriert ist, die zum Generieren dieses Datensatzes verwendet wurde. |
| Aktualisiert     | Datum/Uhrzeit | Stempel von Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung.                                                                          |
| Aktualisiert von | Zeichenfolge  | Name der Person, die den Datensatz zuletzt aktualisiert hat.                                                                       |
| Updates          | Ganzzahl      | Anzahl der erfolgten Updates.                                                                                                      |

**EMR-Anforderungsdatentabelle**

In der Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] werden die erfassten Parameterdaten gespeichert, die einem Aufgabendatensatz zugeordnet sind.

Die Tabelle „EMR-Anforderungsdaten“ [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle mit Daten zu Remote-Anforderungen [sn\_ind\_rmt\_help\_incident\_data].
- Modelle für anforderungsspezifische EMR-Daten.
- Entspricht Anforderungsparametern.
- Enthält die Funktion zum Hinzufügen weiterer Spalten für beliebige zusätzliche Parameter.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

**Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten**

| Feld                       | Datentyp     |
|----------------------------|--------------|
| E-Mail-Adresse             | Zeichenfolge |
| Umgebung                   | Zeichenfolge |
| Ist der Anwender ein Arzt? | Zeichenfolge |



**Formularfelder für Remote-Anforderungsdaten (Fortsetzung)**

| Feld                     | Datentyp     |
|--------------------------|--------------|
| Problemtyp               | Zeichenfolge |
| Millennium-Anwendername  | Zeichenfolge |
| Telefondurchwahl         | Zeichenfolge |
| Position                 | Zeichenfolge |
| Server                   | Zeichenfolge |
| Sitzungsaufzeichnungs-ID | Zeichenfolge |
| Arbeitsplatz-PC          | Zeichenfolge |

**Zuordnungstabelle für die Anforderungskonfiguration**

In der Zuordnungstabelle für die Anforderungskonfiguration [sn\_ind\_rmt\_help\_defn\_param\_data\_map] wird die Zuordnung zwischen dem Anforderungsparameter und der Anforderungsdefinition gespeichert.

Die Tabelle „Zuordnung der Konfiguration anfordern“ [sn\_ind\_rmt\_help\_defn\_param\_data\_map] weist die folgenden Funktionen auf:

- Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys\_metadata], die das Wörterbuchattribut update\_synch verwendet, um Anpassungen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Von Update-Sätzen nachverfolgte Anpassungen](#) .
- Ordnet bei einer Anforderungsdefinition jeden aktiven Anforderungsparameter einer bestimmten Spalte in der entsprechenden Anforderungsdatentabelle zu.

Zum Konfigurieren der Tabelle erforderliche Rolle: sn\_ind\_rmt\_help.admin.

**Formularfelder für die Konfigurationszuordnung anfordern**

| Feld       | Datentyp     | Beschreibung                                         |
|------------|--------------|------------------------------------------------------|
| Domäne     | Domänen-ID   | Die Domäne, die diesem Datensatz zugeordnet ist.     |
| Interne ID | Zeichenfolge | Die interne ID, die diesem Datensatz zugeordnet ist. |
| Bestellung | Ganzzahl     | Die Reihenfolge, in der Ihre Parameter in der        |

**Formularfelder für die Konfigurationszuordnung anfordern (Fortsetzung)**

| Feld                    | Datentyp | Beschreibung                                                                          |
|-------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |          | kontextabhängigen Sidebar angezeigt werden.                                           |
| Anforderungsdatenspalte | Feldname | Das Feld in der Aufgabentyp-tabelle, das in der Anforderungsdefinition definiert ist. |
| Anforderungsdefinition  | Referenz | Verweist auf die Definition der Remote-Anforderung.                                   |
| Anforderungsparameter   | Referenz | Verweist auf den Remote-Anforderungsparameter.                                        |

**Domänentrennung und EMR-Hilfe**

Domänentrennung wird für EMR-Hilfe unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

**Support-Stufe: Basis**

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#).

**Übersicht**

Die Anwendung EMR-Hilfe umfasst Domänentrennung für Konfigurationstabellen (Anforderungsdefinition, Anforderungsparameter und Zuordnung von Definition zu Parameter) sowie Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Aufgaben und zugehörige Anforderungsdaten, die vom EMR-System eingehen.

Domänentrennung wird in den folgenden Aspekten der Anwendung EMR-Hilfe aktiviert:

- Die in der Datentabelle für Remote-Anforderungen [sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data] gespeicherten Daten sind domänengetrennt.
- Aufgaben, die beim Auslösen von einem Datensatzersteller oder bei Verwendung einer REST API erstellt werden, sind domänengetrennt.
- Anforderungsparameter können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.
- Anforderungsdefinitionen können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.
- Anforderungsdefinitionszuordnungen können zur Verwendung in verschiedenen Domänen erstellt werden.

## So funktioniert Domain Separation in EMR-Hilfe

Für Kunden, die in ihren EMR-Systemen ein EMR-Hilfe-Serviceportal verwenden, um IT-Serviceanforderungen ServiceNow zu stellen, wird die Domäne über die Sitzung des angemeldeten Benutzers, die erstellte Aufgabe und die zugehörigen Anforderungsdaten festgelegt.

Für Kunden, die die API für *Remote* -Hilfeanforderungen verwenden, kann ein Administrator eine Aufgabe und die zugehörigen Remote-Anforderungsdaten domänentrennen, indem er beim Erstellen der Anforderung einen der folgenden Parameter im Objekt *task\_parameters* sendet.

- Aufgabe für Anwender (task\_for)

### **i Hinweis:**

Gültig für alle Aufgabentypen.

- Anrufer (caller\_id)

### **i Hinweis:**

Gilt nur für die Incident-Tabelle [incident].

Für Incidents wird die Domäne der Aufgabe über den Parameter „caller\_id“ festgelegt, wenn dieser im Anforderungstext angegeben ist. Wenn der Parameter „caller\_id“ nicht angegeben ist, wird die Domäne der Aufgabe als die Domäne des Benutzers festgelegt, der im Parameter „task\_for“ angegeben ist. Wenn keiner dieser Parameter im Anforderungstext angegeben ist, wird die Domäne der Aufgabe anhand der Domäne des authentifizierten Benutzers festgelegt, der die *Remote-Hilfeanforderungs* -API aufruft.

## Domain Separation für konfigurieren EMR-Hilfe

Die Transaktionsdaten wie die erstellte Aufgabe und die zugehörigen Remote-Anforderungsdaten werden automatisch von der Domäne getrennt.

Jede Integration in das EMR-System von Zerner funktioniert mit der Anforderungsdefinition „IT-Serviceanforderung“ [sn\_it\_request], die standardmäßig nur dem EMR-System von Zerner zugeordnet ist. In diesem Fall können nur Aufgaben und Remote-Anforderungsdaten domänengetrennt sein.

## Domänengetrennte Tabellen

- Definition der Remote-Anforderung (sn\_ind\_rmt\_help\_request\_defn)
- Remote-Anforderungsparameter (sn\_ind\_rmt\_help\_request\_param)

- Konfigurationszuordnung anfordern (sn\_ind\_rmt\_help\_defn\_param\_data\_map)
- Remote-Anforderungsdaten (sn\_ind\_rmt\_help\_request\_data) und die zugehörigen erweiterten untergeordneten Datentabellen
- Aufgabe [task]

**Zugehörige Informationen**

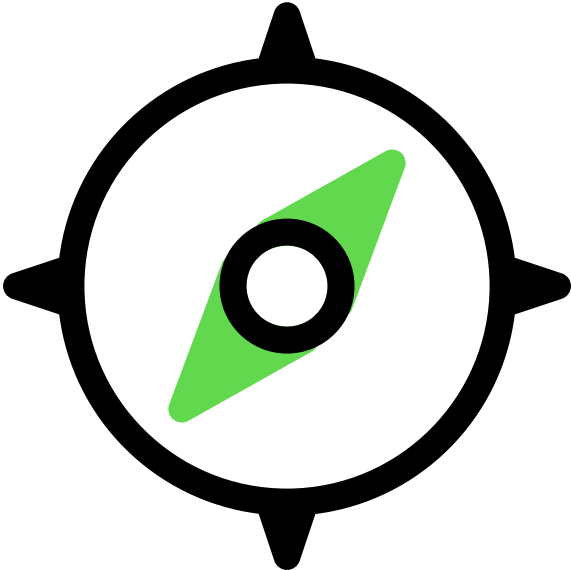
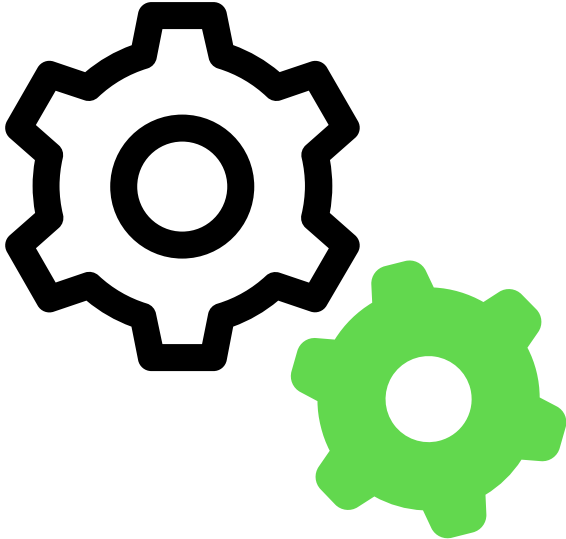
[Domänentrennung für Service Provider](#)

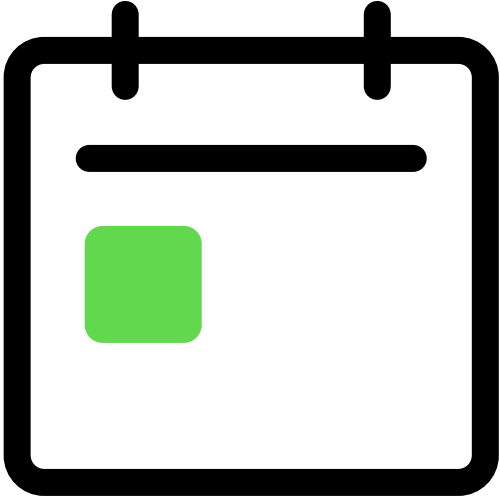
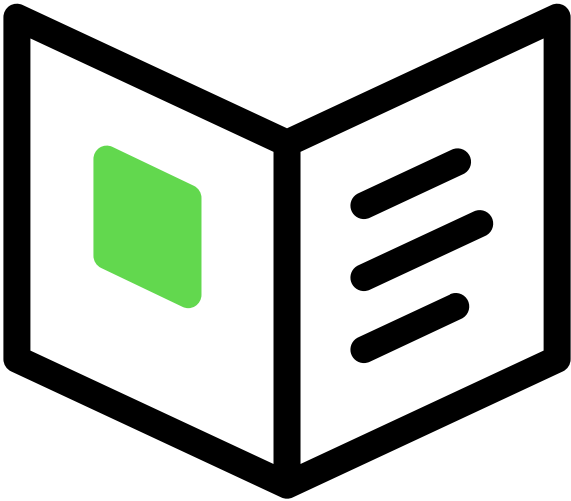
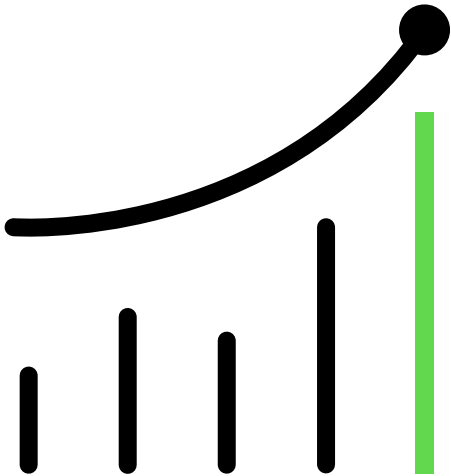
**Patient Support Services**

Optimieren Sie mit der Anwendung ServiceNow® Patient Support Services das Onboarding, die Schulung und die Einbindung verschiedener Patientenunterstützungsservices wie Rabattpläne, Programme zur Einhaltung, Opioid- und Diabetes-Management.

**Apps im Store anfordern**

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#)-Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Untersuchen</div> <div></div> <div>Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Patient Support Services verwenden.</div> | <div>Konfigurieren</div> <div></div> <div>Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.</div> | <div>Automatische Übersetzung</div> <div></div> <div>Verwalten Sie Ihre Übersetzung.</div> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                            |                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <p>Abschließen</p>  <p>Schließen Sie Ihre Aufgabenelemente für Registrierungsanforderungen ab.</p>        | <p>Termine für Schulungsanforderungen</p>  <p>Buchen Sie Termine für die Registrierung von Schulungsanforderungen.</p>                   | <p>Erstellen Sie Reg</p>        |
| <p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Komponenten ab, einschließlich Tabellen und Eigenschaften.</p> | <p>Analytics und Reporting</p>  <p>Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.</p> | <p>Automatische Übersetzung</p> |

## erkunden Patient Support Services

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Patient Support Services starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um die Onboarding-, Schulungs- und Einbindungsprozesse für Ihre Patienten zu optimieren.

## Übersicht

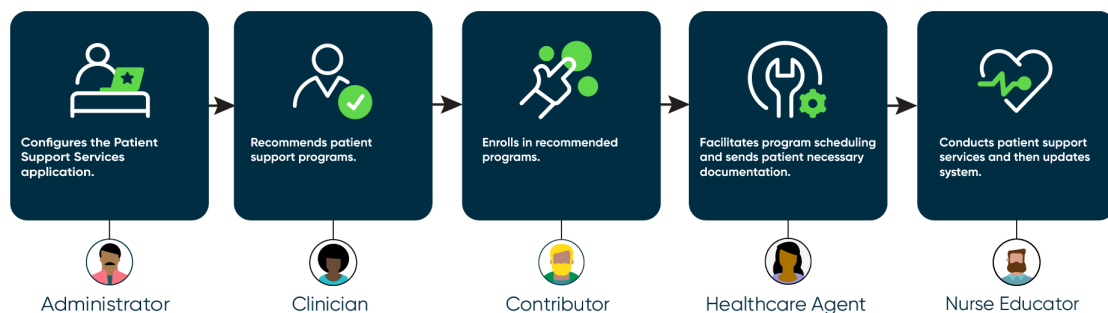
Erleichtern Sie Patienten das Onboarding für jede Behandlung, und fördern Sie die Einhaltung, um bessere Gesundheitsergebnisse zu erzielen.

Überwinden Sie für Gesundheitsorganisationen die Hürden, mit denen Patienten zu Beginn einer Behandlung konfrontiert werden, indem Sie finanzielle Barrieren beseitigen, um den Zugang zu erleichtern und das Onboarding zu optimieren, damit Patienten schneller mit der Behandlung beginnen können.

Für Pflegekoordinatoren bietet das Playbook Patient Support Services eine geführte Experience zur Überprüfung von Registrierungsanforderungen. Sie können die Patienteninformationen verifizieren, Registrierungsdetails überprüfen, die erforderlichen Einwilligungsaufgaben und -formulare identifizieren und zuweisen und die entsprechende Dokumentation zur Vorautorisierung an die Versicherungsorganisation des Patienten senden.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet das Datenmodell, das von der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird. Die Registrierungsanforderungen werden als Registrierungsfälle übermittelt und Patientenservice-Mitarbeitern zugewiesen, die als Pflegekoordinatoren fungieren. Diese können dann ein geführtes Playbook in ihrem Arbeitsbereich verwenden, um Aufgaben im Rahmen des Patientenunterstützungsprogramms zu erfüllen und einen Registrierungsfall zu schließen.

### Workflow für Patientenunterstützungsservices



Im Workflow für Patientenunterstützungsservices:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „Services zur Patientenunterstützung“.
2. Eine medizinische Person empfiehlt Patientenunterstützungsprogramme.
3. Ein Beitragender registriert sich für die empfohlenen Programme.
4. Ein Mitarbeiter im Gesundheitswesen erleichtert die Programmplanung und sendet dem Patienten die erforderliche Dokumentation.
5. Eine Krankenpflegeausbilderin führt Patientenunterstützungsdienste durch und aktualisiert dann das System.

### Vorteile

Die Patientenunterstützungsservices bieten folgende Vorteile:

## Leistungen von Patient Support Services

| Vorteil                                                                                                                                               | Schlüsselfeatures                                           | Rolle             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|
| Verwalten Sie Registrierungsanforderungen und erledigen Sie Aufgaben, z. B. Schulungsaufgaben.                                                        | Verwalten von Registrierungsanforderungen in Arbeitsbereich | Pflegekoordinator |
| Buchen Sie Termine für Supportprogramme, und erledigen Sie Aufgaben, die Ihnen als Patient zugewiesen sind.                                           | Aufgaben für abschließen Patient Support Services           | Patient           |
| Buchen Sie Termine für die Registrierung von Schulungsanforderungen.                                                                                  | Buchungstermine für Patient Support Services                | Pflegekoordinator |
| Zeigen Sie Analysen und Datenvisualisierungen an, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können. | #unique_184                                                 | HCLS-Manager      |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Patient Support Services finden Sie unter [Patient Support Services konfigurieren](#).

### Patient Support Services Workflow-Szenario

Verwenden Sie die Anwendung Patient Support Services, um die Registrierungsaktivitäten für einen Patientenunterstützungsservice zu optimieren, einschließlich Patienten-Onboarding und Voraufreicherung.

Szenario: Ein Arzt verschreibt Medikamente und Impfungen, um eine bei einem Patienten festgestellte Krankheit zu behandeln. Der Patient ist aufgrund einer hohen Zuzahlung von der Krankenversicherung wegen der hohen Kosten betroffen und hat Bedenken, sich selbst Impfungen zu verabreichen. Der Arzt informiert den Patienten über die Sparkarte und das Patientenunterstützungsprogramm eines Pharmaunternehmens. Der Arzt hilft dem Patienten dann, den Registrierungsantrag zu übermitteln. Im Registrierungsantragsformular gibt der Patient alle persönlichen und versicherungsbezogenen Daten ein und fordert Unterstützung für die Sparkarte, den Entsorgungsservice für medizinische Geräte und Schulungen zur Schulung von Arzneimitteln an. Der Patient unterzeichnet die HIPAA-Einwilligung (Health Insurance Portability and Accountability Act) und übermittelt das Registrierungsantragsformular. Wenn in der Instanz Patient Support ServicesServiceNow ein Registrierungsfall erstellt wird, initiiert der Workflow [] ein Playbook, das für Registrierungsfälle konfiguriert ist. Der Fall wird John zugewiesen, der Pflegekoordinator ist.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Patient Support Services für die Verwaltung des Patientenunterstützungsprogramms verwendet wird (siehe Szenario).

# Patient Support Services

A workflow to streamline patient onboarding, education, and engagement for various patient support services.



Playbook enables care coordinators with the steps they are responsible for, as well as full visibility into the end-to-end process life cycle.

The care coordinator views and validates patient information, including enrollment eligibility and medication prescriptions.



After reviewing the application and verifying the prescription and eligibility criteria, the patient is enrolled into the patient support program.



The Patient Support Services workflow triggers fulfillment tasks, such as sending out a savings card or scheduling an appointment for injection training.

The patient's pharmacy is contacted, and drug delivery details are confirmed and shared with the patient.





Im folgenden Workflow wird erläutert, wie verschiedene Benutzer die Anwendung Patient Support Services verwenden, damit sich der Patient für ein Patientenunterstützungsprogramm registrieren und die Sparkarte von einem Pharmaunternehmen erhalten kann:

1. John verwendet Arbeitsbereich, um den Registrierungsfall anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich kann John auf der Registerkarte **Patienteninformationen** vollständige Informationen zum Patienten anzeigen.

John validiert die Patientendetails, einschließlich der hinterlegten Versicherung, Kontaktinformationen und Krankengeschichte.

3. John wählt dann die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es Pflegekoordinatoren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. John überprüft den Antrag, verifiziert die Verschreibung und die Einwilligung und akzeptiert den Registrierungsantrag, nachdem er überprüft hat, dass der Patient die Berechtigungskriterien des Programms erfüllt.
5. Der Patient wird im Patientenunterstützungsprogramm registriert, und eine Willkommens-E-Mail wird an den Patienten gesendet.
6. Je nach Präferenz des Patienten arbeitet John entweder mit der Versicherungsgesellschaft zusammen oder koordiniert sich mit der Spezialmedikamente, um die Untersuchungsaktivitäten abzuschließen.
7. Nachdem die Leistungsuntersuchungsaktivitäten auf „Abgeschlossen“ gesetzt wurden, führt der Workflow Patient Support Services Folgendes aus:
  - Löst die Erfüllungsaufgaben für jeden Service aus, für den sich der Patient registriert hat In diesem Beispiel werden Aufgaben zum Senden einer Sparkarte und eines Entsorgungscontainers erstellt.
  - Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten, um den Termin für die Schulungsunterstützung für Schulungen zu buchen.
8. John kontaktiert die Filiale, um das Rezept per Fax oder E-Mail zu bestellen, bestätigt das Lieferdatum des Medikaments in der Filiale und sendet eine Bestätigungs-E-Mail an den Patienten.
9. Der Patient bucht den Termin für das Schulungsprogramm für die Schulung über das Patientenportal, und dann wird der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Schulung des Pflegepersonals“ eine Schulungsaufgabe zugewiesen.
10. Ein Pflegeausbilder aus der Zuweisungsgruppe „Unterstützung für die Schulung des Pflegepersonals“ bietet dem Patienten Schulungen zu Schulungen an und vervollständigt die Schulungsscheckliste in Arbeitsbereich.
11. Der Registrierungsfall wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt, wenn alle Registrierungsaufgaben im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind.

## Patient Support Services konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Patient Support Services ein, um die Registrierungsaktivitäten abzuschließen, die einem Patientenserviceprogramm zugeordnet sind.

**i Hinweis:**

Die Anwendung Patient Support Services basiert auf dem Datenmodell Patient Support Services, das [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) erweitert und alle Registrierungsanforderungen in der Tabelle „Registrierungsfall“ [sn\_stationservice\_enroll\_case] speichert.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die für Patient Support Services erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

**Konfigurationsaufgaben für Patient Support Services**

| Aufgabe                                                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Patient Support Services installieren.</a>                                                    | Installieren Sie die Anwendung Patient Support Services, um mit Patientenunterstützungsservices zu arbeiten.                                                                                                                               |
| <a href="#">Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu.</a>                               | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Patient Support Services zu steuern.                                                                                                           |
| <a href="#">Verwenden Sie den Patient Support Services -Datenmodell.</a>                                  | Verwenden Sie Tabellen Patient Support Services, um die Daten für Registrierungsanforderungen zu speichern.                                                                                                                                |
| <a href="#">Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für Patient Support Services.</a> | Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Patient Support Services.                                                                       |
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Registrierungsanforderungsformular.</a>                                 | Konfigurieren Sie ein Registrierungsanforderungsformular, um Patienten oder medizinischen Fachkräften die Registrierung für Patient Support Services -Programme () zu ermöglichen, die von einer Gesundheitsorganisation angeboten werden. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie den Übermittlungs-Flow des Registrierungsanforderungsformulars.</a>         | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Datensätze erstellt oder aktualisiert werden, nachdem ein Registrierungsanforderungsformular übermittelt wurde.                                                    |
| <a href="#">Bestimmen Sie, wer Schulungsaufgaben durchführen kann.</a>                                    | Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpfleges Schulungen“ Anwender hinzu, die die Schulungen für Patient Support Services durchführen können.                                                                                 |
| <a href="#">Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung.</a>                                         | Ermöglichen Sie Patienten, einen Termin für die Schulungsaufgaben zu buchen, die in der Anwendung Patient Support Services durchgeführt werden                                                                                             |
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Programm.</a>                                                           | Ermöglichen Sie Ihren Patienten, sich für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services zu registrieren.                                                                                                                          |

## Konfigurationsaufgaben für Patient Support Services (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm.                                     | Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm Patient Support Services als inoffizielle Liste von Fragen oder Aufgaben, die als Erinnerung für den Abschluss einer Registrierungsanforderung verwendet werden. |
| Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten.                         | Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Registrierungsanforderung.                                                                                                 |
| Fügen Sie dem Patientenportal ein Aufgabenmenüelement hinzu.                           | Konfigurieren Sie das Patientenportal so, dass ein Menüelement hinzugefügt wird, das alle Aufgaben für Registrierungsanforderungsaufgaben auflistet.                                                               |
| Konfigurieren Sie ein Playbook für Patient Support Services.                           | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Registrierungsfällen bereitzustellen.                                                                                     |
| Konfigurieren Sie eine Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigung.               | Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über Patient Support Services -Programme gesendet werden.                                                                                        |
| Bestimmen Sie zusätzliche Anwenderprofile.                                             | Bestimmen Sie, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector oder Beitragender für Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services fungieren kann.                                                      |
| Richten Sie den Prozess für Beitragende ein, um einen Registrierungsfall zu erstellen. | Richten Sie den Prozess für die Erstellung von Registrierungsfällen in einem Serviceportal ein.                                                                                                                    |

### Patient Support Services installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Patient Support Services (sn\_stationservice) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

### Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

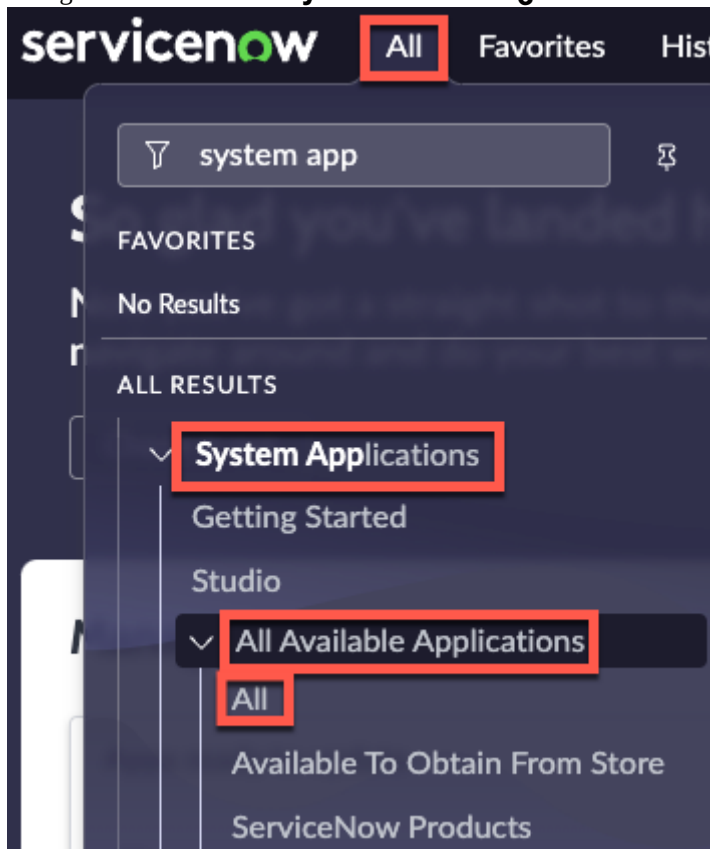
Die folgenden Elemente werden mit Patient Support Services installiert:

- Rollen
- Tabellen
- ServiceNow Store Anwendungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Patient Support Services installierte Komponenten](#).

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Patient Support Services (sn\_stationservice).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Patient Support Services zu steuern.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Patient Support Services“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_stationservice.admin oder admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Patient Support Services verwenden.

#### Rollen, die in installiert sind Patient Support Services

| Rolle                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Enthält Rollen                                                                                                      |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_stationservice.admin             | Administratoren, die auf die Anwendung Patient Support Services zugreifen können.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | sn_stationärservice.agent                                                                                           |
| sn_stationärservice.agent           | Zeigt Registrierungsfälle als Pflegekoordinator an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | sn_hcls.healthcare_agent                                                                                            |
| sn_stationärservice.nurse_educator  | Verwaltet Schulungsanforderungen für Patient Support Services als Ausbilder für Krankenpflege.<br><br><b> Hinweis:</b><br>Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Krankenversicherungsschulung“ die Rolle „sn_stationservice.nurse_educator“ zugewiesen. | sn_hcls.practitioner                                                                                                |
| sn_stationärservice.fall_ersteller  | Erstellt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | sn_stationärservice.fall_betrac                                                                                     |
| sn_stationärservice.agent_connector | Zeigt Registrierungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_stationärservice.sm_agen</li> </ul> |

Automatische Übersetzung

**Rollen, die in installiert sind Patient Support Services (Fortsetzung)**

| Rolle                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                            | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services</a> .                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| sn_stationärservice.fall_aufgabe_viewer | Zeigt alle Aufgaben an, die einem Registrierungsfall zugeordnet sind, auf den der Benutzer Zugriff hat.                                                                                                                                                                                 | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_stationärservice.fall_betrachter     | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Registrierungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                         | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_stationservice.contributor           | Erstellt Registrierungsfälle für Patienten.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_stationärservice.fall_aufgabe_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_stationärservice.fall_betrachter</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_stationärservice.fall_ersteller</li> </ul> |
| sn_stationärservice.sm_agent            | Greift auf alle Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen als Pflegekoordinator zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                        | sn_stationärservice.fall_ersteller                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Prozedur**

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, [erfahren Sie unter Einem Benutzer](#)  eine Rolle zuweisen.
- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu](#)  einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

**Patient Support Services-Datenmodell**

Die Anwendung Patient Support Services stellt ein Datenmodell zur Verwendung im Workflow Patient Support Services ] bereit.

## Übersicht

Das Datenmodell Patient Support Services erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

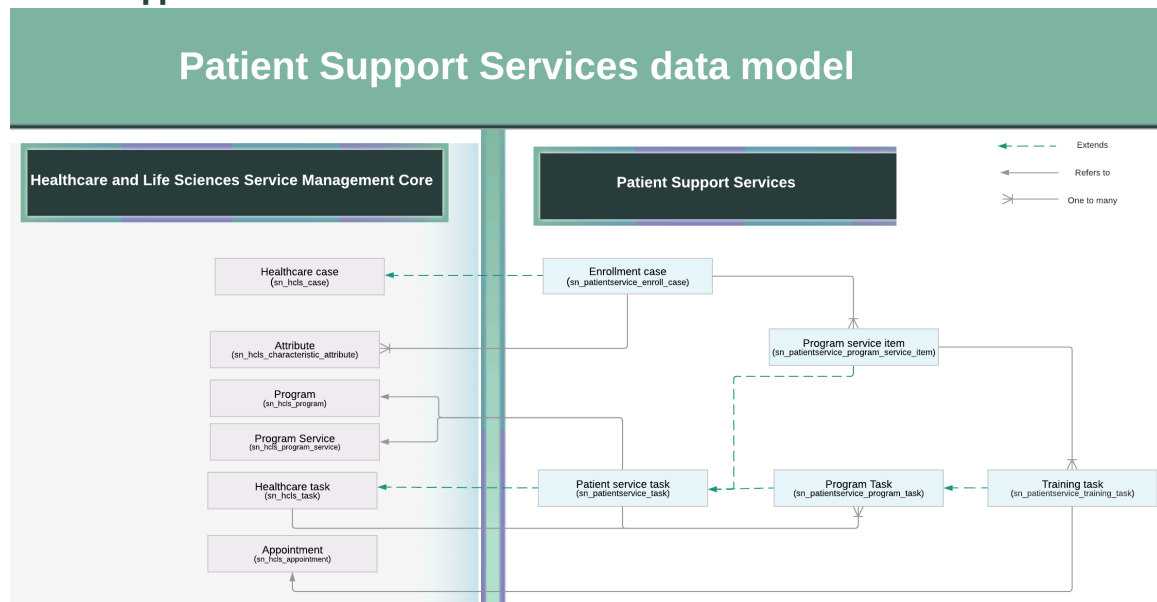
Das Patient Support Services-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Anwendung Patient Support Services enthalten sind.
- Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.

Sie können die Anwendung Patient Support Services installieren, um ihr Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Datenmodell Patient Support Services zusammensetzt.

### Patient Support Services-Datenmodell



Das Datenmodell Patient Support Services verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Patient Support Services enthalten sind, um Daten zu speichern.

### Patient Support Services Anwendungstabellen

| Tabelle                                               | Beschreibung                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierungsfall<br>[sn_stationservice_enroll_case] | Speichert die Registrierungsfälle.<br><br>Das Feld „ <b>Patient</b> “ ist für einen Registrierungsfall obligatorisch.                                          |
| Patientenservice-Aufgabe<br>[sn_stationservice_task]  | Basisaufgabentabelle, aus der die Tabellen „Programmaufgabe“ [sn_stationservice_program_task] und „Programmserviceelement“ [sn_stationservice_program_service] |

**Patient Support Services Anwendungstabellen (Fortsetzung)**

| Tabelle                                                              | Beschreibung                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | erweitert werden. Erweitert die Tabelle „Healthcare Task“ [sn_hcls_task].                                                  |
| Patientenservice-Schulung<br>[sn_stationsservice_training_task]      | Speichert die Details der Trainingsaufgaben, die einer Programmaufgabe zugeordnet sind.                                    |
| Programmservice-Element<br>[sn_stationsservice_program_service_item] | Speichert die Details der Programmservice-Elementaufgaben, die einem Programmservice zugeordnet sind.                      |
| Programmaufgabe<br>[sn_stationsservice_program_task]                 | Speichert die Details der Programmaufgaben, die erstellt wurden, um von einem Patienten angeforderte Services zu erfüllen. |

Das Datenmodell Patient Support Services verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.

**Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core  
Anwendungstabellen**

| Tabelle                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attribut<br>[sn_hcls_characterist_attribute] | Speichert die Merkmalsoptionen, die einem Programm oder Programmservice zugeordnet sind, das von einem Patienten beim Senden einer Registrierungsanforderung ausgewählt wurde. |
| Termin [sn_hcls_appointment]                 | Speichert die Details zur Terminbuchung für einen Patienten in Ihrer Gesundheitsorganisation                                                                                   |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]               | Unterstützt die Falltypen für das Gesundheitswesen.                                                                                                                            |
| Gesundheitsaufgabe<br>[sn_hcls_task]         | Unterstützt Gesundheitsaufgaben.                                                                                                                                               |
| Programm [sn_hcls_program]                   | Unterstützt das Programm und Schulungsaufgaben.                                                                                                                                |
| Programmservice<br>[sn_hcls_program_service] | Unterstützt die Programmserviceaufgaben.                                                                                                                                       |

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).



## Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Patient Support Services

Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Patient Support Services.

Um in der Anwendung Patient Support Services auf Dokumentvorlagen zugreifen zu können, müssen Sie als Administrator die erforderlichen RCA-Berechtigungen genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences](#).

### Formular zur Anforderung einer Registrierung konfigurieren

Sie können ein Registrierungsanforderungsformular konfigurieren, um Patienten oder medizinischen Fachkräften die Registrierung für Patient Support Services -Programme () zu ermöglichen, die von einer Gesundheitsorganisation angeboten werden.

Als Gesundheitsdienstleister können Sie ein Registrierungsantragsformular verwenden, um Patienten oder medizinischen Fachkräften das Einreichen von Registrierungsanforderungen zu ermöglichen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Registrierungsanwendungsformular konfigurieren und die Formularfelder mithilfe der *PatientServicePortalUtils* Skripteinbindung Anwendungstabellen zuordnen. Die Skripteinbindung stellt eine Standardimplementierung bereit und ist in der Anwendung Patient Support Services verfügbar. Sie können Ihre eigene -Implementierung erstellen und der Skripteinbindung *PatientServicePortalUtils* zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Skripteinbindungen](#) .

### Konfigurieren Sie den Übermittlungs-Flow des Registrierungsanforderungsformulars

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche Datensätze erstellt oder aktualisiert werden, nachdem ein Registrierungsanforderungsformular übermittelt wurde.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Patient Support Services fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Patient Support Services installiert das Skript `sn_stationservice.EnrollmentCaseUtilService`, die Skripteinbindung `EnrollmentCaseUtilService` und den Erweiterungspunkt `EnrollmentCaseServiceExtPoint`.

Das Skript `sn_stationservice.EnrollmentCaseUtilService` ist für das Registrierungsanforderungsformular vorkonfiguriert, das standardmäßig in der Anwendung verfügbar ist. Vor dem Erstellen eines Registrierungsfalls führt die Anwendung das Skript `sn_stationservice.EnrollmentCaseUtilService` aus und verwendet die folgende Übermittlungs-Workflow-Logik, um Datensätze zu erstellen und die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden:

1. Erstellen Sie einen Patientendatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
2. Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
3. Erstellen Sie einen Arztdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.
4. Erstellen Sie einen Mitgliederplan, wenn keiner vorhanden ist.

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripten erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern](#) .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn\_stationservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint**, und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt EnrollmentCaseServiceExtPoint zu verwenden.
  - Ändern Sie das vorhandene Skript, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und auf **sn\_stationservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint** klicken.
  - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.
4. Passen Sie die Workflow-Logik für die Übermittlung Ihres Registrierungsformulars an, indem Sie die Methoden createPatient, createMemberPlan und createPractitioner zu Ihrer Skripteinbindung hinzufügen, die den Erweiterungspunkt EnrollmentCaseServiceExtPoint implementiert. Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

### Anpassungstabelle des Registrierungsformulars

| Anpassung                                                          | Implementierung                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie einen Patientendatensatz, wenn keiner vorhanden ist. | Fügen Sie die createPatient- Methode des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein. |
| Erstellen Sie einen Mitgliederplan, wenn keiner vorhanden ist.     | Fügen Sie die createPatient- Methode des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein. |
| Erstellen Sie einen Anwenderdatensatz, wenn keiner vorhanden ist.  | Fügen Sie die createPatient- Methode des Erweiterungspunkts EnrollmentCaseServiceExtPoint in die Implementierung ein. |

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

### Bestimmen Sie, wer für ein Training durchführen kann Patient Support Services

Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpfleges Schulungen“ Anwender hinzu, die die Schulungen für Patient Support Services durchführen können.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user\_admin oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Anwendung Patient Support Services ist die Rolle sn\_stationservice.nurse\_educator erforderlich, um Schulungen für einen Patienten durchzuführen. Schulungen werden von einem Patienten innerhalb eines Programms angefordert, das Patient Support Services zugeordnet ist. Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Schulung des Pflegepersonals“ die Rolle sn\_stationservice.nurse\_educator zugewiesen.

## Prozedur

- Weisen Sie dem Benutzer, der die Schulungsaufgabe durchführt, die Rolle sn\_stationservice.nurse\_educator zu.  
Weitere Informationen finden Sie [unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen](#) .
- Fügen Sie den Benutzer, der die Schulungsaufgabe durchführt, der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Schulung des Pflegepersonals“ hinzu.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#) .

## Zugehörige Informationen

[Gruppen](#)

## Es wird eine Terminbuchungseinstellung für konfiguriert Patient Support Services

Ermöglichen Sie Patienten, einen Termin für die Schulungsanforderungen zu buchen, die von Krankenpflegeausbildern durchgeführt werden.

In der Anwendung Patient Support Services wird ein Termin für die Planung von Schulungsanforderungen gebucht, die in einem Programmservice enthalten sind. Zum Abschließen eines Programmserviceelements wird eine Programmaufgabe in der Anwendung erstellt.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment\_booking), um einen Termindatensatz in der Tabelle „Termin“ [sn\_hcls\_appointment] zu erstellen. Der Termindatensatz wird für eine Programmaufgabe erstellt, die eine Terminbuchung erfordert. Das Plugin wird automatisch aktiviert, nachdem Ihr Administrator die Anwendung Patient Support Services installiert hat. Weitere Informationen zur Funktion Terminbuchung finden Sie unter [Terminbuchungskomponenten](#) .

Als Benutzer mit der Rolle sn\_stationservice.admin konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen für die Terminbuchung:

1. [Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services.](#)
2. [Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services.](#)

### Hinweis:

Die Terminbuchungsfunktion erfordert eine Konfiguration für eine Programmaufgabe, die geplante Termine anbietet. Eine Servicekonfiguration enthält Einstellungen, die nur für diesen bestimmten Service gelten.

3. Optional: [Konfigurieren Sie in eine Terminbuchungseinstellung auf Tagesebene Patient Support Services.](#)
4. [Terminbuchungsfenster auf einem Patientenportal anzeigen](#)

## Zugehörige Informationen

[Buchungstermine für Patient Support Services](#)

### Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services

Richten Sie Zeitfenster für die Durchführung einer Programmaufgabe ein, die der Patient zum Buchen von Terminen in der Anwendung Patient Support Services verwenden kann.

### Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Patient Support Services“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_stationservice.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält die Anwendung die **Termineinstellung** Programmservice für eine Programmaufgabe.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Einstellungen für die Terminbuchung**.
2. Konfigurieren Sie in der Liste Terminbuchungskonfiguration entweder eine vorhandene Einstellung, oder erstellen Sie eine neue.
  - Wählen Sie eine vorhandene Konfiguration in der Liste Terminbuchungskonfiguration aus.
  - Erstellen Sie eine neue Konfiguration, indem Sie in der Liste Terminbuchungskonfiguration auf **Neu** klicken.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

### Formular „Konfigurationen für Terminbuchungen“

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                  | Name zur Identifizierung der Konfiguration.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aufgabentabelle       | Aufgabentabelle, für die der Termin erstellt wird.<br><br>Die Tabelle Patientenservice-Schulung [sn_stationservice_training_task] ist die Standardtabelle für die Patient Support Services -Schulungsaufgaben.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verfügbarkeitsmethode | Methode zur Bestimmung der Verfügbarkeit von Terminen.<br><br>Eine Verfügbarkeitsmethode ist einer der folgenden Typen:<br><br><b>Anzahl der Termine pro Zeitfenster</b><br><br>Bestimmte Anzahl der Termine pro Zeitfenster. Diese Methode nutzt eine angegebene Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster. Die tatsächliche Anzahl der Termine wird in der Konfiguration des Terminservice angegeben. Wenn der Administrator beispielsweise 10 Termine pro Fenster angibt, |

| Feld                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <p>sind für jedes Terminfenster 10 Termine verfügbar. Die Anzahl der verfügbaren Termine für ein Terminfenster sinkt jeweils um 1, wenn ein Termin in diesem Fenster gebucht wird.</p> <p><b>Geskriptet</b></p> <p>Skript zur Bestimmung der Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster</p> |
| Erweiterte Kalenderansicht für Portal | <p>Option zum Anzeigen der erweiterten Kalenderansicht für verfügbare Termine im Fenster Termin auswählen im Patientenportal</p> <p>Die erweiterte Kalenderansicht zeigt Termine in verschiedenen Zeitfenstern des Tages an, z. B. Vormittag, Nachmittag und Abend.</p>                         |
| Aktiv                                 | Option zum Aktivieren der -Anwendungskonfiguration und zum Aktivieren der Terminbuchung.                                                                                                                                                                                                        |
| Automatische Annahme                  | <p>Option, um die automatische Annahme der Schulungsaufgaben durch einen Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren.</p> <p>Deaktivieren Sie für Patient Support Services das Kontrollkästchen Automatische Annahme, da der Termin für eine Schulungsaufgabe von einem Patienten gebucht wird.</p>  |
| Kalenderansicht                       | Ansicht der verfügbaren Termine im Fenster Termin auswählen im Patientenportal für einen einzelnen Tag oder für eine Woche.                                                                                                                                                                     |
| Erweiterte Kalenderansicht für Portal | Erweiterte Ansicht der verfügbaren Termine im Fenster Termin auswählen im Patientenportal.                                                                                                                                                                                                      |
| Skript                                | Skript, mit dem die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn <b>Geskriptet</b> als <b>Verfügbarkeitsmethode</b> ausgewählt wird.                                                                                                                     |

#### 4. Speichern Sie die Änderungen.

- Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.
- Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.

#### Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services.

## Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services

Richten Sie eine Terminbuchungskonfiguration für einen Service ein, der Patienten innerhalb der Programmaufgaben bereitgestellt wird.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_stationservice.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält die Anwendung die **Konfigurationseinstellung**

**Programmservicetermin** für die in den Schulungsaufgaben Patient Support Services enthaltenen Services.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Administration** > **Einstellungen für die Terminbuchung**.
2. Klicken Sie auf den Link zu der Terminbuchungskonfiguration, der Sie die Einstellung zuordnen möchten.
3. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Einstellung, oder erstellen Sie eine neue.
  - Wählen Sie eine vorhandene Konfiguration in der zugehörigen Liste Konfigurationen für Terminbuchungsservice aus.
  - Erstellen Sie eine neue Konfiguration, indem Sie in der zugehörigen Liste Konfigurationen für Terminbuchungsservice auf **Neu** klicken.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Konfiguration, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

### Formular Konfigurationen für Terminbuchungsservice

| Feld                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfiguration auf Tagebene aktivieren | Option zum Konfigurieren unterschiedlicher Zeitpläne auf Tagesebene bei der Buchung von Terminen.                                                                                                        |
| Aktiv                                 | Aktiviert die Terminbuchung für den Service.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen. |
| Allgemeine Informationen              |                                                                                                                                                                                                          |
| Name                                  | Name zur Identifizierung der Servicekonfiguration.                                                                                                                                                       |
| Konfiguration                         | Name der Terminbuchungskonfiguration, die diesem Service zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Terminbuchungskonfiguration festgelegt.                                        |

| Feld                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verfügbarkeitstabelle   | Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Termin“ [sn_hcls_appointment].                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Feiertagskalender       | <p>Für die Ermittlung der Terminverfügbarkeit zu verwendender Feiertagskalender.</p> <p>Klicken Sie auf das Suchsymbol ( Symbol für Suche ) , und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste Zeitpläne aus.</p> <p>Die Terminbuchungsfunktion wertet den Feiertagskalender aus, wenn sie die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt, und schließt jeden Tag im Zeitplan aus, der auf <b>Ausschließen</b> festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Feiertage</a>  .</p> |
| Kataloginformationen    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Katalogelement          | <p>Service im Servicekatalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird.</p> <p>Klicken Sie auf das Suchsymbol ( Symbol für Suche ) , und wählen Sie einen Service aus der Liste der Datensatzersteller aus.</p> <p>Standardmäßig enthält die Anwendung den Datensatzersteller <i>Program service appointment</i> für die Konfiguration von <b>Programmserviceterminen</b>.</p>                                                                                                                                                                                   |
| Standort                | Feld im Datensatzanbieter, das den Ort des Termins bestimmt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Zeitzone                | Terminfenster basierend auf dem Feld <b>Zeitzone</b> , das im Patientendatensatz angegeben ist, oder dem Ort, an dem der Termin für die Schulungsaufgabe geplant ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Termin ist erforderlich | Option, um das Erstellen eines Termins beim Anfordern des Services als Anforderung festzulegen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Anwenderkontakt         | <p>Feld des Datensatzanbieters, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird.</p> <p>Ein Referenzfeld, das nach einer <code>sys_user</code>- Variablen sucht und die Variable im Datensatzersteller festlegt. Beispiel: <b>Patient</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Buchung                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Feld                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termine pro Fenster                                                    | Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine.<br><br>Der von Ihnen eingegebene numerische Wert bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster Termin auswählen angezeigt werden.                                                                                   |
| Vorlaufzeit                                                            | Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann.                                                                                                                                                                                      |
| Max. zukünftig buchbare Tage                                           | Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann.                                                                                                                                                                                                       |
| Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind | Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben.<br><br>Wenn ein Patient innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche <b>Abbrechen</b> nicht verfügbar. |
| Termine                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Terminfenster                                                          | Dauer des Terminfensters.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Lassen Sie genügend Zeit, damit das Training innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.                                                                                                                                    |
| Arbeitsdauer                                                           | Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist.                                                                                                                                                                                                            |
| Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)                                            | Durchschnittliche Reisezeit, die für einen Außendienstmitarbeiter erforderlich ist. Dieses Feld wird in Patient Support Services nicht verwendet.                                                                                                                                                       |
| Täglicher Zeitplan                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Buchbare Tage                                                          | Wochentage, für die Termine gebucht werden können.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tägliche Startzeit                                                     | Früheste Startzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tägliche Endzeit                                                       | Späteste Endzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.                                                                                                                                                                                                                                             |



| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tägliche Pause einbeziehen | Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag.<br><br>Wenn Sie das Kontrollkästchen <b>Tägliche Pause</b> einbeziehen aktivieren, können Sie in den angezeigten Feldern Start- und Endzeiten der Pausen angeben. |
| Terminbuchungsvorschau     | Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster anzeigen.                                                                               |

##### 5. Speichern Sie die Änderungen.

- Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.
- Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.

#### Konfigurieren Sie in eine Terminbuchungseinstellung auf Tagesebene Patient Support Services

Erstellen oder ändern Sie verschiedene Zeitpläne auf Tagesebene, wenn Sie Termine für eine Programmaufgabe buchen. Die Termine können in verschiedenen Zeitfenstern eines Tages geplant werden, z. B. morgens, nachmittags oder Abend.

#### Vorbereitungen

1. Konfigurieren Sie eine Terminbuchungseinstellung in Patient Support Services.
2. Konfigurieren Sie eine Einstellung für den Buchungsservice in Patient Support Services.

Erforderliche Rolle: admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können für jede Programmaufgabe, die eine Terminbuchung erfordert, eine einzelne oder mehrere Konfigurationen für die Tagesebene erstellen.

#### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Patient Support Services > Administration > Einstellungen für die Terminbuchung**.
2. Klicken Sie auf den Link zu der Terminbuchungskonfiguration, der Sie die Einstellung zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf den Link zur Konfiguration des Terminbuchungsservice, für den Sie verschiedene Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Konfiguration** auf Tagebene aktivieren.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Tageskonfiguration für Terminbuchung“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

## Formular „Tageskonfiguration für Terminbuchung“

| Feld                        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                        | Name zur Identifizierung der Konfiguration auf Tagebene, z. B. Morgen, Nachmittag oder Abend.                                                                                                                         |
| Aktiv                       | Option zum Aktivieren des Terminfensters.                                                                                                                                                                             |
| Startdatum                  | Startdatum des Terminbuchungsfensters.                                                                                                                                                                                |
| Enddatum                    | Enddatum des Terminbuchungsfensters.                                                                                                                                                                                  |
| Tägliche Startzeit          | Früheste Startzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.                                                                                                                                                         |
| Tägliche Endzeit            | Späteste Endzeit für ein Terminfenster an einem Arbeitstag.                                                                                                                                                           |
| Servicekonfiguration        | Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf Tagesebene planen.                                                                                                                                     |
| Arbeitsdauer                | Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben erforderlich ist.                                                                                                                          |
| Reisedauer (Hin-/Rückfahrt) | Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Dieses Feld gilt nicht für Patient Support Services.                                   |
| Terminfenster               | Dauer des Terminfensters.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Lassen Sie genügend Zeit, damit das Training innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.                                                  |
| Termine pro Fenster         | Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine.<br><br>Der von Ihnen eingegebene numerische Wert bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster Termin auswählen angezeigt werden. |

| Feld                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tägliche Pause einbeziehen | Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag.<br><br>Wenn Sie das Kontrollkästchen <b>Tägliche Pause</b> einbeziehen aktivieren, können Sie in den angezeigten Feldern Start- und Endzeiten der Pausen angeben. |
| Terminbuchungsvorschau     | Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster anzeigen.                                                                               |

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Terminbuchungsfenster in einem Patientenportal anzeigen

Zeigen Sie ein Menüelement zur Auswahl von Terminen an, wenn Sie einen Termin für Patient Support Services in einem Patientenportal buchen oder verschieben.

Standardmäßig ist der Datensatzersteller *Program service appointment* für die Buchung von Terminen verfügbar, die [ Patient Support Serviceszugeordnet sind. Sie können den Standard-Datensatzersteller verwenden, um Patienten das Buchen von Terminen zu ermöglichen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller für die Terminbuchung in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul in einem Patientenportal anzeigen. Patienten können dann das Modul verwenden, um Termine für eine Schulungsanforderung zu buchen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

### Konfigurieren eines Programms für Patient Support Services

Ermöglichen Sie Ihren Patienten, sich für ein Programm in der Anwendung Patient Support Services zu registrieren.

Die Anwendung Patient Support Services verwendet die Programme und Programmservices, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar sind. Als Benutzer mit der Rolle sn.hcls\_manager können Sie Programme und Programmservices erstellen, die auf ein Patient Support Services -Programm zugeschnitten sind. Standardmäßig enthält die Anwendung Standardprogramme und -programmservices, die Sie beim Erstellen eines Programms und eines Programmservice als Referenz verwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen Programmservice](#) und [Konfigurieren Sie ein Programm](#).

### Konfigurieren Sie eine Prüfliste für Patient Support Services

Konfigurieren Sie eine Prüfliste für ein Programm Patient Support Services als inoffizielle Liste von Fragen oder Aufgaben, die als Erinnerung für den Abschluss einer Registrierungsanforderung verwendet werden.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüflistenfunktion ist mit dem Prüflisten-Plugin (com.glide.ui.checklist) verfügbar. Als Administrator können Sie Prüflisten erstellen, z. B. eine Berechtigungsprüfliste für ein Programm oder eine Prüfliste für den Schulungsabschluss für eine Krankenpflegeausbilderin, und sie einem Patient Support Services -Programm zuordnen.

Mit der Anwendung Patient Support Services sind die folgenden Prüflisten verfügbar:

- **Berechtigungsprüfliste:** Eine Beispielprüfliste zur Bestimmung der Eignung eines Patienten für ein Patient Support Services -Programm.
- **Prüfliste für Ausbilder:** Beispielprüfliste für die Durchführung einer Schulungsaufgabe. Standardmäßig ist diese Prüfliste der Gruppe zur Unterstützung der Krankenversicherungsschulung zugewiesen.

Alternativ können Sie mit dem Prüflisten-Formatierer eine Prüfliste erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüfliste erstellen](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Patient Support Services > Administration > Prüfliste**.
2. Konfigurieren Sie entweder eine vorhandene Prüfliste, oder erstellen Sie eine neue.
  - Wählen Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage aus.
  - Erstellen Sie eine neue Prüflistenvorlage, indem Sie auf **Neu** klicken.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte für eine vorhandene Prüfliste, oder füllen Sie die Werte für eine anwenderdefinierte Konfiguration aus.

### Formular Prüflistenvorlage

| Feld     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name     | Name zur Identifizierung der Prüflistenvorlage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Anwender | Benutzer, der die Vorlage erstellt hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gruppe   | Gruppe, die die Prüflistenvorlage verwenden kann.<br><br><b> Hinweis:</b><br>Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Vorlagenersteller die Prüflistenvorlage verwenden. |
| Vorlage  | JSON-Darstellung der Prüfliste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

4. Speichern Sie die Änderungen.

- Speichern Sie eine neue Prüfliste, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Prüfliste, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

### Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die Prüfliste einem Patient Support Services -Programm zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren eines Programms für Patient Support Services](#).

### Automatische Generierung von Dokumenten für Registrierungsanforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Registrierungsanforderung definieren.

Standardmäßig wird das Datenschutzeinwilligungsdokument für Registrierungsanforderungen mit dem Workflow Patient Support Services automatisch generiert. Sie können jedoch basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Dokumentvorlagen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Das Dokument zur Datenschutzeinwilligung wird für die Registrierungsfälle automatisch ausgelöst. Die Entscheidungsregel **Datenschutzeinwilligung auswählen** generiert das Datenschutzeinwilligungsdokument, wenn die Aufgabe zur Überprüfung der Registrierungsanforderung im Playbook für Patient Support Services auf **Abgeschlossen** von einem Pflegekoordinator festgelegt ist.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen für Registrierungsanforderungsdokumente in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS Service Management > Administration > Dokumentieren Sie Entscheidungen**. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren](#).

### Patientenportal so konfigurieren, dass ein Aufgabenmenüelement für Registrierungsanforderungsaufgaben hinzugefügt wird

Aktivieren Sie das Menüelement „Aufgaben“ in einem Patientenportal, um Aufgaben für Registrierungsanforderungen anzuzeigen.

Als Patientenportal-Administrator können Sie im Patientenportal ein Aufgabenmenüelement zum Auflisten der Aufgaben zur Registrierungsanforderung einfügen. Standardmäßig ist die Seite „hcls\_todos“, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird, so vorkonfiguriert, dass Aufgaben für Patienten angezeigt werden. Sie können dem Headermenü des Patientenportals ein Menüelement hinzufügen, um auf die Seite hcls\_todos zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie das Serviceportal so, dass ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Gesundheitsaufgaben hinzugefügt wird](#).

### Playbooks werden für konfiguriert Patient Support Services

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Registrierungsfällen bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup> ], erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) .

Die Playbooks in der Anwendung Patient Support Services nutzen die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Patient Support Services ein Playbook zur Unterstützung von Pflegekoordinatoren bei der Lösung von Registrierungsfällen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das Registrierungsfällen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

### **Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das Registrierungsfällen zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Patient Support Services oder Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

## **E-Mail-Benachrichtigungen Patient Support Services konfigurieren**

Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen, die an Patienten über Patient Support Services -Programme gesendet werden.

Patient Support Services enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### **Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigungen**

| Benachrichtigung                              | Bedingung                                                                                                       | Empfänger |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Patientenregistrierung abgelehnt              | Eine Registrierungsanforderung wurde vom Pflegekoordinator abgelehnt.                                           | Patient   |
| Registrierungsanforderung erhalten            | Eine Registrierungsanforderung wurde von einem Patienten erhalten.                                              | Patient   |
| Aufgaben des Patientenunterstützungsprogramms | Es wurde eine Dokumentaufgabe erstellt, in der der Patient das Einwilligungsfeld überprüfen und signieren kann. | Patient   |
| Planen Sie einen Schulungstermin              | Ein Patient hat Schulungsunterstützung für ein Programm angefordert.                                            | Patient   |
| Patientenregistrierung akzeptiert             | Eine Anforderung zur Patientenregistrierung                                                                     | Patient   |

Patient Support Services E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

| Benachrichtigung | Bedingung                          | Empfänger |
|------------------|------------------------------------|-----------|
|                  | für ein Programm wurde akzeptiert. |           |

Als Benutzer mit der Rolle sn\_stationservice.admin können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Patient Support Services konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung [erstellen](#) .

Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services

Sie können bestimmen, wer als Agent-Connector oder Beitragender für Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services fungieren kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Profile für Beitragende und Agent-Connectors mit der gewünschten Zugriffsebene auf Registrierungsfälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen erstellen.

Die mit der Anwendung Patient Support Services installierten Rollen sn\_stationservice.agent\_connector und sn\_stationservice.contributor stellen die folgenden Anwenderprofile bereit:

- [Agent Connector](#)
- [Beitragender](#)

Agent Connector

Ein Agent Connector in der Anwendung Patient Support Services fungiert als Erfüller und kann Registrierungsfälle und -aufgaben erstellen, aktualisieren und schließen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector für die Registrierungsfälle fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle sn\_stationservice.agent\_connector und andere agentenspezifische Rollen zuweisen und dann die Gruppe dem Benutzer mit dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen Connector-Profil. [Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle](#) zuweisen .

Die folgende Tabelle beschreibt das Standort-Agent-Profil im Anwendungsbereich Patient Support Services, das Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle „sn\_stationservice.agent\_connector“ mit den [Rollen des Branchendatenmodells](#) in der Anwendung CSM verwenden können.

Beispiel für ein Agent-Connector-Profil für Patient Support Services

| Profil         | Beschreibung                                                                                 | Zugewiesene Rollen                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Standort-Agent | Erstellt und erfüllt Registrierungsfälle am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters. | sn_stationärservice.agent_connector und sn_customerservice.svc_location_consumer_agent |



### Beispiel für ein Agent-Connector-Profil für Patient Support Services (Fortsetzung)

| Profil | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zugewiesene Rollen |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|        | <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Um Registrierungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Anwender mit dem Profil „Standortmitarbeiter“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „Service Desk-Mitarbeiter für <b>Standortverbraucher</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> |                    |

### Beitragender

Ein Beitragender in der Anwendung Patient Support Services fungiert als anfordernde Person, die Registrierungsfälle erstellen und lesen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Beitragender zu den Registrierungsfällen fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle sn\_stationservice.contributor und andere Rollen für Beitragende zuweisen und dann die Gruppe dem Benutzer mit dem Profil des Beitragenden zuweisen. [Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#) .

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Profile von Beitragenden im Anwendungsbereich Patient Support Services beschrieben, die Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle sn\_stationservice.contributor mit den [Rollen des Beitragenden](#) in der Anwendung CSM verwenden können.

### Beispiele für Profile von Beitragenden für Patient Support Services

| Profil                      | Beschreibung                                                                                                                                                        | Zugewiesene Rollen                                                            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Beitragender zu Beziehungen | Erstellt Registrierungsfälle nur für die Patienten, mit denen eine Beziehung besteht Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Beziehungen erstellen</a> . | sn_stationservice.contributor und sn_customerservice.relationship_contributor |



## Beispiele für Profile von Beitragenden für Patient Support Services (Fortsetzung)

| Profil                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Zugewiesene Rollen                                                                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <b>i Hinweis:</b><br>Um Registrierungsfälle für einen Patienten zu erstellen, muss ein Anwender mit dem Profil „Beziehungsbeitragender“ eine Beziehung zu dem Patienten haben, die in der Tabelle „Verbraucherteammitglied“ [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] enthalten ist, und den Zuständigkeitstyp „ <b>Beziehungsmanager</b> “.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                   |
| Beitragender Patient     | Erstellt Registrierungsfälle für alle Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | sn_Patientenservice.Contributor und sn_customerservice.consumer_contributor                                                       |
| Beitragender am Standort | Erstellt Registrierungsfälle für alle Patienten in einer bestimmten Serviceorganisation (Geschäftsstandort), der der Anwender als Serviceorganisationsmitglied zugeordnet ist.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Um Registrierungsfälle für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender des Standorts“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „ <b>Beitragender des Standorts</b> “ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten. | sn_individualservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor und sn_customerservice.consumer_contributor |

Automatische Übersetzung

**Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Registrierungsfällen als Beitragender ein**

Richten Sie den Prozess für Benutzer mit den Rollen „Beitragender“ in CSM ein, um Registrierungsfälle in einem Serviceportal zu erstellen.

Wenn das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm\_contributor\_user) zusätzlich zur Anwendung *Create an enrollment case* Patient Support Services installiert ist, ist der Datensatzersteller [] im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar, um Registrierungsfälle zu erstellen. Zum Aktivieren von Benutzern mit [Rollen von Beitragenden in CSM](#) Um Registrierungsfälle zu erstellen, können Sie den Standard-Datensatzersteller verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller für die Erstellung von Registrierungsfällen in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul

auf der Seite des Verbraucherserviceportals anzeigen. Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ können dann das Modul verwenden, um Registrierungsfälle zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

## Registrierungsfälle als Beitragender erstellen

Erstellen Sie Registrierungsfälle für Ihre Patienten aus einem Serviceportal als Benutzer mit dem Profil „Beitragender“.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Registrierungsfällen konfigurieren. Standardmäßig ist diese Option im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar. Wenn Sie über die verfügen [Rolle des Beitragenden in CSM](#) können Sie die Option verwenden, um Registrierungsfälle von Ihrem Verbraucherserviceportalaus zu erstellen.

## Verwalten von Registrierungsanforderungen in Arbeitsbereich

Als Pflegekoordinator oder Pflegeausbilder können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Registrierungsanforderungen bzw. Schulungsaufgaben zu verwalten.

### Registrierungsanforderungs-Arbeitsbereichsverwaltungsaufgaben

| Aufgabe                                                                                              | Beschreibung                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf den -Arbeitsbereich zu.</a>                                              | Verwenden Sie die Homepage im Arbeitsbereich, um Registrierungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                                        |
| <a href="#">Zeigen Sie einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich.</a>                            | Zeigen Sie einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für Patienten für ein Programm für Patienten-Supportservices abzuschließen. |
| <a href="#">Zeigen Sie Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich.</a> | Zeigen Sie die Details eines Patienten in Arbeitsbereich an.                                                                                                           |
| <a href="#">Bearbeiten Sie einen Registrierungsanforderungsfall in Arbeitsbereich.</a>               | Verwenden Sie das mit der Anwendung Patient Support Services verfügbare Playbook, um Registrierungsfälle zu verwalten.                                                 |
| <a href="#">Verwalten Sie Schulungsanforderungen in Arbeitsbereich.</a>                              | Verwalten Sie die Schulungsunterstützung für ein -Programm Patient Support Services mit Schulungsaufgaben und Prüflisten.                                              |

### Anzeigen der Zielseite für Registrierungsfälle in Arbeitsbereich

Als Pflegekoordinator können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Registrierungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Registrierungsfälle, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

## Erforderliche Rolle

Pflegekoordinatoren müssen über die Rolle `sn_stationservice.agent` verfügen, um Arbeitsbereich verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu](#).

## Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf den Arbeitsbereich für Registrierungsanforderung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Registrierungsfällen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als Pflegekoordinator können Sie auf der Zielseite von Arbeitsbereich die folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie die Fall- oder Aufgabeninformationen an, die in den einzelnen Komponenten dargestellt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

## Daten werden angezeigt

Die Zielseite Arbeitsbereich für Registrierungsfälle entspricht der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen, einschließlich Fällen, die für die Bearbeitung von Registrierungsanforderungen erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich](#).

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Zielseite für Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

## Zeigen Sie einen Registrierungsfall in an Arbeitsbereich

Zeigen Sie einen Registrierungsfall in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für Patienten für ein Programm für Patienten-Supportservices abzuschließen.

## Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Registrierungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls.manager`, `sn_stationärservice.agent`

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Registrierungsfälle an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Registrierungsfall** > **Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle offenen Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Registrierungsfall** > **Meine offenen Fälle**.

- Zeigen Sie Registrierungsfälle an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen > Registrierungsfall > Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppe**.
- Zeigen Sie alle Registrierungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen > Registrierungsfall > Alle**.

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten Registrierungsfalls wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

- Playbook
- Details
- Patienteninformationen
- Aufgaben
- Aufgaben-SLAs
- E-Mails
- Vorautorisierungsanforderungen
- Medikamentenverschreibungen
- Registrierte Programme
- Registrierte Programmservices
- Termine

Ein Registrierungsfall basiert auf einem Gesundheitsfall, der wiederum auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden für den Registrierungsfall möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt, die einem Kundenservicefall ähneln.

## Hinweis:

Das Feld „**Patient**“ ist für einen Registrierungsanforderungsfall obligatorisch.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Kundenservicefallformular](#) .

## Nächste Maßnahme

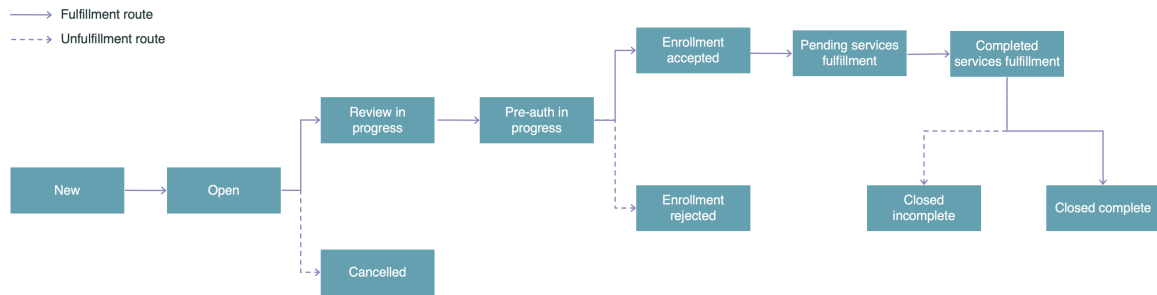
Sie können die Registerkarte Patienteninformationen in Arbeitsbereich auswählen, um Patientendetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in anzeigen Arbeitsbereich](#).

## Lebenszyklus eines Registrierungsfalls

Registrierungsfälle in der Anwendung Patient Support Services können sich während des Erfüllungszyklus in einem der verschiedenen Status befinden.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Registrierungsfalls.

## Lebenszyklus des Registrierungsfalls



### Status des Registrierungsfalls

| Status                               | Beschreibung                                                                                                                            |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                                  | Registrierungsfall wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.                                                                      |
| Offen                                | Registrierungsfall ist zugewiesen.                                                                                                      |
| Überprüfung in Bearbeitung           | Die Registrierungsanforderung wird von einem Pflegekoordinator überprüft.                                                               |
| Vorauthentifizierung wird ausgeführt | Die Einwilligung des Patienten wurde von einem Pflegekoordinator überprüft, und die Anforderung der Vorautorisierung wird durchgeführt. |
| Registrierung akzeptiert             | Registrierungsanforderung wird akzeptiert.                                                                                              |
| Registrierung abgelehnt              | Registrierungsanforderung wurde abgelehnt.                                                                                              |
| Ausstehende Serviceerfüllung         | Die Anforderung zur Überprüfung der Vorautorisierung ist als abgeschlossen markiert, und die Services müssen noch erfüllt werden.       |
| Service-Erfüllung abgeschlossen      | Die der Registrierungsanforderung zugeordneten Programmservices werden erfüllt.                                                         |
| Abgeschlossen                        | Der Registrierungsfall wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Patient wurde in das Programm aufgenommen.            |
| Unvollständig geschlossen            | Registrierungsfall wurde als unvollständig markiert, da der Patient nicht für das Programm registriert war.                             |

Automatische Übersetzung

## Status des Registrierungsfalls (Fortsetzung)

| Status      | Beschreibung                                                                             |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abgebrochen | Registrierungsfall wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte. |

### **i Hinweis:**

Sie können einen Fall nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Registrierung abgelehnt**, **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Abgebrochen** festgelegt ist.

## Patienteninformationen für einen Registrierungsfall in anzeigen Arbeitsbereich

Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereich können Sie jederzeit auf die Patientendetails zugreifen, um Registrierungsfälle abzuschließen.

Die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich bietet verschiedene Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die Registerkarte wird auf Arbeitsbereich für Registrierungsfälle angezeigt.

### **i Hinweis:**

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Builder geändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen behandelt. Informationen zu UI Builder finden Sie unter [UI Builder](#).

### Patienteninformationen

The screenshot displays the 'Medqua Together Enrollment Case' for patient Gilly Parker. The interface is divided into several sections:

- Patient Information:** Includes MRN (MR12345), Work phone (111-22-5552), Home phone (111-22-5551), Email (gilly.parker402@example.com), and Home address (16171 Main Street, Maple city, CA, 911919).
- Insurance details:** Shows Solana PPO plus with Group number AG161 and Member number M1155171.
- Household members:** Lists Sam Parker as the authorized representative.
- Recent interactions:** A table showing two interactions related to 'Where to pay' and 'Question on a'.
- Enrolled Programs:** Shows the patient is enrolled in 'Medqua Together'.
- Claims overview:** A donut chart showing 2 new claims and 1 pending services fulfillment.
- Appointments:** A list of appointments including annual physical checkups and COVID-19 vaccine doses.
- Prescriptions:** A list of prescriptions, including 'Medqua: Auto Injector'.
- Record Information:** Includes an overview of patient details, a timeline, and an active SLA section.

## Patienteninformationen, die für einen Registrierungsfall angezeigt werden

| Details                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personendetails          | Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer, private Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Privatadresse                                           |
| Versicherungsdetails     | Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültigkeitsdatum, RxBin-Nummer, RxGroup-Nummer, Gruppennummer, Gültigkeitsdatum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.         |
| Mitglieder des Haushalts | Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind.<br><br>Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit, um die Details der Haushaltsmitgliedsbeziehung mit dem Patienten anzuzeigen. |
| Bedingungen              | Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen.<br><br>Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.                             |
| Medikamente              | Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente<br><br>Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.                                         |
| Allergien                | Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Allergien anzuzeigen.                                              |
| Immunisierungen          | Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.                                   |
| Fallübersicht            | Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Registrierungsfälle nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen.           |
| Anspruchsübersicht       | Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Ansprüche nach Status anzeigt.                                                                                                                    |

Patienteninformationen, die für einen Registrierungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

| Details                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.                                                                                                                    |
| Letzte Interaktionen   | Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden<br><br>Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.                                                  |
| Termine                | Liste der für den Patienten geplanten Termine<br><br>Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.                                                                              |
| Registrierte Programme | Liste der Programme, für die ein Patient registriert ist, und das Registrierungsdatum<br><br>Klicken Sie auf einen Programmnamen, um weitere Details zum Programm anzuzeigen.                                  |
| Rezepte                | Liste der dem Patienten verschriebenen Medikamente<br><br>Klicken Sie auf ein Medikament, um weitere Details zum Produkt anzuzeigen.                                                                           |
| Datensatzinformationen | Kontextbezogener Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, der Fallzeitleiste und der verbleibenden Zeit der gesamten SLA-Zeit für den Registrierungsfall verwendet wird. |

Sie arbeiten an einem Registrierungsfall in Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Patient Support Services verfügbare Playbook, um Registrierungsfälle zu verwalten und Anforderungen für Patientenunterstützungsservices abzuschließen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Patient Support Servicesaktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen Registrierungsfall angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#) interagieren.

Als Pflegekoordinator mit der Rolle sn\_stationservice.agent können Sie das Playbook Patient Support Services verwenden, um alle Aktivitäten zur Registrierungsanforderung für einen Patienten abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Registrierungsfall zugewiesen ist. Der Workflow Patient Support Services füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.



Standardmäßig stehen Ihnen als Pflegekoordinator mit der Rolle sn\_stationservice.agent auf der Registerkarte **Playbook** des Arbeitsbereichs Registrierungsanforderung die folgenden Phasen zur Verfügung.

### Patient Support Services Playbook-Phasen

| Stufe                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufnahme              | Schließen Sie die Aktivitäten zur Überprüfung des Antrags auf anfängliche Registrierung ab.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Leistungsuntersuchung | <p>Erfassen oder überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Präferenz für die Untersuchung von Leistungen, und verwalten Sie die Vorautorisierungsaktivitäten.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Standardmäßig ist das <b>Merkmal</b> „Leistungsuntersuchung“ für ein Programm innerhalb der Anwendung Patient Support Services verfügbar. Ihr Administrator kann weitere Merkmale hinzufügen und sie einem oder mehreren Programmen zuordnen. Je nach Konfiguration werden die einem Merkmal zugeordneten Aktivitäten im Playbook angezeigt.</p> |
| Verschreibungsdetails | Geben Sie eine Rezeptbestellung auf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Programmservices      | Überprüfen und erfüllen Sie die Programmservices, für die der Patient registriert wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lösen und schließen   | Schließen Sie die Registrierungsanforderung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### **i Hinweis:**

Der Status des Registrierungsfalls ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines Registrierungsfalls](#).

### Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

**Führen Sie** in der Phase „Aufnahme“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Registrierungsdetails überprüfen: Überprüfen Sie die Details** zu Patient, verschreibendem Arzt, Programm und Programmservices, die für einen Patienten eingegeben wurden, der in einer Registrierungsanforderung enthalten ist. Wenn die Aktivität Registrierungsdetails überprüfen auf Abgeschlossen festgelegt ist, sendet der Workflow Patient Support Services automatisch ein Einwilligungsförmular an den Patienten.
- 2. Versicherungsdetailsüberprüfen:** Erfassen oder überprüfen Sie die Versicherungsinformationen des Patienten.

Als Pflegekoordinator können Sie sich direkt an den Patienten wenden, um die Versicherungsinformationen zu überprüfen. Sie können die Versicherungsinformationen aus der Aktivität „ **Versicherung** überprüfen“ des Playbooks für Patient Support Services in Ihrem Arbeitsbereich eingeben oder überprüfen und die Aktivität anschließend als abgeschlossen markieren.

- 3. Verschreibung überprüfen:** Erfassen oder überprüfen Sie die für einen Patienten bestellte Verschreibung. Sie können einen neuen Verschreibungsdatensatz hinzufügen, um die Verschreibungsdetails hinzuzufügen. Wenn Ihnen kein Rezept zur Verfügung steht, wenden Sie sich an den verschreibenden Arzt, um die Verschreibungsdetails einzugeben.

Um eine neue Verschreibung hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neuhinzufügen**, geben Sie im Formular Medikamentenverschreibung die Details der Verschreibung ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen finden Sie unter [Formular „Medikamentenverschreibung“](#).

**i Hinweis:**

Wenn dem Programm kein Medikament zugeordnet ist, wird die Aktivität **Verschreibung überprüfen** nicht im Playbook angezeigt.

- 4. Patienteneinwilligung überprüfen:** Überprüfen Sie den Status des Abschlusses des Patienteneinwilligungsformulars, das dem Patienten zugewiesen ist. Nachdem der Patient das Aufgabenelement für das Einwilligungsformular abgeschlossen hat, wird die Einwilligung in der Aktivität aufgeführt. Als Pflegekoordinator können Sie dann die Einwilligung überprüfen und die Aktivität **Patienteneinwilligung** überprüfen markieren, dass sie im Playbook abgeschlossen wird.
- 5. Registrierungsberechtigung überprüfen:** Akzeptieren Sie die Registrierungsanforderung basierend auf der Berechtigungsprüfliste, oder lehnen Sie sie ab.

## Die Leistungsuntersuchungsaktivitäten werden abgeschlossen

**Führen** Sie in der Phase „Leistungsuntersuchung“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten durch:

- 1. Patienteneinstellung überprüfen:** Überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Einstellung für die Untersuchung von Leistungen.
- 2. Details zu Spezialmedikamentenüberprüfen:** Überprüfen Sie die vom Patienten angegebenen Details zu Spezialmedikamenten. Die Aktivität **Details zur Spezialmedikamente überprüfen** wird nur angezeigt, wenn der Patient im Formular zur Registrierungsanforderung die Spezialmedikamente ausgewählt hat.
- 3. Vorautorisierungüberprüfen:** Überprüfen und verifizieren Sie, ob eine Vorautorisierung für das Programm erforderlich ist. Wenn eine Vorautorisierung erforderlich ist, klicken Sie auf **Neuhinzufügen**, geben Sie im Formular „Vorautorisierungsanforderung“ die Daten der Vorautorisierung ein, die von einer Kostenträgerorganisation bereitgestellt wurden, und klicken Sie auf **Speichern**. Weitere Informationen finden Sie unter [Formular zum Anfordern der Vorautorisierung](#).

**i Hinweis:**

Wenn für die Medikamentenverschreibung keine Vorautorisierung erforderlich ist, können Sie diese Aktivität überspringen.

## Erteilen einer Rezeptbestellung

**Schließen Sie** im Playbook in der Phase „**Verschreibungsdetails**“ die Aktivität **„Rezeptbestellung übermitteln“** ab, indem Sie sich an die Filiale wenden, um das Rezept zu bestellen. Überprüfen Sie außerdem die Arzneimitteldosierung und den Lieferort bei der Filiale, und erfassen Sie das erwartete Lieferdatum.

**i Hinweis:**

Wenn dem Programm kein Medikament zugeordnet ist, wird die Phase „ **Verschreibungsdetails** “ nicht im Playbook angezeigt.

**Erfüllung der Programmservices**

Schließen Sie in der Phase „**Programmservices**“ des Playbooks die Aktivität „ **Services erfüllen**“ ab, indem Sie die Programmservices überprüfen und erfüllen, für die der Patient registriert wurde. Die Aktivität „**Services erfüllen**“ bietet vollständigen Einblick in den Erfüllungsstatus von Services.

Klicken Sie in der Spalte **Nummer** der Aktivität **Fulfill services** (Services erfüllen) auf eine Programmnummer. Wenn ein Programmservice abgeschlossen ist, markieren Sie die Aktivität als abgeschlossen. Bei Bedarf können Sie die Versanddetails in der Aktivität „**Services erfüllen**“ zusammen mit anderen Details, einschließlich der Nachverfolgungsnummer, erfassen.

**i Hinweis:**

Sie können die Services entweder selbst erfüllen oder einem anderen Team zuweisen, das die Services-Aktivität erfüllen kann.

Wenn alle Programmservices erfüllt sind, ändert sich der Status des zugehörigen registrierten Programmservice-Datensatzes in **Erfüllt**, und das Erfüllungsdatum wird automatisch auf das aktuelle Datum festgelegt.

**Die Registrierungsanforderung wird geschlossen**

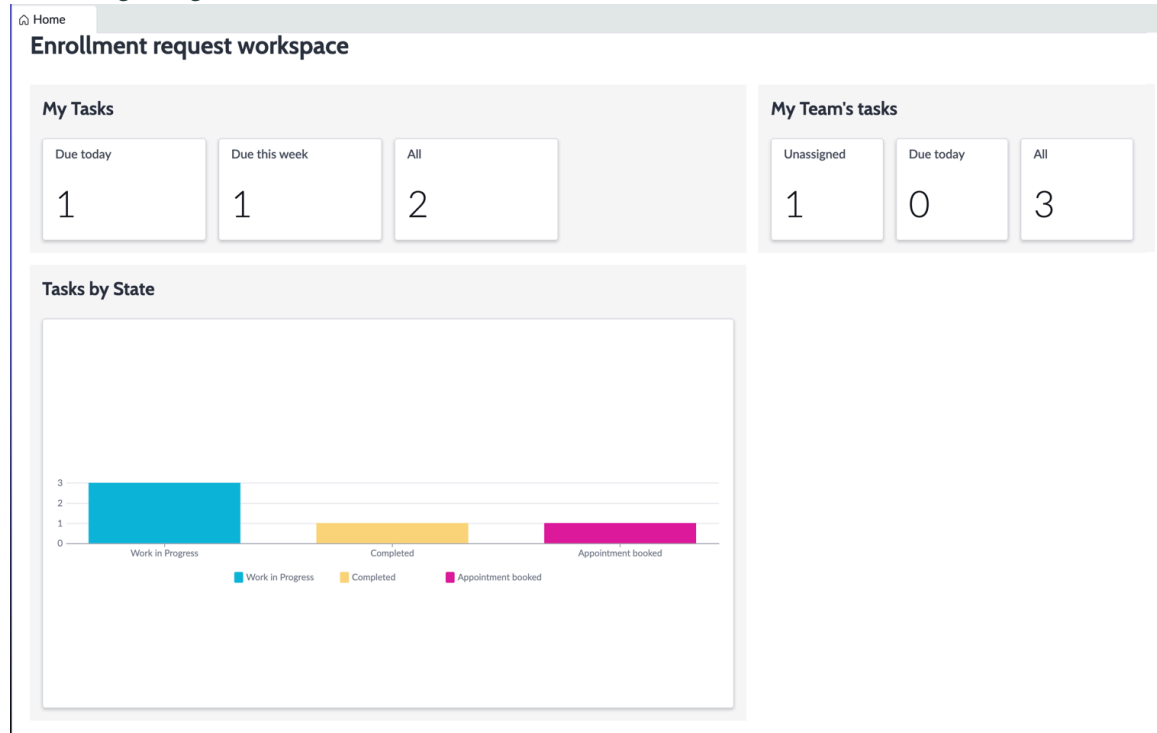
Schließen Sie in der Phase **Lösen und schließen** des Playbooks die Aktivität **Registrierungsanforderung** schließen ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu. Für den Fall, der als „Abgeschlossen“ markiert ist, wird eine Umfrage an den Patienten gesendet, den er ausfüllen muss.

**Homepage für anmeldebezogene Schulungsaufgaben in anzeigen Arbeitsbereich**

Als Ausbilder im Pflegebereich können Sie die Homepage von Arbeitsbereich verwenden, um schnell Schulungsanforderungen für ein Registrierungsprogramm zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Startseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesenen Schulungsaufgaben.

## Schulungsaufgaben in Arbeitsbereich



### Erforderliche Rolle

Eine Krankenpflegeausbilderin muss Mitglied der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Krankenversicherungsschulung“ sein oder der Rolle `sn_stationservice.nurse_educator` zugewiesen sein, um Arbeitsbereich zum Anzeigen von Schulungsaufgaben für die Programme Patient Support Services verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Rollen für Patient Support Services Anwender zu](#).

### Von der Homepage aus auf Schulungsaufgaben zugreifen

Um auf Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu *Patient Support Services* > **Arbeitsbereich**.

Die Homepage Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Schulungsaufgaben anzeigen.

Als Pflegeausbilder können Sie auf der Startseite des Arbeitsbereichs „Registrierungsanforderung“ die folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie Ihre Aufgabeninformationen an, die in den einzelnen Komponenten angezeigt werden.
- Führen Sie einen Drilldown in jede Komponente durch, um die Aufgabenliste hinter der einzelnen Punktzahl anzuzeigen.
- Navigieren Sie zu einzelnen Datensätzen aus den Aufgabenlisten.

### Daten werden angezeigt

Als Krankenpflegeausbilder können Sie in Arbeitsbereich standardmäßig die folgenden Abschnitte anzeigen:

- [Meine Aufgaben](#)
- [Aufgaben nach Status](#)
- [Aufgaben meines Teams](#)

### **i Hinweis:**

Ihr Administrator kann die Homepage für Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

### **Meine Aufgaben**

Im Abschnitt „Meine Aufgaben“ werden Indikatoren für Schulungsaufgaben mit Terminbuchstatus angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind. Überwachen Sie diesen Abschnitt, um sicherzustellen, dass Ihre unmittelbaren Aufgaben abgeschlossen werden.

#### **Berichte zu Ihren Aufgaben**

| Indikator          | Beschreibung                                                                                                            |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heute fällig       | Anzahl der Ihnen zugewiesenen Aufgaben mit dem Status „Termin gebucht“ und „Terminzeit – fällig am“ am aktuellen Datum. |
| Diese Woche fällig | Anzahl der Ihnen zugewiesenen Aufgaben mit dem Status Termin gebucht und Terminzeit fällig in der aktuellen Woche.      |
| Alle               | Anzahl aller Ihnen zugewiesenen Schulungsaufgaben.                                                                      |

### **Aufgaben nach Status**

Der Abschnitt Aufgaben nach Status zeigt ein Balkendiagramm, das alle Schulungsanforderungen in Ihrer Instanz ServiceNow nach Status gruppiert anzeigt.

### **Aufgaben meines Teams**

Im Abschnitt „Fälle meines Teams“ werden Indikatoren für Schulungsaufgaben angezeigt, die Ihrer Gruppe zugewiesen sind.

#### **Erstellt Berichte über die Fälle Ihres Teams**

| Indikator        | Beschreibung                                                                        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Nicht zugewiesen | Anzahl der Schulungsaufgaben, die einem Teammitglied noch zugewiesen werden müssen. |

**Erstellt Berichte über die Fälle Ihres Teams (Fortsetzung)**

| Indikator    | Beschreibung                                                                   |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Heute fällig | Anzahl der Schulungsaufgaben für Ihr Team, die am aktuellen Datum fällig sind. |
| Alle         | Anzahl aller Schulungsaufgaben für Ihr Team.                                   |

**Zeigen Sie eine Schulungsaufgabe in an Arbeitsbereich**

Zeigen Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich an, um die Registrierungsaktivitäten für ein Programm für Patientenunterstützungsservices abzuschließen.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_stationsservice.nurse\_educator

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Eine Schulungsaufgabe wird basierend auf dem Terminbuchungs-Workflow erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services](#).

**Prozedur**

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Patient Support Services > Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie Schulungsaufgaben an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Schulungsaufgaben an, indem Sie zu navigieren **Listen > Schulungsaufgaben durchführen > Meine Aufgaben**.
  - Zeigen Sie Schulungsaufgaben an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen > Schulungsaufgaben durchführen > Nicht zugewiesene Aufgaben meiner Gruppe**.
  - Zeigen Sie alle Schulungsaufgaben an, indem Sie zu navigieren **Listen > Schulungsaufgaben durchführen > Alle**.
- Klicken Sie auf den Link zu der Schulungsaufgabe, die Sie anzeigen möchten.

**Ergebnisse**

Die ausgewählte Trainingsaufgabenseite wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die Details der Trainingsaufgabe an.

**Nächste Maßnahme**

[Verwalten Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich](#).

**Verwalten Sie eine Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich**

Verwalten Sie die Schulungsunterstützung für ein -Programm Patient Support Services mit Schulungsaufgaben und Prüflisten.

**Vorbereitungen**

Sie müssen Zugriff auf Registrierungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: sn\_stationsservice.nurse\_educator

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Schulungsaufgabe wird basierend auf dem Terminbuchungs-Workflow erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter [Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services](#).

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Patient Support Services > Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Listen > Schulungsaufgaben durchführen > Meine Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf den Link zu der Aufgabe, deren Status Sie aktualisieren möchten.  
Sie können an einer Schulungsaufgabe arbeiten, wenn der Status der Aufgabe **Gebuchter Termin** ist. In der Anwendung Patient Support Services werden die Schulungsaufgaben von Patienten gebucht.
4. **Aktualisieren** Sie im Feld Status den Status Ihrer Aufgabe.
  - Wählen Sie **In Arbeit**, wenn Sie die Aufgabe noch ausführen.
  - Wählen Sie **Abgeschlossen** aus, wenn die Aufgabe abgeschlossen ist.
  - Wählen Sie **Abgebrochen** aus, wenn die Aufgabe nicht abgeschlossen werden konnte.
5. Speichern Sie die Änderungen.
  - Wenn die Aufgabe noch ausgeführt wird oder abgebrochen wurde, klicken Sie auf der Schulungsseite auf **Speichern**.
  - Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, klicken Sie auf der Schulungsseite auf **Complete** (Abschließen).

## Ergebnisse

Der Status der Aufgabe wird auf der Seite Services-Aufgabe erfüllen der Aktivität Programmservices im Playbook angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Sie arbeiten an einem Registrierungsfall in Arbeitsbereich](#).

## Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services

Mit der Terminbuchungsfunktion können Sie Patienten die Möglichkeit geben, Termine für eine Schulungsanfrage in der Anwendung Patient Support Services zu buchen.

Die Terminbuchungsfunktion in der Anwendung Patient Support Services verwendet den folgenden Workflow:

1. Ein Patient zeigt verfügbare Terminfenster an, trifft eine Auswahl und bucht über das Patientenportal einen Termin für eine Schulungsanforderung.
2. Durch die Buchung eines Termins wird ein Datensatz in der Tabelle „Termin“ [sn\_hcls\_appointment] erstellt, und es wird ein Datensatz für eine Schulungsaufgabe erstellt. Eine E-Mail-Benachrichtigung über die gebuchten Termine wird an den Patienten gesendet.
3. Die Schulungsaufgabe wird automatisch der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpflegeschulung“ zugewiesen, und eine Krankenpflegeausbilderin, die Mitglied der Zuweisungsgruppe „Support für Krankenpflegeschulung“ ist, arbeitet an der Aufgabe.
4. Die Ausbilderin für das Pflegepersonal führt dann die Schulung für den Patienten auf Grundlage der geplanten Termindaten durch und aktualisiert den Status der Schulungsaufgabe in Arbeitsbereich. Der Pflegeausbilder kann auf die Schulungsprüfliste zugreifen, die Prüfliste während der Schulung abschließen und Notizen in der Aufgabe erfassen.



Informationen zu den ersten Schritten mit der Terminbuchungsfunktion finden Sie unter [Es wird eine Terminbuchungseinstellung für konfiguriert Patient Support Services](#).

## Aufgaben für abschließen Patient Support Services

Zeigen Sie alle Aufgabenelemente an, die Ihnen als Patient im Patientenportal zugewiesen sind, und schließen Sie sie ab.

Auf der Aufgabenseite können Sie als Patient alle Ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite im Patientenportal anzeigen und abschließen. Standardmäßig werden für Eingriffsanforderungen folgende Aufgaben zugewiesen:

- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Datenschutzeinwilligungsformular.
- Buchen Sie einen Termin für ein Schulungsprogramm.

Für jedes Aufgabenelement erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die die Elementinformationen und den Link zum Patientenportal enthält. Sie können auf die Aufgabenseite zugreifen und Ihre Aufgaben abschließen.

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Aufgabenseite so konfigurieren, dass weitere Aufgabenelemente hinzugefügt werden.

## Buchungstermine für Patient Support Services

Buchen Sie einen Termin als Patient für die Schulungsanforderungen in einem Patient Support Services -Programm.

Als Patient können Sie verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und über Ihr Patientenportal einen Termin für eine Schulungsanforderung buchen.

Ihr Administrator kann das Terminfenster konfigurieren, das für die Auswahl von Terminen verfügbar ist. Sie können das Terminfenster in Ihrem Patientenportal verwenden, um verfügbare Terminfenster anzuzeigen, den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit auszuwählen und die Terminanforderung zu übermitteln. Ein Beispiel für die Verwendung der Terminbuchungsfunktion finden Sie unter [Termin über das Portal](#)  buchen und [Terminfenster auswählen](#)  .

Nachdem Sie einen Termin gebucht haben, wird eine Schulungsaufgabe für die Pflegeausbilder erstellt, und Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung zur Terminbestätigung.

Weitere Informationen finden Sie unter [Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services](#).

### Zugehörige Informationen

[Workflow für Terminbuchungen in Patient Support Services](#)

[Es wird eine Terminbuchungseinstellung für konfiguriert Patient Support Services](#)

## Patient Support Services Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Patient Support Services.

### Mit Patient Support Services installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Patient Support Services werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen, ServiceNow Store -Anwendungen und Geschäftsregeln.



**i Hinweis:**

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

**Installierte Rollen****Rollen, die in installiert sind Patient Support Services**

| Rolle                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Enthält Rollen                                                                                                      |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_stationservice.admin             | Administratoren, die auf die Anwendung Patient Support Services zugreifen können.                                                                                                                                                                                                                                                            | sn_stationärservice.agent                                                                                           |
| sn_stationärservice.agent           | Zeigt Registrierungsfälle als Pflegekoordinator an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                                          | sn_hcls.healthcare_agent                                                                                            |
| sn_stationärservice.nurse_educator  | <p>Verwaltet Schulungsanforderungen für Patient Support Services als Ausbilder für Krankenpflege.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Standardmäßig wird den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe „Unterstützung bei der Krankenversicherungsschulung“ die Rolle „sn_stationservice.nurse_educator“ zugewiesen.</p>                                     | sn_hcls.practitioner                                                                                                |
| sn_stationärservice.fall_ersteller  | Erstellt Registrierungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | sn_stationärservice.fall_betrac                                                                                     |
| sn_stationärservice.agent_connector | <p>Zeigt Registrierungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_stationärservice.sm_ager</li> </ul> |

Automatische Übersetzung

### Rollen, die in installiert sind Patient Support Services (Fortsetzung)

| Rolle                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                            | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_stationärservice.fall_aufgabe_viewer | Zeigt alle Aufgaben an, die einem Registrierungsfall zugeordnet sind, auf den der Benutzer Zugriff hat.                                                                                                                                                                                 | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_stationärservice.fall_betrachter     | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Registrierungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                         | Keine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_stationservice.contributor           | Erstellt Registrierungsfälle für Patienten.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Patient Support Services</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_stationärservice.fall_aufgabe_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_stationärservice.fall_betrachter</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_stationärservice.fall_ersteller</li> </ul> |
| sn_stationärservice.sm_agent            | Greift auf alle Daten im Zusammenhang mit Registrierungsanforderungen als Pflegekoordinator zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                        | sn_stationärservice.fall_ersteller                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### Installierte Tabellen

#### Patient Support Services Anwendungstabellen

| Tabelle                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrierungsfall<br>[sn_stationservice_enroll_case] | Speichert die Registrierungsfälle.<br><br>Das Feld „ <b>Patient</b> “ ist für einen Registrierungsfall obligatorisch.                                                                  |
| Patientenservice-Aufgabe<br>[sn_stationservice_task]  | Basisaufgabentabelle, aus der die Tabellen „Programmaufgabe“ [sn_stationservice_program_task] und „Programmserviceelement“ [sn_stationservice_program_serviceelement] erstellt werden. |

## Patient Support Services Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                              | Beschreibung                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | erweitert werden. Erweitert die Tabelle „Healthcare Task“ [sn_hcls_task].                                                  |
| Patientenservice-Schulung<br>[sn_stationsservice_training_task]      | Speichert die Details der Trainingsaufgaben, die einer Programmaufgabe zugeordnet sind.                                    |
| Programmservice-Element<br>[sn_stationsservice_program_service_item] | Speichert die Details der Programmservice-Elementaufgaben, die einem Programmservice zugeordnet sind.                      |
| Programmaufgabe<br>[sn_stationsservice_program_task]                 | Speichert die Details der Programmaufgaben, die erstellt wurden, um von einem Patienten angeforderte Services zu erfüllen. |

## ServiceNow Store Anwendungen installiert

### ServiceNow Store Anwendung in installiert Patient Support Services

| Anwendung                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) | Stellt ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen bereit, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, um Gesundheitsleistungen besser zu gestalten. |

## Geschäftsregeln installiert

### Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services

| Business-Regel                            | Tabelle                                                | Regelkriterien    | Beschreibung                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geschäftsregel für automatische Bewertung | Registrierungsfall<br>[sn_stationsservice_enroll_case] | Nach dem Einfügen | Löst eine Umfrage zur Patientenzufriedenheit aus, wenn ein Registrierungsfall auf <b>Abgeschlossen</b> gesetzt wird.                               |
| Playbook bei inaktivem Fall abrechnen     | Registrierungsfall<br>[sn_stationsservice_enroll_case] | Nach dem Update   | Deaktiviert die Aktivitäten in einem Playbook, wenn der Status des zugehörigen Registrierungsfalls auf <b>Abgeschlossen</b> , <b>Unvollständig</b> |

## Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services (Fortsetzung)

| Business-Regel                                     | Tabelle                                                             | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                                     |                                     | <b>geschlossen</b> oder <b>Abgebrochen</b> festgelegt ist.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ändern Sie den Terminstatus                        | Patientenservice-Schulung<br>[sn_stationservice_training_task]      | Nach dem Update                     | Legt den Status eines Termins auf <b>Erfüllt</b> oder <b>Abgebrochen</b> fest, wenn der Status der zugehörigen Aufgabe „Schulung durchführen“ auf <b>Abgeschlossen</b> oder <b>Abgebrochen</b> festgelegt ist.                                                                                      |
| Geben Sie Patient und Versicherung ein             | Vorautorisierungsanforderung<br>[sn_hcls_pre_auth_header]           | Nach dem Einfügen                   | Füllt Patienten-, Arzt- und Versicherungsdetails im Formular „Vorautorisierungsdetails“ basierend auf dem Namen eines Patienten aus, der in einem Registrierungsfall eingegeben wurde.                                                                                                              |
| Geben Sie Patient und verschreibender Arzt ein     | Medikamentenverschreibung<br>[sn_hcls_metrification_prescription]   | Nach dem Einfügen                   | Füllt Patienten- und Arztdetails im Formular „Arzneimittelverschreibung“ basierend auf dem Namen eines Patienten aus, der in einem Registrierungsfall eingegeben wurde.                                                                                                                             |
| Setzen Sie untergeordnete Elemente auf Abgebrochen | Registrierungsfall<br>[sn_stationservice_enroll_case]               | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Storniert alle untergeordneten Elemente, einschließlich offener Patientenaufgaben, offener registrierter Programmservices, offener registrierter Programme und Dokumentaufgaben, wenn sich der Status eines Registrierungsfalls in <b>Unvollständig geschlossen</b> oder <b>Abgebrochen</b> ändert. |
| Legen Sie den EPS-Status auf „Abgebrochen“ fest    | Programmservice-Element<br>[sn_stationservice_program_service_item] | Nach dem Update                     | Legt den Status eines registrierten Programmservice auf „ <b>Abgebrochen</b> “ fest, wenn der Status des zugehörigen                                                                                                                                                                                |

# Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services (Fortsetzung)

| Business-Regel                                            | Tabelle                                                             | Regelkriterien  | Beschreibung                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                                                     |                 | Programmservice-Elements auf „ <b>Abgebrochen</b> “ festgelegt wird.                                                                                                                         |
| Legen Sie den EPS-Status auf „Erfüllt“ fest               | Programmservice-Element<br>[sn_stationservice_program_service_item] | Nach dem Update | Legt den Status eines registrierten Programmservice auf „ <b>Erfüllt</b> “ fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf „ <b>Abgeschlossen</b> “ festgelegt wird.      |
| Legen Sie den EPS-Status auf „Ausstehende Erfüllung“ fest | Programmservice-Element<br>[sn_stationservice_program_service_item] | Nach dem Update | Legt den Status eines registrierten Programmservice auf „ <b>Ausstehende Erfüllung</b> “ fest, wenn der Status des zugehörigen Programmservice-Elements auf <b>In Arbeit</b> festgelegt ist. |
| Legen Sie den CSI-Status auf „Abgebrochen“ fest           | Programmaufgabe<br>[sn_stationservice_program_task]                 | Nach dem Update | Legt den Status des Programmservice-Elements auf <b>Abgebrochen</b> fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf <b>Abgebrochen</b> festgelegt ist.                             |
| Legen Sie den CSI-Status auf „Abgeschlossen“ fest         | Programmaufgabe<br>[sn_stationservice_program_task]                 | Nach dem Update | Legt den Status des Programmservice-Elements auf <b>Abgeschlossen</b> fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf <b>Abgeschlossen</b> festgelegt ist.                         |
| Legen Sie den PI-Status auf „In Bearbeitung“ fest         | Programmaufgabe<br>[sn_stationservice_program_task]                 | Nach dem Update | Legt den Status des Programmservice-Elements auf „ <b>In Bearbeitung</b> “ fest, wenn der Status der zugehörigen Programmaufgabe auf „ <b>In Bearbeitung</b> “ festgelegt ist.               |

Geschäftsregeln installiert in Patient Support Services (Fortsetzung)

| Business-Regel                                        | Tabelle                                                | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Legen Sie die Kurzbeschreibung fest                   | Registrierungsfall<br>[sn_stationsservice_enroll_case] | Nach dem Update                     | Legt die Kurzbeschreibung eines Registrierungsfalls im Format fest<program name> Registrierungsfall, wenn der Registrierungsfall erstellt oder aktualisiert wird. |
| Legen Sie den Status auf „Offen wenn zugewiesen“ fest | Registrierungsfall<br>[sn_stationsservice_enroll_case] | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Legt den Status des Registrierungsfalls auf <b>Offen</b> fest, wenn der Fall einem Pflegekoordinator zugewiesen wird.                                             |

Domänentrennung und Patient Support Services

Domänentrennung wird für Patient Support Services unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Übersicht

Die Anwendung Patient Support Services beinhaltet Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Registrierungsfälle und Gesundheitsaufgaben, einschließlich Programmaufgaben und Programmserviceaufgaben. Die Anwendung basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) und enthält auch Domain Separation.

Automatische Übersetzung

## So funktioniert Domain Separation in Patient Support Services

Für Kunden, die die Anwendung Patient Support Services verwenden, um Registrierungsanforderungen zu stellen, wird die Domäne anhand der Sitzung des angemeldeten Benutzers, der erstellten Fälle und Aufgaben und der zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

### Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

### Patientenunterstützungsdienste Arbeit ATF-Tests (Automated Test Framework).

Die folgenden ATF-Tests sind in Patientenunterstützungsservices als Teil der ATF-Test-Suite „Arbeitsbereich für Patientenunterstützungsservices“ verfügbar.

### Arbeitsbereich für Patientenunterstützungsservices ATF-Test-Suite

Diese Test-Suite für den Registrierungsfall für Patientenunterstützungsservices stellt sicher, dass die Registrierungsaktionen über den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich funktionieren. Die folgenden drei Tests sind in dieser Suite enthalten:

1. PSS – Registrierungsfall zuweisen: Registrierungsfall an angemeldete medizinische Fachkräfte zuweisen.
2. PSS – Registrierungsfall aktualisieren: Registrierungsfälle nach dem Hinzufügen zusätzlicher Kommentare aktualisieren.
3. PSS – Registrierungsfall schließen: Registrierungsfälle nach dem Hinzufügen von Lösungsdetails schließen.

Weitere Informationen zum Automated Test Framework finden Sie unter [Test your apps with the ATF](#).

### Pre-Visit Management

Mit der Anwendung ServiceNow® Pre-Visit Management können Sie den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten optimieren und die Transparenz von Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen erhöhen.

### Apps im Store anfordern

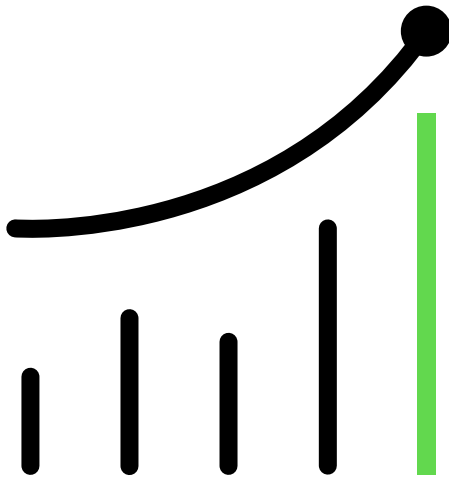
Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#)-Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).



Automatische Übersetzung



## Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

## erkunden Pre-Visit Management

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Pre-Visit Management starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, um die Planung von Eingriffsanforderungen für Ihre Patienten zu optimieren und zu digitalisieren.

### Übersicht

Machen Sie es Patienten mit der Anwendung Pre-Visit Management leicht, alle erforderlichen Dokumente für Eingriffsplanungsanfragen digital zu überprüfen und zu unterzeichnen.

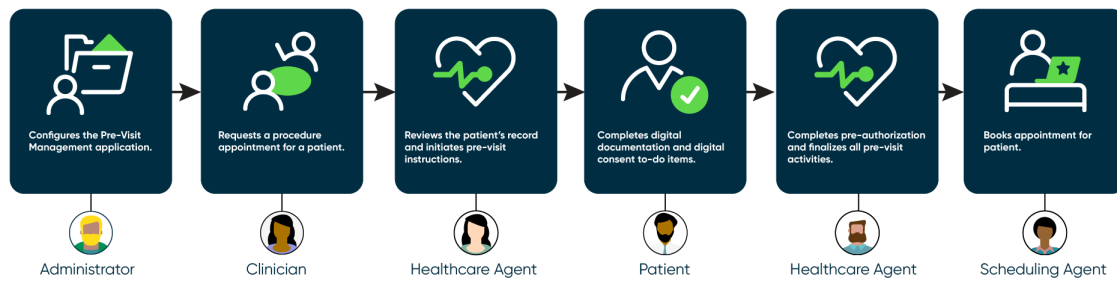
Für Gesundheitsdienstleister mit papierbasierten Prozessen oder mehreren EMR-Systemen kann sich die Verwaltung von Eingriffsanforderungen einschließlich Vorautorisierung, Genehmigungen und Einwilligungen über Teams und Patienten hinweg als teuer, zeitaufwändig und weniger effizient erweisen. Als Gesundheitsdienstleister können Sie mit der Anwendung Pre-Visit Management Gesundheitsservices bereitstellen, indem Sie Workflows rund um Anforderungen zur Planung von Eingriffen effizient verwalten.

Für Servicemitarbeiter von Patienten bietet das Playbook Pre-Visit Management eine geführte Experience, um Eingriffsanforderungen zu überprüfen, Patienteninformationen zu verifizieren, die erforderlichen Einwilligungsaufgaben und -formulare zu identifizieren und zuzuweisen und die entsprechende Dokumentation zur Vorautorisierung an die Versicherungsorganisation des Patienten zu senden.

Die Anwendung Pre-Visit Management verwendet das Datenmodell, das von der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird.

Die Eingriffsanforderungen werden als Eingriffsanforderungsfälle übermittelt und Patientenservicemitarbeitern zugewiesen, die dann ein geführtes Playbook in ihrem Arbeitsbereich verwenden können, um einen Eingriffsanforderungsfall zu schließen.

## Pre-Visit Management-Workflow



Im Pre-Visit Management-Workflow:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung Pre-Visit Management.
2. Eine medizinische Fachkraft fordert einen Eingriffstermin für einen Patienten an.
3. Eine Mitarbeiterin des Gesundheitswesens überprüft die Patientenakte und initiiert Anweisungen vor dem Besuch.
4. Ein Patient vervollständigt digitale Dokumentations- und Einwilligungsaufgaben.
5. Eine Mitarbeiterin des Gesundheitswesens nimmt die Vorausisierung vor und schließt alle Aktivitäten vor dem Besuch ab.
6. Ein Planungsmitarbeiter bucht einen Termin für einen Patienten.

### Vorteile

Pre-Visit Management bietet die folgenden Vorteile:

#### Vorteile von Pre-Visit Management

| Vorteile                                                                                                                                                                                                                          | Schlüsselfeatures                                                          | Rolle      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| Verbessern Sie die Patienten-Experience, indem Sie ihnen ermöglichen, alle Aufgaben im Zusammenhang mit einer Eingriffsanforderung über ein Patientenportal mit digitaler Dokumentation und digitaler Einwilligung abzuschließen. | <a href="#">Abschließen von Aufgabenelementen über das Patientenportal</a> | Patient    |
| Bieten Sie Patientenservicemitarbeitern eine geführte Experience zum Abschließen von Eingriffsanforderungen von Arbeitsbereich mithilfe                                                                                           | <a href="#">Eingriffsanforderungen in verwalteten Arbeitsbereich</a>       | HCLS Agent |

**Vorteile von Pre-Visit Management (Fortsetzung)**

| Vorteile                                                                             | Schlüsselfeatures                                         | Rolle      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|
| des Playbooks Pre-Visit Management.                                                  |                                                           |            |
| Verwalten Sie Termine für die Planung einer Eingriffsanforderung im -Arbeitsbereich. | Verwaltung von Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen | HCLS Agent |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Pre-Visit Management finden Sie unter [Pre-Visit Management konfigurieren](#).

**Pre-Visit Management Workflow-Szenario**

Verwenden Sie die Anwendung Pre-Visit Management, um Aktivitäten vor dem Besuch für eine Eingriffsanforderung zu optimieren, einschließlich Patientenaufgaben, Genehmigungen, Voraufklärung und Planung.

Szenario: Ein Arzt ordnet die Coloskopie für einen Patienten über ein EMR-System an. Wenn in der Instanz Pre-Visit ManagementServiceNow ein Eingriffsanforderungsfall erstellt wird, initiiert der Workflow [] ein Playbook, das für Eingriffsanforderungsfälle konfiguriert ist. Der Fall wird John Jason von der Patientenservicegruppe zugewiesen.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Pre-Visit Management für die Verwaltung der Anforderung eines Patiententests für die Patientenspiegelung verwendet wird (siehe Szenario).

## Verwenden der Anwendung Pre-Visit Management zum Verwalten einer Eingriffsanforderung

# Pre-Visit Management

A workflow to streamline patient pre-visit activities.

The patient service representative reviews a new request case and selects a workflow for the patient's care. Tasks are assigned and notifications are automatically sent as needed throughout the workflow.

The patient logs in to the patient portal to review and sign forms.

The patient service representative obtains insurance pre-authorization.

The scheduling group coordinates procedure appointment with

Automatische Übersetzung

Der folgende Workflow erläutert, wie verschiedene Benutzer die Anwendung Pre-Visit Management für die Enddarmspiegelung verwenden:

1. John verwendet Arbeitsbereich, um den Eingriffsanforderungsfall anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich kann John auf der Registerkarte **Patienteninformationen** vollständige Informationen zum Patienten anzeigen.

John validiert die Patientendetails, einschließlich der hinterlegten Versicherung, Kontaktinformationen und Krankengeschichte.

3. John wählt dann die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es den Servicemitarbeitern, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. Wie im Playbook aufgeführt, schließt John die Auftragsüberprüfung zunächst ab, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
  - a. Prüft die Auftragsdetails und holt eine zusätzliche Begründung vom Arzt ein.
  - b. Markiert die Überprüfung als abgeschlossen.
5. Der Workflow Pre-Visit Management weist dem Patienten automatisch Aufgaben zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung zu Aufgaben an den Patienten.
6. Der Patient meldet sich beim Patientenportal an und sieht die ausstehenden Aufgaben.
7. Im Patientenportal führt der Patient die folgenden Aufgaben aus:
  - a. Öffnet die Datenschutzeinwilligung, prüft sie und signiert sie.
  - b. Prüft und bestätigt die Versicherungsinformationen.
8. Wie im Playbook aufgeführt, arbeitet John dann mit der Versicherungsgesellschaft zusammen und lässt die Vorautorisierung für den Patienten genehmigen, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
  - a. Erstellt eine Vorautorisierungsanforderung für das Verfahren.
  - b. Überprüft und bestätigt die vom Versicherungsunternehmen erhaltene Vorautorisierung.
9. Der Workflow Pre-Visit Management löst eine weitere Aufgabe zur Planung des Eingriffs aus und weist sie BenJack aus der Eingriffsplanungsgruppe zu.
10. Ben bucht dann einen Termin für den Patienten, indem er die folgenden Aufgaben ausführt:
  - a. In Abstimmung mit dem Patienten und dem Arzt einen Zeitplan für den Eingriff erstellen
  - b. Wählt die Registerkarte **Termin** in Arbeitsbereich aus und bucht einen Termin für den Patienten.
11. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird generiert und mit den Termindetails an den Patienten gesendet.
12. Der Eingriffsanforderungsfall ist auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

13. Drei Tage vor dem Eingriff weist der Workflow Pre-Visit Management dem Patienten automatisch eine Aufgabe zu, um die Eingriffseinwilligung zu überprüfen und zu unterzeichnen, und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten.
14. Der Patient meldet sich beim Patientenportal an, überprüft und übermittelt die Eingriffseinwilligung online.

## Pre-Visit Management konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Pre-Visit Management ein, um Aktivitäten vor dem Besuch abzuschließen, die einem Eingriff zugeordnet sind.

### **i Hinweis:**

Die Anwendung Pre-Visit Management basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) und speichert alle Eingriffsanforderungen in der Tabelle „Eingriffsanforderung“ [sn\_previsit\_procedure\_request].

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die für Pre-Visit Manager erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

### Konfigurationsaufgaben für Pre-Visit Management

| Aufgabe                                                                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Pre-Visit Management installieren.</a>                                                                  | Installieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management, um Eingriffsanforderungen zu bearbeiten.                                                                                                  |
| <a href="#">Weisen Sie Rollen für Pre-Visit Management Anwender zu.</a>                                             | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pre-Visit Management zu steuern.                                                                   |
| <a href="#">Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für Pre-Visit Management.</a>               | Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Pre-Visit Management.                               |
| <a href="#">Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann.</a>                   | Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ Anwender hinzu, die an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten können.                                                          |
| <a href="#">Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll.</a> | Konfigurieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management so, dass das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Eingriffstermin zur Überprüfung und Signatur an einen Patienten gesendet werden soll. |
| <a href="#">Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an.</a>                                                     | Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Patienten im Rahmen ihrer Planung vor dem Besuch abschließen müssen.                                                                                         |

## Konfigurationsaufgaben für Pre-Visit Management (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                                                        | Beschreibung                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung.                                   | Definieren Sie die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung.                                                      |
| Konfigurieren Sie das Patientenportal so, dass ein Aufgabenmenüelement für Aufgaben zur Eingriffsanforderung hinzugefügt wird. | Konfigurieren Sie das Patientenportal so, dass ein Menüelement hinzugefügt wird, das alle Aufgaben für Patienten auflistet.                                        |
| Konfigurieren Sie ein Playbook für Pre-Visit Management.                                                                       | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von Eingriffsanforderungen bereitzustellen.                        |
| Konfigurieren Sie eine Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigung.                                                           | Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen Pre-Visit Management, die an Patienten über Aktivitäten vor dem Besuch für Eingriffsanforderungen gesendet werden. |
| Bestimmen Sie zusätzliche Anwenderprofile.                                                                                     | Bestimmen Sie, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector oder Beitragender für Eingriffsanforderungsfälle fungieren kann.                                         |
| Richten Sie den Prozess für Beitragende ein, um einen Eingriffsanforderungsfall zu erstellen.                                  | Richten Sie den Prozess für die Erstellung von Eingriffsanforderungsfällen in einem Serviceportal ein.                                                             |

### Pre-Visit Management installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Pre-Visit Management (sn\_previsit) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

### Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Pre-Visit Management installiert:

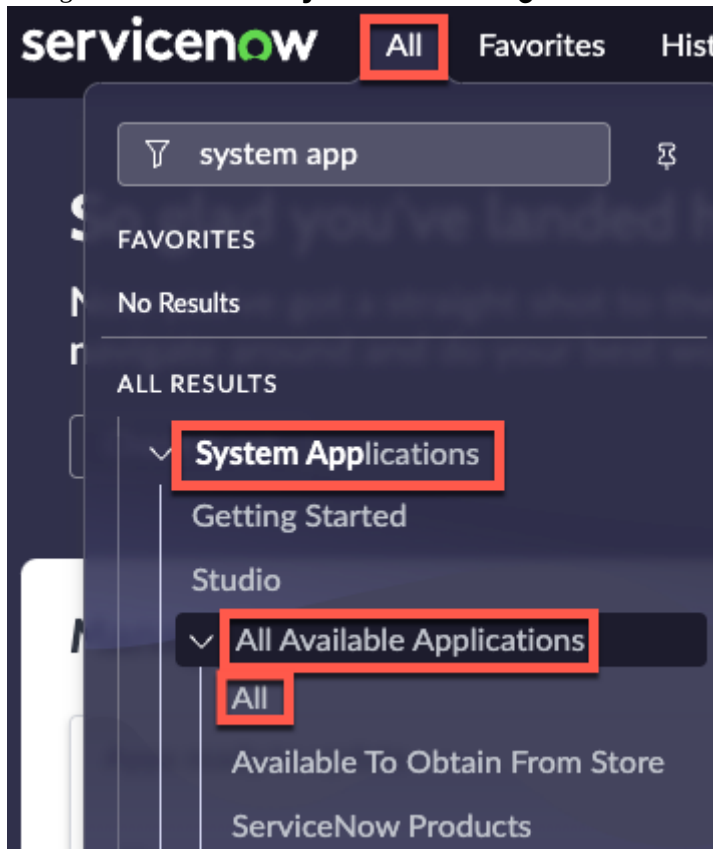
- Rollen
- Tabellen
- ServiceNow Store Anwendungen

- Geplante Aufgaben
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten](#).

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Pre-Visit Management (sn\_previsit).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Weisen Sie Rollen für Pre-Visit Management Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Pre-Visit Management zu steuern.



## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Pre-Visit Management“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: sn\_previsit.admin, sn\_hcls.admin oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Pre-Visit Management verwenden.

### Mit Pre-Visit Management installierte Rollen

| Rolle                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Enthält Rollen                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_previsit.admin                   | Administratoren, die auf die Anwendung Pre-Visit Management zugreifen können.                                                                                                                                                                                                                                                                   | sn_previsit.stationär_service_agent                                                                          |
| sn_previsit.stationär_service_agent | Zeigt Fälle von Eingriffsanforderung als Patientenservicemitarbeiter an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                        | sn_hcls.healthcare_agent                                                                                     |
| sn_previsit.case_creator            | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                                              | sn_previsit.case_viewer                                                                                      |
| sn_previsit.agent_connector         | <p>Zeigt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_previsit.sm_agent</li> </ul> |
| sn_previsit.case_viewer             | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Eingriffsanforderungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Keine                                                                                                        |

Automatische Übersetzung

**Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)**

| Rolle                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_previsit.contributor | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für Patienten.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_creator</li> </ul> |
| sn_previsit.sm_agent    | Greift als Patientenservicemitarbeiter auf alle Daten im Zusammenhang mit Eingriffsanforderungen zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                      | sn_previsit.case_creator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Prozedur**

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, [erfahren Sie unter Einem Benutzer](#)  eine Rolle zuweisen.
- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu](#)  einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

**Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Pre-Visit Management**

Genehmigen Sie eingeschränkte Anruferzugriffsrechte (Restricted Caller Access, RCA) für den Zugriff auf Dokumentvorlagen aus der Anwendung Pre-Visit Management.

Um in der Anwendung Pre-Visit Management auf Dokumentvorlagen zugreifen zu können, müssen Sie als Administrator die erforderlichen RCA-Berechtigungen genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen für werden genehmigt Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences](#).

**Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann**

Fügen Sie der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ Anwender hinzu, die an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten können.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: user\_admin oder admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** der Liste Gruppen nach Eingriffsplaner.
3. **Klicken** Sie in der Spalte **Name** auf Eingriffsplanung.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ auf **Bearbeiten**.
5. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Anwender, die einen Eingriff planen, aus den verfügbaren Anwendern in der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Gruppenmitgliederliste**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Zugehörige Informationen

### Gruppen

## Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll

Konfigurieren Sie die Anwendung Pre-Visit Management so, dass das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Eingriffstermin zur Überprüfung und Signatur an einen Patienten gesendet werden soll.

## Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Pre-Visit Management“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: `sn_previsit.admin` oder `admin`

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die geplante Aufgabe *Send procedure consent schedule* so konfiguriert, dass das Dokument der Eingriffseinwilligung automatisch an einen Patienten gesendet wird. Die Vorlaufzeit zum Senden des Dokuments wird in der Eigenschaft `sn_previsit.procedure_consent_lead_time` festgelegt. Sie können diese Eigenschaft konfigurieren, um anzugeben, wann das Dokument zur Eingriffseinwilligung an einen Patienten gesendet werden soll.

## Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft `sn_previsit.procedure_consent_lead_time`.
2. Geben Sie im Feld **Wert** einen numerischen Wert ein, der die Anzahl der Tage vor dem Eingriffstermindatum angibt, wenn das Eingriffseinwilligungsformular zur Überprüfung oder Signatur an den Patienten gesendet wird.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Zugehörige Informationen

### Pre-Visit Management -Eigenschaften

## Aufgaben für Patienten in angeben Pre-Visit Management

Fügen Sie eine Aufgabe hinzu, die Patienten im Rahmen ihrer Planung vor dem Besuch abschließen müssen.

Mit der Anwendung Pre-Visit Management können Patienten in der Aufgabenliste ihres Patientenportals eine Datenschutzeinwilligung und eine Eingriffseinwilligung einholen und ihre Versicherungsinformationen einsehen. Standardmäßig werden die Aufgaben für Patienten in der Eigenschaft `sn_hcls.to.do.tasks.list` konfiguriert.

Als Benutzer mit der Rolle admin können Sie die Eigenschaft `sn_hcls.to.do.tasks.list` konfigurieren, um Aufgabentabellen als Aufgaben für Patienten hinzuzufügen. Die Eigenschaft ist mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Geben Sie ein Aufgabenelement für Patienten an](#).

### Automatische Generierung von Dokumenten für Eingriffsanforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die automatische Generierung von Dokumenten für eine Eingriffsanforderung definieren.

Standardmäßig werden die Dokumente „Datenschutteinwilligung“ und „Verfahrenseinwilligung“ für Eingriffsanforderungen mit dem Workflow Pre-Visit Management automatisch generiert. Sie können jedoch basierend auf Ihren Workflow-Anforderungen vorab ausgefüllte und wiederverwendbare Dokumentvorlagen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren von Dokumentvorlagen für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core](#).

Das Dokument mit der Datenschutteinwilligung wird für die Eingriffsanforderungsfälle automatisch ausgelöst. Die Entscheidungsregel „**Datenschutteinwilligung auswählen**“ generiert das Datenschutteinwilligungsdokument, wenn die Aufgabe zur Überprüfung der Eingriffsanforderung im Playbook für Pre-Visit Management auf Von einem Servicemitarbeiter des Patientenservice **Abgeschlossen** festgelegt ist.

Als Benutzer mit der Administratorregel können Sie Entscheidungstabellen in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > HCLS Service Management > Administration > Dokumentieren Sie Entscheidungen**. Weitere Informationen finden Sie unter [Automatische Generierung von Dokumenten für Gesundheitsfälle konfigurieren](#).

Das Eingriffseinwilligungsdokument wird mithilfe der geplanten Aufgabe „**Zeitplan für Eingriffszustimmung** senden“ an Patienten gesendet. Standardmäßig sendet der Planer das Eingriffseinwilligungsdokument drei Tage vor dem Buchungsdatum des Eingriffstermins an Patienten. Als Benutzer mit der Rolle `sn_previsit.admin` können Sie die geplante Aufgabe „**Zeitplan für Eingriffszustimmung senden**“ konfigurieren, um den Zeitplan zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll](#).

### Patientenportal so konfigurieren, dass ein Aufgabenmenüelement für Aufgaben zur Eingriffsanforderung hinzugefügt wird

Aktivieren Sie das Menüelement „Aufgaben“, das das Widget „HCLS-Aufgaben“ (`hcls-todo-list`) zum Anzeigen von Aufgabenelementen in einem Patientenportal verwendet.

Standardmäßig ist das Widget „HCLS to dos“ (`hcls-todo-list`) in der Seite „`hcls_todos`“ enthalten, die mit der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird. Die Seite „`hcls_todos`“ ist so vorkonfiguriert, dass Aufgaben für Patienten angezeigt werden. Sie können dem Headermenü des Patientenportals ein Menüelement hinzufügen, um auf die Seite `hcls_todos` zuzugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie das Serviceportal so, dass ein Aufgabenmenüelement zum Abschließen von Gesundheitsaufgaben hinzugefügt wird](#).

### Playbooks werden für konfiguriert Pre-Visit Management

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von Eingriffsanforderungen bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup> ], erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) .

Die Playbooks in der Anwendung Pre-Visit Management nutzen die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Pre-Visit Management ein Playbook zur Unterstützung von Patientenbetreuern bei der Lösung von Eingriffsanfragefällen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das Eingriffsanforderungsfällen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

### **i Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das Eingriffsanforderungsfällen zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Pre-Visit Management oder Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

## **E-Mail-Benachrichtigungen Pre-Visit Management konfigurieren**

Konfigurieren Sie die E-Mail-Benachrichtigungen Pre-Visit Management, die an Patienten über Aktivitäten vor dem Besuch für Eingriffsanforderungen gesendet werden.

Pre-Visit Management enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### **Pre-Visit Management E-Mail-Benachrichtigungen**

| Benachrichtigung                      | Bedingung                                                                          | Empfänger |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Vom Patienten zu erledigende Aufgaben | Ein Eingriffsanforderungsfall wurde von einem Patientenservicevertreter überprüft. | Patient   |
| Patientenaufgaben – zugewiesen        | Für den Patienten wurde eine Dokumentaufgabe erstellt.                             | Patient   |
| Patiententermin gebucht               | Für den Patienten wird ein Termin für den Eingriff gebucht.                        | Patient   |

Als Benutzer mit der Rolle sn\_previsit.admin können Sie die E-Mail-Benachrichtigungen für die Anwendung Pre-Visit Management konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**. Weitere Informationen zum Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter [E-Mail-Benachrichtigung erstellen](#) .

## Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management

Sie können festlegen, wer als Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragender für Eingriffsanforderungsfälle in der Anwendung Pre-Visit Management fungieren kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Profile für Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter mit der gewünschten Zugriffsebene auf Verfahrensanforderungsfälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen erstellen.

Die mit der Anwendung Pre-Visit Management installierten Rollen `sn_previsit.contributor` und `sn_previsit.agent_connector` stellen die folgenden Anwenderprofile bereit:

- [Agent Connector](#)
- [Beitragender](#)

## Agent Connector

Ein Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendung Pre-Visit Management fungiert als Erfüller, der Fälle und Aufgaben zu Eingriffsanforderungen erstellen, aktualisieren und schließen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Service Desk-Mitarbeiter-Connector für die Eingriffsanforderungsfälle fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle `sn_previsit.agent_connector` und andere agentenspezifische Rollen zuweisen und dann die Gruppe dem Benutzer mit zuweisen Agent Connector-Profil. [Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle](#) zuweisen .

Die folgende Tabelle beschreibt das Standort-Agent-Profil im Anwendungsbereich Pre-Visit Management, das Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle `sn_previsit.agent_connector` mit den [Rollen des Branchendatenmodells](#) in der Anwendung CSM verwenden können.

### Beispiel für ein Agent-Connector-Profil für Pre-Visit Management

| Profil         | Beschreibung                                                                                        | Zugewiesene Rollen                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standort-Agent | Erstellt und erfüllt Eingriffsanforderungsfälle am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters. | <code>sn_previsit.agent_connector</code> und <code>sn_customerservice.svc_location_consumer_agent</code> |

### Beispiel für ein Agent-Connector-Profil für Pre-Visit Management (Fortsetzung)

| Profil | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zugewiesene Rollen |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|        | <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Zum Erstellen von Verfahrensanforderungsfällen für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) muss ein Anwender mit dem Profil „Standortmitarbeiter“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „Service Desk-Mitarbeiter für <b>Verbraucherstandort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> |                    |

### Beitragender

Ein Beitragender in der Anwendung Pre-Visit Management fungiert als anfordernde Person, die Eingriffsanforderungsfälle erstellen und lesen kann.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie bestimmen, wer als Beitragender zu den Eingriffsanforderungsfällen fungieren kann, indem Sie einer Gruppe die Rolle sn\_previsit.contributor und andere Beitragende zuweisen und die Gruppe dann dem Benutzer mit dem Profil des Beitragenden zuweisen. [Informationen zum Zuweisen von Rollen zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#).

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Profile von Beitragenden im Anwendungsbereich Pre-Visit Management beschrieben, die Sie als Beispiel für die Kombination der Rolle sn\_previsit.contributor mit den [Rollen des Beitragenden](#) in der Anwendung CSM verwenden können.

### Beispiele für Profile von Beitragenden für Pre-Visit Management

| Profil                      | Beschreibung                                                                                                                                                                | Zugewiesene Rollen                                                      |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Beitragender zu Beziehungen | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle nur für die Patienten, mit denen eine Beziehung besteht. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Beziehungen erstellen</a> . | sn_previsit.contributor und sn_customerservice.relationship_contributor |



## Beispiele für Profile von Beitragenden für Pre-Visit Management (Fortsetzung)

| Profil                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zugewiesene Rollen                                                                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <b>i Hinweis:</b><br>Um Eingriffsanforderungen für einen Patienten zu erstellen, muss ein Anwender mit dem Profil „Beziehungsbeitragender“ eine Beziehung zu dem Patienten haben, die in der Tabelle „Verbraucherteammitglied“ [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] enthalten ist, und den Zuständigkeitstyp „ <b>Beziehungsmanager</b> “ tragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                          |
| Beitragender Patient     | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle Patienten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | sn_previsit.contributor und sn_customerservice.consumer_contributor                                                      |
| Beitragender am Standort | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle Patienten in einer bestimmten Serviceorganisation (Geschäftsstandort), der der Anwender als Serviceorganisationsmitglied zugeordnet ist.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Um Fälle für Verfahrensanforderungen für eine Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit dem Profil „Beitragender des Standorts“ Mitglied der Serviceorganisation sein und dem Zuständigkeitstyp „ <b>Beitragender des Standorts</b> “ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Serviceorganisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Mitglied der Serviceorganisation“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten. | sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor und sn_customerservice.consumer_contributor |

Automatische Übersetzung

## Richten Sie den Prozess zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen als Beitragender ein

Richten Sie den Prozess für Anwender mit dem Profil des Beitragenden ein, um Eingriffsanforderungsfälle in einem Serviceportal zu erstellen.

Wenn das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm\_contributor\_user) zusätzlich zur Anwendung *Create a procedure request case* Pre-Visit Management installiert ist, ist der Datensatzersteller [] im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar, um Eingriffsanforderungsfälle zu erstellen. Zum Aktivieren von Benutzern mit [Rollen von Beitragenden in CSM](#) Zum Erstellen von Verfahrensanforderungsfällen können Sie den Standard-Datensatzersteller verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen.

Als Administrator können Sie den Datensatzersteller zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog



als Modul auf der Seite des Verbraucherserviceportals anzeigen. Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ können dann das Modul verwenden, um Eingriffsanforderungsfälle zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

## Verfahrensanforderungsfälle als Beitragender erstellen

Erstellen Sie als Benutzer mit dem Profil „Beitragender“ Eingriffsanforderungsfälle für Ihre Patienten aus einem Serviceportal.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Eingriffsanforderungsfällen konfigurieren. Standardmäßig ist diese Option im Menü „Fall“ auf der Seite des Verbraucherserviceportals verfügbar. Wenn Sie über die verfügbare [Rolle des Beitragenden in CSM](#), können Sie die Option verwenden, um Eingriffsanforderungsfälle in Ihrem Verbraucherserviceportal zu erstellen.

## Eingriffsanforderungen in verwalteten Arbeitsbereich

Als Patientenservicevertreter können Sie mit Arbeitsbereich Eingriffsanforderungen verwalten und planen.

### Arbeitsbereich für Verfahrensanforderung zur Verwaltung von Aufgaben

| Aufgabe                                                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf den -Arbeitsbereich zu.</a>                                                     | Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungen, um Fälle mit Eingriffsanforderungen schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                             |
| <a href="#">Zeigen Sie in einen Eingriffsanforderungsfall an Arbeitsbereich.</a>                            | Zeigen Sie einen Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff abzuschließen.                                  |
| <a href="#">Zeigen Sie in Patienteninformationen für einen Eingriffsanforderungsfall an Arbeitsbereich.</a> | Zeigen Sie die Details eines Patienten in Arbeitsbereich an.                                                                                                                        |
| <a href="#">In an einem Eingriffsanforderungsfall in arbeiten Arbeitsbereich.</a>                           | Verwenden Sie das mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbare Playbook, um Eingriffsanforderungsfälle zu verwalten und einen Eingriff mit hohem Wert für Patienten zu planen. |
| <a href="#">Verwalten Sie Terminbuchungen.</a>                                                              | Verwalten Sie Termine für eine Eingriffsanforderung in der Anwendung Pre-Visit Management.                                                                                          |

### Anzeigen der Zielseite für Eingriffsanforderungsfälle in Arbeitsbereich

Als Servicemitarbeiter für Patienten können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Eingriffsanforderungsfälle schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Eingriffsanforderungsfälle, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

## Erforderliche Rolle

Patientenservicevertreter müssen die Rolle `sn_previsit.stationär_service_agent` oder `sn_hcls.manager` haben, um das Arbeitsbereich verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Rollen für Pre-Visit Management Anwender zu](#).

## Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf Arbeitsbereich zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *Pre-Visit Management* > **Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Eingriffsanforderungen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als Patientenservicevertreter können Sie auf der Zielseite von Arbeitsbereich die folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie die Fall- oder Aufgabeninformationen an, die in den einzelnen Komponenten dargestellt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

## Daten werden angezeigt

Die Zielseite Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungsfälle entspricht der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen, einschließlich Fällen, die für die Bearbeitung von Eingriffsanforderungen erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich](#).

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Zielseite für Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

## Zeigen Sie in einen Eingriffsanforderungsfall an Arbeitsbereich

Zeigen Sie einen Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich an, um die Aktivitäten des Patienten vor dem Besuch für einen Eingriff abzuschließen.

## Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf Eingriffsanforderungsfälle haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls.manager` oder `sn_previsit.stationär_service_agent`

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Pre-Visit Management* > **Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Eingriffsanforderungsfälle an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.

- Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Eingriffsanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen > Eingriffsanforderung > Meine Fälle.**
- Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Eingriffsanfragefälle an, indem Sie zu navigieren **Listen > Eingriffsanforderung > Meine offenen Elemente.**
- Zeigen Sie Eingriffsanforderungsfälle an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen > Eingriffsanforderung > Nicht zugewiesen für meine Gruppen.**
- Zeigen Sie alle Eingriffsanforderungsfälle an, indem Sie zu navigieren **Listen > Eingriffsanforderung > Alle.**

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte Seite für den Eingriffsanforderungsfall wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

- Playbook
- Details
- Patienteninformationen
- Aufgaben
- Termine
- Vorautorisierungsanforderungen
- E-Mails
- Aufgaben-SLAs

Ein Eingriffsanforderungsfall basiert auf einem Gesundheitsfall, der hingegen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle können für den Eingriffsanforderungsfall zusätzliche Registerkarten angezeigt werden, die einem Kundenservicefall ähneln.

## Hinweis:

Das Feld „**Patient**“ ist für einen Eingriffsanforderungsfall obligatorisch.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Kundenservicefallformular](#) .

## Nächste Maßnahme

Sie können die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich auswählen, um Patientendetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Patienteninformationen für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich](#).

## Anzeigen von Patienteninformationen für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich

Mit der 360-Grad-Ansicht eines Patienten in Arbeitsbereich können Sie jederzeit auf die Patientendetails zugreifen, um Eingriffsanforderungsfälle abzuschließen.

Die Registerkarte **Patienteninformationen** in Arbeitsbereich bietet verschiedene Details zu einem Patienten und ermöglicht eine 360-Grad-Ansicht des Patienten. Die Registerkarte wird auf Arbeitsbereich für Eingriffsanforderungsfälle angezeigt.

## **Hinweis:**

Ihr Administrator kann Arbeitsbereich so konfigurieren, dass die Patienteninformationen mithilfe von UI Builder geändert werden. In diesem Thema wird die Standardansicht für Patienteninformationen behandelt. Informationen zu UI Builder finden Sie unter [UI Builder](#).

### Patienteninformationen

**Clotting screening order - Gilly Parker**

**Patient Information**

**GP Gilly Parker**  
111-22-5552

MRN: Gilly  
SSN: PAT00000101  
Work phone: MR12345  
Home phone: 111-22-5551  
Email: gilly.parker402@example.com  
Home address: 16171 Main Street, Maple city, CA, 911919

**Insurance details**

**Solana PPO plus**  
Member number: M1155171  
Group number: AG161  
Effective from: -  
Effective to: -  
RxBin: 551411  
RxPCN: 7711  
RxGroup: -  
Subscriber: Gilly Parker

**Household members**

| Name       | Responsibility        |
|------------|-----------------------|
| Sam Parker | Authorized Representa |
| Sam Parker | Spouse                |

**Conditions** 2  
**Medications** 2  
**Allergies** 1  
**Immunizations** 4

**Cases overview**

**Claims overview**

**Recent interactions**

| Number     | Opened              | Short descrip |
|------------|---------------------|---------------|
| IMS0000002 | 2021-06-21 12:17:17 | Where to pay  |
| IMS0000003 | 2021-06-21 12:19:43 | Question on a |

**Appointments**

| Number       | Description                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------|
| APPT00000101 | Annual physical checkup for Gilly wit primary care physician |
| APPT00000104 | Annual physical checkup                                      |
| APPT00000105 | Covid 19 vaccine dose 1                                      |
| APPT00000805 | Schedule Training Appointment                                |

**Record Information**

**Overview**

Patient: Gilly Parker  
Patient id or MRN: MR12345  
Date of birth: 1979-04-09  
Mobile phone: 111-22-5554  
Primary email: gilly.parker402@example.com

**Timeline**

**Active SLA**

There is no SLA defined

### Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden

| Details                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personendetails          | Persönliche Details des Patienten, einschließlich Name, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer, private Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Privatadresse                                           |
| Versicherungsdetails     | Versicherungsdetails des Patienten, einschließlich Mitgliedsnummer, Gültigkeitsdatum, RxBin-Nummer, RxGroup-Nummer, Gruppennummer, Gültigkeitsdatum, RxPCN-Nummer und Name des Abonnenten.         |
| Mitglieder des Haushalts | Mitglieder des Haushalts, die dem Patienten zugeordnet sind.<br><br>Klicken Sie auf den Namen oder die Zuständigkeit, um die Details der Haushaltsmitgliedsbeziehung mit dem Patienten anzuzeigen. |
| Bedingungen              | Anzahl der beim Patienten beobachteten Gesundheitsbedingungen.                                                                                                                                     |

**Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden  
(Fortsetzung)**

| Details                | Beschreibung                                                                                                                                                                               |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Bedingungen anzuzeigen.                                                                                           |
| Medikamente            | Anzahl der vom Patienten eingenommenen Medikamente<br><br>Klicken Sie auf die Nummer, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Medikamente anzuzeigen.                                 |
| Allergien              | Anzahl der beim Patienten beobachteten Allergien.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Allergien anzuzeigen.                                      |
| Immunisierungen        | Anzahl der für den Patienten verabreichten Impfstoffe.<br><br>Klicken Sie auf die Zahl, um eine Liste der dem Patienten zugeordneten Immunisierungen anzuzeigen.                           |
| Fallübersicht          | Ringdiagramm, das dem Patienten zugeordnete Eingriffsanforderungsfälle nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Fälle in diesem Status anzuzeigen. |
| Anspruchsübersicht     | Ringdiagramm, das die dem Patienten zugeordneten Ansprüche nach Status anzeigt.<br><br>Klicken Sie auf ein Statussegment, um eine Liste der Ansprüche in diesem Status anzuzeigen.         |
| Letzte Interaktionen   | Liste der Interaktionen, die für den Patienten erstellt wurden<br><br>Klicken Sie auf eine Interaktionsnummer, um weitere Details zur Interaktion anzuzeigen.                              |
| Termine                | Liste der für den Patienten geplanten Termine<br><br>Klicken Sie auf eine Terminnummer, um weitere Details zum Termin anzuzeigen.                                                          |
| Datensatzinformationen | Kontextbezogener Seitenbereich, der zum Anzeigen einer Übersicht über einen Patientendatensatz, die Fallzeitleiste und alle mit dem Fall verknüpften SLAs verwendet wird.                  |

## Patienteninformationen, die für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt werden (Fortsetzung)

| Details      | Beschreibung                                                                                                                                                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agent Assist | Kontextbezogener Seitenbereich, der für die Suche nach Fällen verwendet wird. Standardmäßig umfassen die verfügbaren Suchquellen Fälle von Eingriffsanforderung. |

### Sie arbeiten an einem Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich

Verwenden Sie das mit der Anwendung Pre-Visit Management verfügbare Playbook, um Eingriffsanforderungsfälle zu verwalten und einen Eingriff mit hohem Wert für Patienten zu planen.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Pre-Visit Management aktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen Eingriffsanforderungsfall angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#)  interagieren.

Als Patientenservicevertreter mit der Ihnen zugewiesenen Rolle `sn_previsit.station_service_agent` können Sie mit dem Playbook alle Aktivitäten vor dem Besuch für einen Patienten abschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Ihrem Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Eingriffsanforderungsfall zugewiesen ist. Der Workflow Pre-Visit Management füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als Patientenservicemitarbeiter mit der Rolle `sn_previsit.station_service_agent` auf der Registerkarte **Playbook** des Arbeitsbereichsanforderungs-Arbeitsbereichs die folgenden Phasen zur Verfügung.

### Pre-Visit Management Playbook-Phasen

| Stufe                               | Beschreibung                                                                                                                      |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Aufnahme</a>            | Schließen Sie die anfänglichen Aktivitäten zur Überprüfung des Verfahrensauftrags ab.                                             |
| <a href="#">Vorautorisierungen</a>  | Erfassen Sie Details zur Vorautorisierung für Folgemaßnahmen und Audits.                                                          |
| <a href="#">Zeitplanverfahren</a>   | Überprüfen Sie die für den Eingriff erstellten Termine.                                                                           |
| <a href="#">Lösen und schließen</a> | Warten Sie, bis alle untergeordneten Aktivitäten abgeschlossen sind, damit die Eingriffsanforderung automatisch geschlossen wird. |

**i Hinweis:**

Vor dem Termindatum weist der Workflow Pre-Visit Management dem Patienten automatisch die Aufgabe zu, damit er die Eingriffseinwilligung überprüfen und unterzeichnen kann, und sendet außerdem eine E-Mail-Benachrichtigung an den Patienten. Den Tag, an dem das Eingriffseinwilligungsformular gesendet wird, wird von Ihrem Administrator konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll](#).

## Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase „Aufnahme“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Auftrag überprüfen:** Überprüfen Sie einen Eingriffsanforderungsauftrag für einen Patienten. Wenn die Aktivität „Überprüfungsauftrag“ auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, weist der Workflow Pre-Visit Management dem Patienten automatisch Aufgaben zu und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung über Aufgaben an den Patienten.
- 2. Patientenaufgaben:** Prüft den Status von Aufgaben für eine dem Patienten zugewiesene Eingriffsanforderung. Standardmäßig bestehen die für Patienten konfigurierten Aufgaben aus der Überprüfung ihrer Versicherungsinformationen und der Unterzeichnung des Datenschutzeinwilligungsformulars.
- 3. Versicherungüberprüfen:** Erfassen oder überprüfen Sie die Versicherungsinformationen des Patienten.

Als Patientenservicevertreter können Sie sich direkt an den Patienten wenden, um die Versicherungszahlungsinformationen zu überprüfen. Sie können die Versicherungszahlungsinformationen aus der Aktivität **Versicherung** überprüfen des Playbooks für Pre-Visit Management in Ihrem Arbeitsbereich eingeben oder überprüfen und die Aktivität anschließend als abgeschlossen markieren. Das Formular „Zahlungsinformationen verifizieren“ enthält auch Details zum Zahlungstyp des Verfahrens. Eine Vorautorisierung ist nur bei der Zahlungsart „Versicherung“ erforderlich. Wenn der Zahlungstyp Selbstzahlung ausgewählt ist, wird die Phase „**Vorautorisierungen**“ automatisch aus dem Playbook Pre-Visit Management entfernt.

**i Hinweis:**

Ein Patient kann auch über das Patientenportal auf die Aufgabenliste zugreifen und die Aktivität zur Verifizierung der Versicherungsinformationen abschließen. Nachdem der Patient die Aufgabe für die Versicherungszahlungsinformationen abgeschlossen hat, wird die Aktivität **Versicherung**überprüfen automatisch auf **Überprüfung ausstehend** festgelegt. Als Patientenservicevertreter können Sie dann die Aktivität **Versicherung überprüfen** im Playbook als abgeschlossen markieren.

- 4. Patienteneinwilligung überprüfen:** Überprüfen Sie den Status des Abschlusses des Patienteneinwilligungsformulars, das dem Patienten zugewiesen ist. Nachdem der Patient das Aufgabenelement für das Einwilligungsformular abgeschlossen hat, wird die Einwilligung in der Aktivität aufgeführt. Als Patientenservicevertreter können Sie dann die Einwilligung überprüfen und die Aktivität **Patienteneinwilligung**überprüfen markieren, die im Playbook abgeschlossen werden soll.

## Die Vorautorisierungsaktivitäten werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase „**Vorautorisierungen**“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:

- 1. Vorautorisierung erstellen:** Geben Sie die Referenznummer der Vorautorisierung ein, die Sie vom Versicherungsunternehmen erhalten haben.
- 2. Vorautorisierung überprüfen:** Erfassen Sie den endgültigen Status der Vorautorisierung, Genehmigungs- oder Ablehnungsgründe und andere Details zu Audit-Zwecken.



## Überprüfung von Terminen für Eingriffe

Schließen Sie in der Phase „Verfahren planen“ die Aktivität **Termine überprüfen** ab.

Erst nachdem die Details des gebuchten Termins mithilfe der UI-Aktion **Termin erstellen** eingegeben wurden, kann der Patientenservicevertreter die Termindetails überprüfen und die Aktivität **Termine überprüfen** der Phase **Zeitplanverfahren** im Playbook Pre-Visit Management als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwaltung von Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen](#).

### Hinweis:

Nachdem die Phase „Verfahren planen“ abgeschlossen ist, wird automatisch die Phase „Lösen und schließen“ ausgeführt.

## Die Eingriffsanforderung wird geschlossen

Die Phase „Lösen und schließen“ wird automatisch geschlossen, wenn alle untergeordneten Aktivitäten abgeschlossen sind, die einem Eingriffsanforderungsfall zugeordnet sind.

### Verwaltung von Terminbuchungen für Eingriffsanforderungen

Verwalten Sie Termine in der Anwendung Pre-Visit Management, um einen Eingriff für einen Patienten zu bestätigen und zu planen.

Nachdem die Reihenfolge einer Eingriffsanforderung von einem Patientenservicemitarbeiter im Playbook Pre-Visit Management überprüft wurde, löst der Workflow [] eine Terminbuchungsaufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter der Eingriffsplanung aus. Ein Eingriffsplaner-Service Desk-Mitarbeiter ist ein Anwender mit der Rolle `sn_previsit.stationär_service_agent`, der der Zuweisungsgruppe Eingriffsplaner hinzugefügt wird.

Als Eingriffsplaner-Mitarbeiter führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

1. Sicherstellen, dass ein Termin für den Eingriff gebucht wird, indem Sie entweder direkt mit dem Patienten zusammenarbeiten oder die Details des gebuchten Termins erfassen; beispielsweise aus einem Zeitplansystem einer Drittpartei oder einem EMR-System.
2. Erfassen Sie die gebuchten Termindetails in Ihrer -Instanz ServiceNow, indem Sie die UI-Aktion **Termin erstellen** verwenden, die in der Anwendung Pre-Visit Management verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung](#).

### Hinweis:

Erst nachdem die Details des gebuchten Termins mithilfe der UI-Aktion **Termin erstellen** eingegeben wurden, kann der Patientenservicevertreter die Termindetails überprüfen und die Aktivität **Termine überprüfen** der Phase **Zeitplanverfahren** im Playbook Pre-Visit Management als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Sie arbeiten an einem Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich](#).

### Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung

Buchen Sie einen Termin für eine Eingriffsanforderung in Arbeitsbereich.

### Vorbereitungen

[Bestimmen Sie, wer an der Terminbuchungsaufgabe für einen Eingriff arbeiten kann.](#)

Erforderliche Rolle: `sn_previsit.stationär_service_agent` wurde der Zuweisungsgruppe „Eingriffsplaner“ hinzugefügt



## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Pre-Visit Management > Arbeitsbereich**.
2. Navigieren zu **Listen > Buchen Sie Terminaufgaben > Meine Aufgaben**.
3. Klicken Sie in der Spalte **Nummer** der Liste Meine Aufgaben auf den Link zur Nummer der Aufgabe, für die Sie einen Termin buchen möchten.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Terminbuchungsanforderung auf der Registerkarte **Details**.
5. Klicken **Sie auf Termin erstellen**.
6. Füllen Sie die Details für den neuen Termin aus.  
Sie können den Terminplan vorab mit dem Patienten besprechen, um die Details des Termins einzutragen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Anhang im Zusammenhang mit dem Termin hinzu, indem Sie im Bereich Anhänge auf **Durchsuchen** klicken.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Ergebnisse

Der Termindatensatz wird erstellt, und die Termininformationen werden für den zugehörigen Fall in der Aktivität **Zeitplanverfahren** des Playbooks Pre-Visit Management aktualisiert. Ein Patientenservicemitarbeiter kann dann den Termin überprüfen und die Aufgabe **Termine** überprüfen als abgeschlossen markieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Sie arbeiten an einem Eingriffsanforderungsfall in Arbeitsbereich](#).

## Abschließen von Aufgabenelementen über das Patientenportal

Zeigen Sie alle Aufgabenelemente an, die Ihnen als Patient im Patientenportal zugewiesen sind, und schließen Sie sie ab.

Auf der Aufgabenseite können Sie als Patient alle Ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite im Patientenportal anzeigen und abschließen. Standardmäßig werden für Eingriffsanforderungen folgende Aufgaben zugewiesen:

- Überprüfen Sie die Versicherungsinformationen
- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Datenschutzeinwilligungsformular
- Überprüfen und unterzeichnen Sie das Einwilligungsfomular für den Eingriff

Für jedes Aufgabenelement erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die die Elementinformationen und den Link zum Patientenportal enthält. Sie können auf die Aufgabenseite zugreifen und Ihre Aufgaben abschließen.

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Aufgabenseite so konfigurieren, dass weitere Aufgabenelemente hinzugefügt werden.

## Pre-Visit Management Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Pre-Visit Management.

### Mit Pre-Visit Management installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Pre-Visit Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen, ServiceNow Store -Anwendungen, geplanten Aufgaben und Geschäftsregeln.

**i Hinweis:**

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

**Installierte Rollen****Mit Pre-Visit Management installierte Rollen**

| Rolle                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Enthält Rollen                                                                                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_previsit.admin                   | Administratoren, die auf die Anwendung Pre-Visit Management zugreifen können.                                                                                                                                                                                                                                                                   | sn_previsit.stationär_service_agent                                                                          |
| sn_previsit.stationär_service_agent | Zeigt Fälle von Eingriffsanforderung als Patientenservicemitarbeiter an und erfüllt sie.                                                                                                                                                                                                                                                        | sn_hcls.healthcare_agent                                                                                     |
| sn_previsit.case_creator            | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugeordneten Objekte.                                                                                                                                                                                                                                                                              | sn_previsit.case_viewer                                                                                      |
| sn_previsit.agent_connector         | <p>Zeigt Eingriffsanforderungsfälle für alle zugehörigen Objekte an, erstellt und aktualisiert sie.</p> <p>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Benutzer mit dem Agent Connector-Profil kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management</a>.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.healthcare_agent</li> <li>• sn_previsit.sm_agent</li> </ul> |
| sn_previsit.case_viewer             | Zeigt alle in der Anwendung verfügbaren Eingriffsanforderungsfälle an.                                                                                                                                                                                                                                                                          | Keine                                                                                                        |

Automatische Übersetzung

**Mit Pre-Visit Management installierte Rollen (Fortsetzung)**

| Rolle                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_previsit.contributor | Erstellt Eingriffsanforderungsfälle für Patienten.<br><br>Sie können diese Rolle mit anderen Rollen für einen Anwender mit dem Profil „Beitragender“ kombinieren. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Ermittlung zusätzlicher Anwenderprofile in Pre-Visit Management</a> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.clinical_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.foundation_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.stationär_daten_viewer</li> <li>• sn_hcls.practitioner_data_viewer</li> <li>• sn_hcls.health_insurance_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_viewer</li> <li>• sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer</li> <li>• sn_previsit.case_creator</li> </ul> |
| sn_previsit.sm_agent    | Greift als Patientenservicemitarbeiter auf alle Daten im Zusammenhang mit Eingriffsanforderungen zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                      | sn_previsit.case_creator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Installierte Tabellen****Mit Pre-Visit Management installierte Tabellen**

| Tabelle                                                 | Beschreibung                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eingriffsanforderung<br>[sn_previsit_procedure_request] | Speichert Eingriffsanforderungsfälle. Erweitert die Tabelle „Gesundheitsfall“ [sn_hcls_case]. |

**ServiceNow Store Anwendungen installiert****ServiceNow Store Mit installierte Anwendungen Pre-Visit Management**

| Anwendung                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls) | Stellt ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen bereit, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, um Gesundheitsleistungen besser zu gestalten. |

## Installierte geplante Aufgaben

### Mit Pre-Visit Management installierte geplante Aufgaben

| Regelmäßige Aufgabe                   | Beschreibung                                                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Eingriffseinwilligungszeitplan senden | Sendet das Eingriffseinwilligungsdokument vor dem Datum des Eingriffstermins |

## Geschäftsregeln installiert

### Mit Pre-Visit Management installierte Geschäftsregeln

| Geschäftsregel                                      | Tabelle                                              | Regelkriterien                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufgabe „Termin buchen“ erstellen                   | Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request] | Nach dem Update                     | Erstellt eine Terminaufgabe für die Planungsgruppe, wenn sich ein Patient für eine Versicherung entscheidet und ein Service Desk-Mitarbeiter die Überprüfung der Patientenversicherung abschließt. |
| Erstellt eine Versicherungsinfo-Aufgabe             | Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request] | Nach dem Update                     | Erstellt eine Versicherungsaufgabe für den Patienten, wenn der Patientenservicevertreter die Überprüfung eines Eingriffsanforderungsfalls abschließt.                                              |
| Für Eingriffsanforderung gebuchte App aktualisieren | Termin buchen [sn_hcls_book_appt_task]               | Nach dem Einfügen und Aktualisieren | Gibt an, dass ein Termin für eine Eingriffsanforderung gebucht wird, wenn die Terminaufgabe in den Terminalstatus verschoben wird.                                                                 |
| Patientenzugriff auf Eingriffsanforderung           | Eingriffsanforderung [sn_previsit_procedure_request] | Vor der Abfrage                     | Ermöglicht Patienten das Anzeigen ihrer Eingriffsanforderungsfälle.                                                                                                                                |

Automatische Übersetzung

### Pre-Visit Management -Eigenschaften

Es gibt mehrere erweiterte Pre-Visit Management -Eigenschaften, die Sie konfigurieren können, um einen Termin vor dem Besuch für einen Patienten zu planen.

Diese Eigenschaften sind für Pre-Visit Management verfügbar.

### **i Hinweis:**

Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys\_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys\_properties.list ein.

### **Eigenschaften für Pre-Visit Management**

| Eigenschaft                                                                                                                                                                                                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzahl der Tage vor dem Datum des Eingriffstermins, in denen das Eingriffseinwilligungsformular zur Überprüfung oder Signatur an den Patienten gesendet wird<br><br>sn_previsit.procedure_consent_lead_time | Legen Sie einen numerischen Wert fest, um die Anzahl der Tage vor dem Datum des Eingriffstermins anzugeben, in denen das Eingriffseinwilligungsformular zur Überprüfung oder Signatur an den Patienten gesendet wird.<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Typ: Ganzzahl</li> <li>• Standardwert: 3</li> <li>• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]</li> <li>• Weitere Informationen: <a href="#">Konfigurieren Sie, wann das Eingriffseinwilligungsformular an einen Patienten gesendet werden soll</a></li> </ul> |

### **Domänentrennung und Pre-Visit Management**

Domänentrennung wird für Pre-Visit Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

### **Support-Stufe: Basis**

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

## Übersicht

Die Anwendung Pre-Visit Management enthält Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Eingriffsanforderungsfälle. Die Anwendung basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) und enthält auch Domain Separation.

## So funktioniert Domain Separation in Pre-Visit Management

Für Kunden, die die Anwendung Pre-Visit Management verwenden, um Eingriffsanforderungen zu stellen, wird die Domäne anhand der Sitzung des angemeldeten Benutzers, im erstellten Fall, und den zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

## Anwendungsfälle

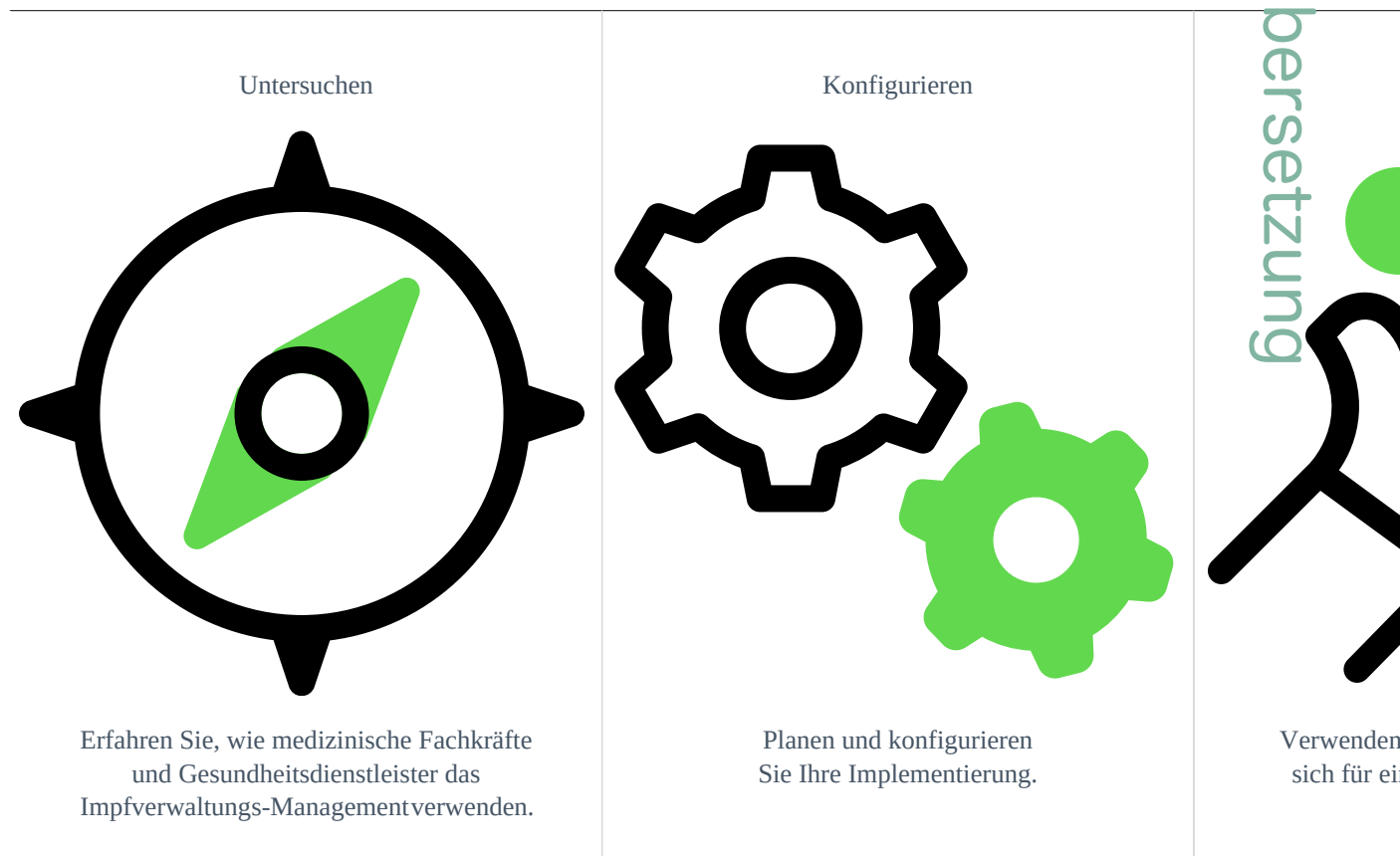
Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

## Vaccine Administration Management

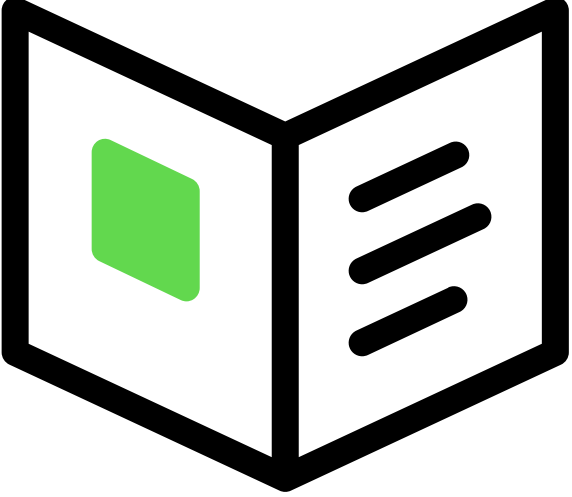
Die Anwendung ServiceNow® Vaccine Administration Management stellt Benutzern, Gesundheitseinrichtungen und medizinischen Fachkräften einen Workflow zur durchgehenden Verwaltung von Impfungen gegen Infektionskrankheiten wie COVID-19 bereit.

Die Anwendung Vaccine Administration Management beschleunigt den Immunisierungsprozess, indem sie vordefinierte Inhalte zur Impfverwaltung bereitstellt.

## Erste Schritte



Automatische Übersetzung

| Verwalten                                                                                                                                                                           | Referenz                                                                                                                                                               | Automatische Übersetzung |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  <p>Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten</p> |  <p>Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.</p> |                          |

### Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

### Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung

nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

## Problembehandlung und Hilfe

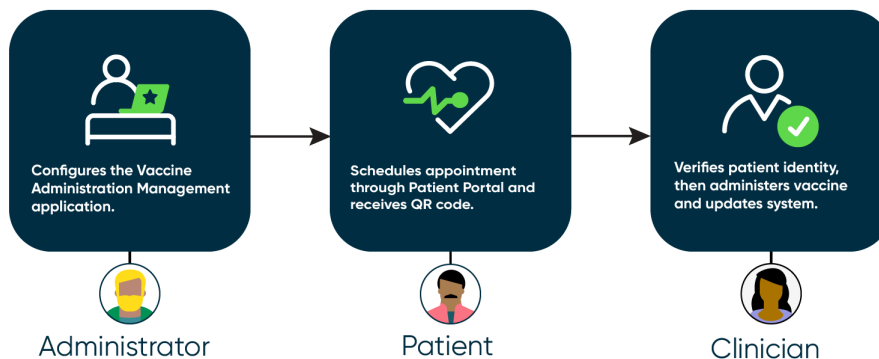
- [Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen in ServiceNow Community](#) ↗
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#) ↗
- [Kontakt Kundenservice und Support](#) ↗

## Verwaltung von Impfstoffen erkunden

Die ServiceNow® Anwendung „Vaccine Administration Management“ bietet einen Workflow für Anwender, Gesundheitsdienstleister und medizinische Fachkräfte, um Impfungen gegen ansteckende Krankheiten wie COVID-19 von Anfang bis Ende zu verwalten.

Die Anwendung „Vaccine Administration Management“ beschleunigt den Immunisierungsprozess, indem sie vordefinierte Inhalte zur Verwaltung von Impfungen bereitstellt.

## Workflow zur Verwaltung von Impfstoffen



Im Workflow zur Verwaltung von Impfstoffen:

1. Ein Administrator konfiguriert die Anwendung „Vaccine Administration Management“.
2. Ein Patient plant einen Termin über das Patientenportal und erhält einen QR-Code.
3. Ein medizinisches Fachpersonal überprüft die Identität des Patienten, verabreicht ihm den Impfstoff und aktualisiert das System.

## Vorteile

Das Management der Impfverwaltung bietet folgende Vorteile:



## Leistungen des Impfstoffverwaltungs-Managements

| Vorteil                                                                                                                                                                                      | Schlüsselfeatures                                                                          | Rolle             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Verwalten Sie Termintypen und Zeitfenster, die Patienten zur Online-Buchung zur Verfügung stehen.                                                                                            | Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm                     | Patient           |
| Über ein Selfserviceportal, das über Mobilgeräte oder Webbrowser verfügbar ist, können Benutzer mehr über Impfungen erfahren und Impfungen planen.                                           | Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten | Klinikmitarbeiter |
| Zeigen Sie Impftermine nach Tag, Woche und Monat an. Zeigen Sie geplante, abgeschlossene und Nicht-erscheinen-Termine an, und filtern Sie Termine nach Impfzentrum, Datum, Methode und Arzt. | Vaccine Administration Management-Dashboard                                                | HCLS-Manager      |

## Vaccine Administration Management konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Vaccine Administration Management für Ihre Organisation richtig eingerichtet ist.

## Vaccine Administration Management installieren

Vaccine Administration Management (VAM) ist im ServiceNow Store verfügbar.

## Vorbereitungen

Vaccine Administration Management erfordert die Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences, das Plugin für die Buchung von Terminen (com.snc.appointment\_booking) . Optional kann das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) installiert werden, um im Selfserviceportal Chatbot-Konversationen zu ermöglichen.

Wenn Sie über keine Lizenz für Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences verfügen, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer. Die ServiceNow-Plattform bietet Unterstützung für Verschlüsselung auf Spaltenebene (CLE) für die Tabellen unter der Vaccine Administration Management-Anwendung. Sie wird jedoch nicht als Teil der ersten App-Installation aktiviert.

**i Hinweis:**

- Die Installation von Vaccine Administration Management basiert auf „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ (com.sn\_hcls) als Abhängigkeits-Plugin.
- Der Kunde ist für die Konfiguration der Implementierung verantwortlich, um die lokalen Compliance-Regeln, Vorschriften und Gesetze einzuhalten.
- Wenn Ihre Instanz zur Verwendung von Verschlüsselungskontexten bereits für die Verschlüsselung auf Spaltenebene eingerichtet ist, muss eine Migration erfolgen, damit die Verschlüsselungsmodule verwendet werden können. Unterstützung bei der Migration erhalten Sie vom Now Support.
- Für die Verwendung von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise müssen Kunden die Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise-SKU erwerben. Der Kunde kann Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise auf einer einzigen Instanz installieren und aktivieren (und nicht auf allen Kontoinstanzen), wenn der Kunde nicht die Daten in den Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise verschlüsselten Feldern zwischen Instanzen teilt. Um Gebühren für die Verwendung von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise zu vermeiden, können bestehende ServiceNow-Kunden die Verschlüsselung auf Spaltenebene (CLE) verwenden, die ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt wird, oder eine Verschlüsselungslösung eines Drittanbieters nutzen.
- Weitere Informationen zur Installation von CLE mit Verschlüsselungsunterstützung für Vaccine Administration Management finden Sie unter [Installing CLE with Encryption support for VAM \(CLE mit Verschlüsselungsunterstützung für VAM installieren\) \[KB0952557\]](#) .
- Datensätze in der Tabelle „sys\_platform\_encryption\_configuration“ werden als Teil von VAM hinzugefügt, das Felder verschlüsselt, die vertrauliche Daten enthalten. Diese Datensätze müssen aktiviert werden, um die Verschlüsselung für die entsprechenden Felder zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie nach Vaccine Administration Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.

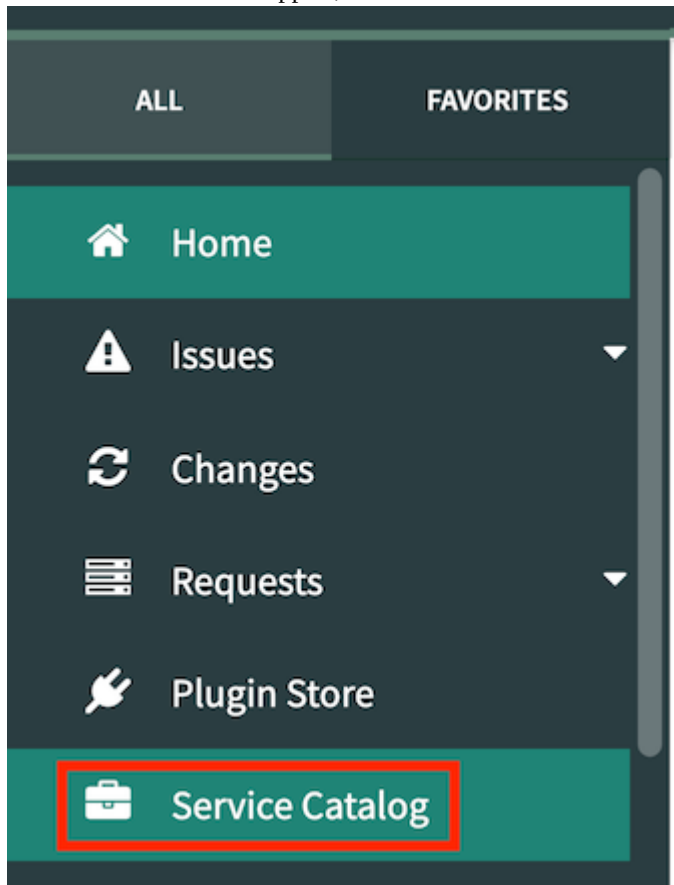
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

**i Hinweis:**

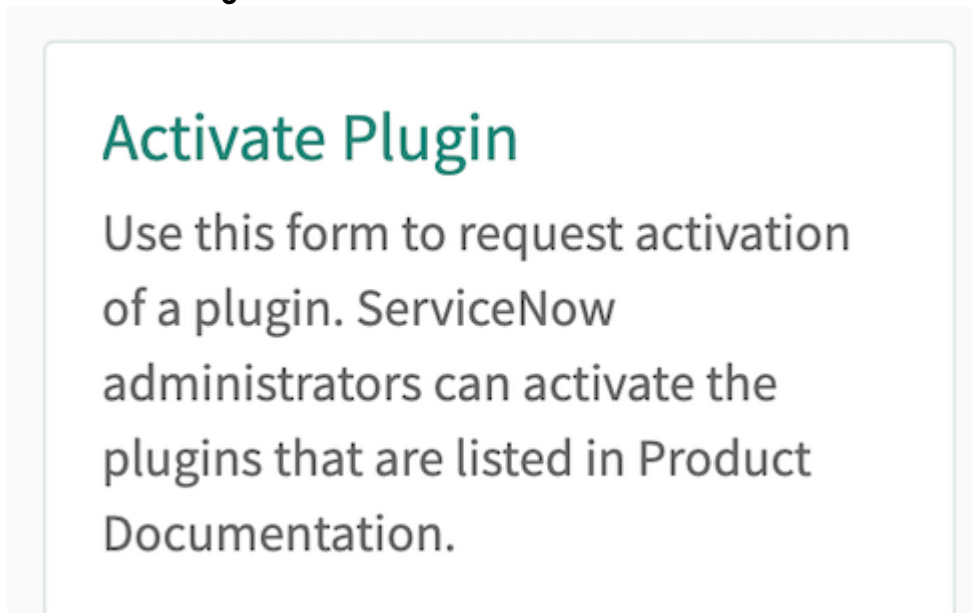
Um die Einhaltung der lokalen Regeln, Vorschriften und Gesetze zu gewährleisten, etwa um vertrauliche Daten in seinen Produktions- und Instanzen außerhalb der Produktion zu schützen, ist der Kunde für die Konfiguration der Implementierung selbst verantwortlich. Die Vaccine Administration Management-App ist darauf ausgelegt, CLE- und KMF-Verschlüsselung zu nutzen, die durch die Installation des entsprechenden Plugins aktiviert wird. Der Kunde kann diesen Schritt für Instanzen überspringen, die keine vertraulichen Daten enthalten (etwa für Testinstanzen, die nur Dummy-Daten enthalten).

5. Aktivieren Sie Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise.

- a. Wechseln Sie zu Now Support, und wählen Sie im Menü **Service Catalog** aus.



- b. Klicken Sie auf **Plugin aktivieren**.



- c. Geben Sie im Feld **What is your target instance** (Was ist Ihre Zielinstanz) Ihre Instanz an.

- d. Wählen Sie **Plugin I'm looking for is not listed** (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgeführt) aus.

e. Geben Sie unter **Specify the name of the plugin** (Geben Sie den Namen des Plugins an) Platform Encryption plugin (com.glide.now.platform.encryption) ein.

f. Geben Sie im Feld **Grund/Kommentare** an, dass Sie das Plugin (com.glide.now.platform.encryption) für Vaccine Administration Management benötigen.

Reason/Comments:

We need KMF for Vaccine Administration Management

g. Wählen Sie im Feld **Wartungsstartzeit auswählen** ein Startdatum und eine Uhrzeit aus.

Select Maintenance Start Time

Select start date and time

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

Das Plugin Key Management Framework (com.glide.kmf.global) ist jetzt in Ihren neuen Instanzen aktiv.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Plugins CLE und KMF verwenden, generieren Sie einen Schlüssel, um Felder verschlüsseln zu können.

### **Wichtig:**

Stellen Sie sicher, dass der Administrator die Rolle „sn\_kmf.cryptographic\_manager“ aufweist, um Zugriff auf die erforderlichen Tabellen zu erhalten.

a. Navigieren zu **Schlüsselverwaltung > Kryptografische Module > Alle**.

b. Klicken Sie auf den Datensatz für das Krypto-Modul sn\_vaccine\_sm.vm\_crypto\_module.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Krypto-Spezifikationen“ auf den Datensatz, der in der Liste angezeigt wird.

d. Navigieren zu **Algorithmusdefinition > Lebenszyklusdefinition > Schlüsselursprung > Schlüsselerstellung**.

e. Klicken Sie auf **Schlüssel generieren**.

In der zugehörigen Liste „Modulschlüssel“ wird ein Schlüssel für den Datensatz für das Krypto-Modul `sn_vaccine_sm.vm_crypto_module` erstellt.

### Hinweis:

Um die verschlüsselten Felder anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemsicherheit > Feldverschlüsselung > Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen**.

### Wichtig:

Für den Zugriff auf das Menü „Feldverschlüsselung“ benötigen Benutzer mit der Rolle „Administrator“ erweiterte Berechtigungen.

Je nach Ihren Anforderungen und Konfigurationen können Sie weitere Datenfelder verschlüsseln. Informationen über weitere Fähigkeiten zur Verschlüsselung wie Edge-Verschlüsselung, Datenbankverschlüsselung und Festplattenverschlüsselung können Sie dem [Whitepaper zur Datenverschlüsselung](#) entnehmen.

## Impfmodelle erstellen

Erstellen Sie ein Impfmodell, um unter Vaccine Administration Management verschiedene Impfstoffe nachzuverfolgen und zu verwalten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.model_manager`

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vaccine Administration Management enthält Impfmodelle für die COVID-19-Impfstoffe von Moderna und Pfizer-BioNTech. Um andere Impfstoffe nachzuverfolgen und zu verwalten, müssen Sie entsprechende Impfmodelle erstellen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfverwaltung > Administration > Impfstoffmodelle** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Modellkategorien** den Eintrag **Impfstoff** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Modellformular

| Feld             | Beschreibung                                                                                                                                                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzeigename      | Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens <code>glide.cmdb_model.display_name.shorten</code> steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. |
| Hersteller       | Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.                                                                                                                   |
| Name             | Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder der abstrakte Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. <b>Laptop Außendienstmitarbeiter</b> .  |
| Kurzbeschreibung | Eine kurze Beschreibung des Modells.                                                                                                                          |

| Feld                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modellkategorie                | Die Kategorien, denen das Modell zugewiesen ist. Dieses Feld ist eine Glide-Liste und kann nicht zum Erstellen von Berichten verwendet werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Asset-Nachverfolgungsstrategie | Der Prozess, mit dem das Modell verfolgt werden kann. Wählen Sie aus Folgendem: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Zur Kategorie wechseln:</b> Das Modell ist transparent, und die Asset-Klasse wird durch die Kategorie definiert.</li> <li>○ <b>Verbrauchsmaterial erstellen:</b> Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Asset-Klasse definiert.</li> <li>○ <b>Keine Assets erstellen:</b> Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Asset-Klasse definiert.</li> </ul> |
| Asset-Nachverfolgungseinheit   | Die Einheit, die zum Messen des Assets verwendet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Beschaffungsmethode            | Die Methode zum Kauf des Modells. Die Optionen sind <b>Beide</b> , <b>Kaufen</b> und <b>Miete</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kosten                         | Die Kosten für eine einzelne Einheit des Modells.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Abschreibung                   | Das <a href="#">Abschreibungsschema</a> für das Modell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Schrottwert                    | Der geschätzte Wert, den ein Asset bei seinem Verkauf am Ende seiner Nutzungsdauer erzielt. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Modellnummer                   | Die Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Strichcode                     | Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden vom Hersteller vergeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Besitzer                       | Person, die für das Modell verantwortlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Status                         | Der Status des Modells. Die Optionen sind <b>In Produktion</b> , <b>Stillgelegt</b> und <b>Verkauft</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Aufwendungstyp                 | Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Feld         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Capex:</b> Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer.</li> <li>◦ <b>Opex:</b> Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.</li> </ul> |
| Zertifiziert | Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Anmerkungen  | Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Impfstoff-Verbrauchsgüter erstellen

Erstellen Sie ein Impfstoff-Verbrauchsgut, und ordnen Sie es einem Impfmodell zu.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.model\_manager

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfverwaltung > Administration > Impfstoffe** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie im Feld **Modellkategorie** den Eintrag **Impfstoff** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Modell** das Impfmodell aus, mit dem Sie das Impfstoffverbrauchsgut verknüpfen möchten.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Datensatzformular für Verbrauchsgut

| Feld            | Beschreibung                                                                                                                                             |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anzeigename     | Name des Verbrauchsguts.                                                                                                                                 |
| Modellkategorie | Modellkategorien, denen das Modell zugeordnet werden kann. Modellkategorien werden zum Erstellen von Konfigurationselementen (CIs) und Assets verwendet. |
| Modell          | Produktmodell des Assets.                                                                                                                                |
| Menge           | Anzahl der Artikel, die das Asset darstellt.                                                                                                             |
| Allgemein       |                                                                                                                                                          |

| Feld                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Status                | Status des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Übergeordnet          | Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder <b>Zuweisung</b> und <b>Status</b> des untergeordneten Assets auf Grundlage der Felder <b>Zuweisung</b> und <b>Status</b> des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.                                                                                                                         |
| Klasse                | Art des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aufwendungstyp        | Art der Ausgaben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Capex:</b> Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer.</li> <li>○ <b>Opex:</b> Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.</li> </ul> |
| Substatus             | Substatus des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Zugewiesen an         | Der dem Datensatz zugewiesene Benutzer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Standort              | Ort des Assets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kosten                | Preis, zu dem das Asset gekauft wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kostenstelle          | Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Entsorgung            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Entsorgungsgrund      | Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Empfänger             | Organisation, die das Asset nach der Aussonderung erhält.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Wiederverkaufspreis   | Wert des Assets bei dessen Aussonderung. Wenn das Asset beispielsweise gespendet wird, wird der Wert für den Ausweis der Steuern verwendet.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Geplante Aussonderung | Geplantes Datum, an dem das Asset ausgebucht wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Aussonierungsdatum    | Tatsächliches Datum, an dem das Asset ausgebucht wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Feld           | Beschreibung                                     |
|----------------|--------------------------------------------------|
| Aktivitäten    |                                                  |
| Arbeitsnotizen | Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen. |

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Impfprogramme erstellen

Erstellen Sie Impfprogramme, um Impfungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.manager

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie zum Verwalten von Grippe- oder COVID-19-Impfungen die bereitgestellten Grippe- oder COVID-19-Impfprogramme. Um andere Impfungen zu verwalten, erstellen Sie ein entsprechendes Programm. Die Grippe- und COVID-19-Impfprogramme enthalten vordefinierte Impfmethode, Sie müssen den Programmen jedoch Zentren und Phasen hinzufügen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfverwaltung > Administration > Programme** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

### Formular „Programm“

| Feld           | Beschreibung                                                                                               |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name           | Name des Impfprogramms                                                                                     |
| Katalogelement | Impftermin planen                                                                                          |
| Beschreibung   | Beschreibung des Programms                                                                                 |
| Aktiv          | Option zum Aktivieren des Programms zur Verwendung. Dieses Feld wird automatisch auf <b>Aktiv</b> gesetzt. |

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Zentren“ die Standorte hinzu, an denen der Impfstoff verabreicht wird.

- Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Zentrum mit einem Standort und Lager zu erstellen.
- Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Programm vorhandene Zentren hinzuzufügen.

### **Hinweis:**

Bei Bedarf können Sie auch die vorhandenen Zentren aus dem Programm entfernen. Wenn Sie ein bestehendes Zentrum aus dem Programm entfernen, können keine Termine mehr für dieses Zentrum gebucht werden. Es werden jedoch keine Änderungen an den im Voraus gebuchten Terminen vorgenommen.

Für jedes Impfzentrum können Sie die Konfiguration des Terminplans angeben und die Zeitplanung basierend auf dem verfügbaren Bestand konfigurieren. Details finden Sie unter:

- [Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren](#)
- [Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren](#)

#### **5.** Definieren Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ die Phasen, in denen der Impfstoff verabreicht wird.

- Geben Sie einen Namen für die jeweilige Phase ein.  
Beispiel: Phase 1.
- Wählen Sie das Start- und Enddatum der Phase aus.
- Fügen Sie den Berechtigungskriterien Bedingungen hinzu, um zu definieren, wer den Impfstoff während dieser Phase erhält.  
Beispielsweise kann Phase 1 auf Personen der Altersgruppe der Senioren beschränkt werden.

#### **6.** Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Methoden“ alle Impfstoffversionen hinzu, die über das Impfprogramm verfügbar sind.

- Klicken Sie auf **Neu**.
- Geben Sie einen Namen für die Impfmethode ein.
- Fügen Sie im Feld **Gilt für** Filterbedingungen hinzu, um zu definieren, für wen die Impfmethode geeignet ist.  
Beispielsweise kann eine Impfung nur für bestimmte Altersgruppen geeignet sein, oder sie kann nur in bestimmten Zentren bereitgestellt werden.

#### **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.

#### **7.** Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Dosierungen“ für jede erforderliche Dosis einen Dosierungsdatensatz.

- Klicken Sie auf **Neu**.
- Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

## Formular „Dosierung“

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                   | Name der Dosis. Beispiel: Erste Dosis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nach                   | Die Dosis, die vor dieser Dosis verabreicht werden muss. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer.                                                                                                                                                                                                                                |
| Vorlaufzeit            | Die Mindestanzahl von Tagen, nach der diese Dosis nach Erhalt der vorherigen Dosis verabreicht werden kann. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Wert aus dem Feld <b>Nach</b> ausgewählt wurde.                                                                                    |
| Max time (Max. Zeit)   | Die Höchstanzahl von Tagen, nach der diese Dosis nach Erhalt der vorherigen Dosis verabreicht werden kann. Wenn es sich um die erste Dosis handelt, lassen Sie dieses Feld leer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Wert aus dem Feld <b>Nach</b> ausgewählt wurde.<br><br><b>i Hinweis:</b><br>Die maximale Zeit muss größer als die Vorlaufzeit sein. |
| Reihenfolge            | Die Ordnungszahl der Dosis. Beispielsweise 100 für die erste Dosis und 200 für die zweite Dosis.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Methode                | Die Impfmethode für die Dosis. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Impfstoff              | Das Impfmodell für die Dosis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Berechtigungskriterien | Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien, die Benutzer erfüllen müssen, um für eine bestimmte Dosis berechtigt zu sein. Beispielsweise kann eine Dosierung nur für bestimmte Altersgruppen geeignet sein.                                                                                                                                                 |

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

**i Hinweis:**

Wenn Sie einen eigenen Datensatzersteller erstellen möchten, z. B. eine Alternative zu „Impfung planen“, dem anwenderorientierten Datensatzersteller, mit dem Anwender Impfungen im Patientenportal planen können, aktualisieren Sie das Katalogelement des Programms nicht mit dem neuen Datensatzersteller in dieser Phase. Das Katalogelement sollte immer „Impftermin planen“ bleiben, auch wenn Sie ein Nicht-OOTB-Programm erstellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Impfungen planen und verwalten“ in [Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm](#).

## Berechtigungskriterien für Impfprogramme konfigurieren

Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien, die Benutzer erfüllen müssen, um für ein Impfprogramm berechtigt zu sein.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.admin`

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem sich Benutzer registriert und ihre personenbezogenen Daten im Portal angegeben haben, werden diese Daten mit den Berechtigungskriterien des Impfprogramms abgeglichen, um zu bestimmen, ob sie für das Programm berechtigt sind. Wenn die Benutzer berechtigt sind, können sie zur nächsten Stufe übergehen und die Impfungen planen. Wenn keine Berechtigungskriterien angegeben sind, sind alle registrierten Benutzer berechtigt, Impfungen zu planen.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Programme**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Impfprogramms, für das Sie Berechtigungskriterien konfigurieren möchten.
3. Fügen Sie im Bedingungsgenerator **Berechtigungskriterien** mindestens eine Filterbedingung hinzu, um die Kriterien zu definieren, die Benutzer erfüllen müssen, um für das Impfprogramm berechtigt zu sein. Beispielsweise sind die folgenden Berechtigungskriterien für Benutzer definiert, die über 60 Jahre alt oder eine medizinische Fachkraft sind. Benutzer, die ihre personenbezogenen Daten im Portal bereitstellen, müssen eine dieser Bedingungen erfüllen, um für das Impfprogramm berechtigt zu sein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren

Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Zentrum. Mit der erweiterten Terminplanung können Sie verschiedene Impfzeitpläne (wöchentlich, täglich usw.) und die Kapazität konfigurieren, um den wechselnden Anforderungen verschiedener Impfbereiche und Programme gerecht zu werden.

### Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**, und stellen Sie sicher, dass die **standortspezifische Terminkonfigurations-Eigenschaft zum Aktivieren der Impfverwaltung** (`sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config`) ausgewählt ist.

#### **Warnung:**

Nachdem Sie die Eigenschaft aktiviert haben und Ihre erweiterten Terminplanungskonfigurationen aktiv sind, sollten Sie die Eigenschaft nicht mehr deaktivieren, um Dateninkonsistenzen zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.admin`

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die erweiterte Terminplanung für ein Zentrum. Sie können Terminkonfigurationen für einen bestimmten Standort oder für mehrere Impfbereiche und Programme erstellen.

Für jede Terminkonfiguration können Sie einzelne oder mehrere Impfzeitpläne erstellen, um z. B. die tägliche Start- und Endzeit, die Tage, an denen Termine gebucht werden können, und eine tägliche Pause zu konfigurieren. Die Terminkonfigurationen gelten sowohl für selbst geplante als auch für Massenbuchungen.

**Wichtig:**

Wenn Sie diese Funktion aktivieren, ersetzt sie die standardmäßige Terminplanungskonfiguration, die auf alle Zentren angewendet wird. Weitere Informationen zur Standardkonfiguration finden Sie unter [Impfterminplanung konfigurieren](#).

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Programme**.
2. Öffnen Sie einen Programmdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zentrum“ auf das Vorschau-Symbol (  ), um den Datensatz des Programmzentrums zu öffnen.
4. Klicken Sie im Feld **Terminkonfiguration** auf das Suchsymbol (  ).
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

**Formular „Impfterminkonfiguration“**

| Feld                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                         | Der Name der Terminkonfiguration.                                                                                                                                                                                                                        |
| Beschreibung                 | Die Beschreibung der Terminkonfiguration.                                                                                                                                                                                                                |
| Feiertagskalender            | Feiertagszeitplan, der der Terminkonfiguration zugeordnet werden soll.                                                                                                                                                                                   |
| Termindauer                  | Termindauer für die Terminkonfiguration, die zwischen 10 Minuten und 8 Stunden liegen kann.                                                                                                                                                              |
| Vorlaufzeit                  | Die Zeit, nach der Benutzern das erste verfügbare Terminfenster angezeigt wird. Angenommen, die Vorlaufzeit beträgt vier Stunden. Um 7 Uhr bekäme ein Benutzer als nächsten verfügbaren Termin also frühestens 11 Uhr angeboten.                         |
| Max. zukünftig buchbare Tage | Der Zeitraum in Tagen, in dem Benutzer verfügbare Zeitfenster anzeigen können, um ihren Termin zu buchen. Angenommen, der Wert beträgt 14 Tage. Wenn Benutzer den Termin planen, werden ihnen verfügbare Zeitfenster für die nächsten 14 Tage angezeigt. |

| Feld                                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind | Der Zeitpunkt, bis zu dem Benutzer ihre Termine neu planen oder stornieren können. Angenommen, der Wert beträgt sechs Stunden. Wenn der Termin für Montag um 15 Uhr geplant ist, müssen Benutzer den Termin bis 9 Uhr desselben Tages neu planen oder stornieren.                       |
| Aktiv                                                               | <p>Option zum Aktivieren der zu verwendenden Terminkonfiguration. Wenn die Option aktiviert ist, gilt die Terminkonfiguration sowohl für selbst geplante als auch für Massenbuchungen.</p> <p><b>?</b> <b>Hinweis:</b><br/>Es kann jeweils nur eine Terminkonfiguration aktiv sein.</p> |

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Impfzeitpläne“ mindestens einen Impfzeitplan für die Terminkonfiguration.
  - a. Klicken Sie auf **Neu**.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Impfzeitplan“

| Feld                       | Beschreibung                                                                        |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Name                       | Der Name des Impfzeitplans.                                                         |
| Startdatum                 | Das Startdatum des Zeitplans.                                                       |
| Termine pro Fenster        | Die Anzahl der Termine pro Fenster.                                                 |
| Tägliche Startzeit         | Die tägliche Startzeit für den Zeitplan.                                            |
| Buchbare Tage              | Die Tage, an denen Termine gebucht werden können.                                   |
| Tägliche Pause einbeziehen | Die Option zum Einrichten einer täglichen Pause. Wenn sie aktiviert ist, können Sie |

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | die Start- und Endzeit der täglichen Pause angeben.                                                                        |
| Terminkonfiguration    | In diesem Feld ist automatisch der zugehörige Terminkonfigurationsdatensatz eingestellt.                                   |
| Enddatum               | Das Enddatum des Zeitplans.                                                                                                |
| Termindauer            | Dieses Feld wird automatisch auf die Termindauer gesetzt, die im zugehörigen Terminkonfigurationsdatensatz festgelegt ist. |
| Tägliche Endzeit       | Die tägliche Endzeit des Zeitplans.                                                                                        |
| Terminbuchungsvorschau | Eine Vorschau des Impfzeitplans.                                                                                           |

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

d. Wiederholen Sie das Verfahren zum Erstellen eines Impfzeitplans so oft wie erforderlich.

### Nächste Maßnahme

Sobald die Konfiguration abgeschlossen ist, kann das Ändern einiger Konfigurationswerte unerwünschte Auswirkungen auf die vorhandene und zukünftige Terminplanung haben. Einzelheiten zum Umgang mit erweiterten Zeitplanungskonfigurationen für ein Center finden Sie unter [Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum](#).

### Anleitung für die Konfiguration der erweiterten Terminplanung für ein Impfzentrum

Die Konfiguration der erweiterten Terminplanung ermöglicht Administratoren die Konfiguration von Terminzeiträumen, Tageszeitplänen, Urlaubsplänen usw. Diese Konfiguration wird verwendet, um die verfügbaren Zeitfenster sowie die Kapazität eines Standorts für einen bestimmten Tag zu bestimmen und Benutzern das Auswählen von Zeitfenstern basierend auf den von Ihnen konfigurierten Parametern zu ermöglichen.

Es ist zu berücksichtigen, dass das Ändern einiger Konfigurationswerte in einer abgeschlossenen Impfzentrumskonfiguration unerwünschte Auswirkungen auf die vorhandenen und zukünftigen Termine haben kann.

Die folgenden Formulare und Tabellen enthalten hilfreiche Anleitungen für die Handhabung erweiterter Terminplanungskonfigurationen für ein Impfzentrum und einige Auswirkungen bestimmter Änderungen. Diese Anleitung befasst sich jedoch nicht mit einer umfassenden Liste aller möglichen Nebenwirkungen.

Formular „Impfterminkonfiguration“

<

☰

Vaccination Appointment Configuration  
Location based Appointment Configuration



Update

Delete

\* Name

Location based Appointment Configuration

Description

Holiday schedule

U.S. Holidays





\* Appointment duration

30 mins

▼

Lead time

Days

0

Hours

04

00

00

Future bookable max days

60

Reschedule/Cancel by time

Days

00

Hours

00

00

00

Active

☒

Update

Delete

Formular „Impfterminkonfiguration“

| Feld              | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name              | Sie können das Namensfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Beschreibung      | Sie können das Beschreibungsfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Feiertagskalender | Fügen Sie keinen neuen Feiertagskalender hinzu, wenn am aktuellen Standort Termine vorhanden sind. Dies macht vorhandene Termine ungültig. Fügen Sie dem vorhandenen Feiertagskalender keine weiteren Feiertage hinzu. Neue Feiertage können bereits gebuchte Termine enthalten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Termindauer       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ändern Sie die Termindauer nicht, wenn bereits Termine am aktuellen Standort erstellt wurden.</li><li>• Auswirkung: Das Ändern der Gesamtkapazität eines Standorts verursacht überlappende Zeitfenster, die zu überbuchten Terminen führen.</li><li>• Beispiel:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wenn in Ihrer alten Konfiguration das Terminfenster fünf Minuten betrug, hätte der tägliche Zeitplan wie folgt ausgesehen: 9:00 bis 9:05, 9:05 bis 9:10, 9:10 bis 9:15 und 9:15 bis 9:20 Uhr. In dieser Konfiguration haben Sie</li></ol></li></ul> |

Automatische Übersetzung



## Formular „Impfterminkonfiguration“ (Fortsetzung)

| Feld                                                                     | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | <p>Termine, die von 9:00 bis 9:05 Uhr und von 9:05 bis 9:10 Uhr gebucht wurden, und Termine, die von 9:10 bis 9:15 Uhr und von 9:15 bis 9:20 Uhr verfügbar sind.</p> <p><b>2.</b> Wenn Sie eine neue Konfiguration mit einem Terminfenster von zehn Minuten erstellen, sieht Ihr täglicher Zeitplan wie folgt aus: 9 bis 9:10, 9:10 bis 9:20 mit verfügbaren Zeitfenstern von 9:10 bis 9:20; tatsächliche Zeitfenster werden in denselben 10-Minuten-Schritten angezeigt.</p> <p><b>3.</b> Die Konfigurationsänderung verursacht eine Überbuchung im Zeitfenster 9:00 bis 9:10, da es in der vorherigen Konfiguration für zwei Termine gebucht wurde.</p> |
| Vorlaufzeit                                                              | Sie können den Vorlaufzeitwert ändern, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Max. zukünftig buchbare Tage                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verringern Sie den Wert nicht, denn möglicherweise werden Termine am letzten Tag am aktuellen Standort gebucht. Wenn Sie den Wert verringern, werden am letzten Tag gebuchte Termine ungültig.</li> <li>• Sie können den Wert erhöhen, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Termin, bis zu dem Terminverschiebungen oder -stornierungen möglich sind | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können den Wert bedingt ändern.</li> <li>• Wenn ein Workflow vorhanden ist, der sich auf vorhandene Termine oder Benutzer auswirkt, ist es nicht sicher, den Wert zu ändern.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Aktiv                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deaktivieren Sie die Konfiguration nicht, wenn Termine vorhanden sind. Dies macht vorhandene Termine ungültig.</li> <li>• Sie können die zuvor inaktive Konfiguration aktivieren, ohne dass sich dies auf Termine auswirkt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Formular „Impfzeitplan“

<

☰

Vaccination Schedule  
New record

📎

⚙

⋮

Submit

\* Name

\* Start date

📅

Appointments per window

\* Daily start time

-- None --

▼

\* Bookable days

☒ Mon

☒ Tue

☒ Wed

☒ Thu

☒ Fri

☐ Sat

☐ Sun

Include daily break

☐

\* Appointment configuration

Location based Appointment C...

\* End date

📅

Appointment duration

30 mins

\* Daily end time

-- None --

▼

Appointment booking preview

Submit

Formular „Impfzeitplan“

| Feld       | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Name       | Sie können das Namensfeld ändern, ohne unerwünschte Folgen zu verursachen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Startdatum | <ul style="list-style-type: none"><li>• Erhöhen Sie den Wert nicht, denn es können Termine zwischen dem alten Startdatum und dem neuen Startdatum gebucht werden. Wenn Sie den Wert erhöhen, werden Termine, die zwischen dem alten Startdatum und dem neuen Startdatum gebucht sind, ungültig.</li><li>• Sie können den Wert nur verringern, wenn im anderen Zeitplan unter derselben Terminkonfiguration keine überlappenden Zeitfenster konfiguriert sind.</li><li>• Beispiel:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Angenommen, Ihr alter Zeitplan hat das Startdatum 8. April 2021 und buchbare Tage von Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr.</li><li>2. Angenommen, Sie haben einen weiteren Zeitplan mit derselben Terminkonfiguration erstellt, der das Start- und Enddatum 1. März 2021 bis 31. März 2021 hat.</li><li>3. Wenn Sie nun das Startdatum des Zeitplans zum 31. März 2021 ändern, wird ein überlappendes buchbares</li></ol></li></ul> |

Automatische Übersetzung

## Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

| Feld                | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Zeitfenster mit dem vorhandenen Zeitplan am 31. März 2021 erstellt, und das System produziert einen Fehler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Enddatum            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verringern Sie den Wert nicht, denn es könnten Termine zwischen dem neuen Enddatum und dem alten Enddatum gebucht werden. Wenn Sie den Wert erhöhen, werden Termine, die zwischen dem neuen Enddatum und dem alten Enddatum gebucht sind, ungültig.</li> <li>• Sie können den Wert nur erhöhen, wenn im anderen Zeitplan unter derselben Terminkonfiguration keine überlappenden Zeitfenster konfiguriert sind.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Termine pro Fenster | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legen Sie die Terminanzahl pro Fenster nicht auf 0 fest.</li> <li>• Sie können die Terminanzahl pro Fenster erhöhen.</li> <li>• Verringern Sie nicht die Anzahl der Termine pro Fenster für eine Servicekonfiguration, wenn bereits Termine erstellt wurden.</li> <li>• Auswirkung: Die Reduzierung der Gesamtzahl der Termine pro Fenster führt zu überbuchten Terminen pro Zeitfenster für Termine, die vor der Änderung erstellt wurden.</li> <li>• Beispiel: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alte Konfiguration: Sie hatten vier Termine pro Fenster. Wenn die Gesamtzahl der Fenster = 2 ist, beträgt die Gesamtkapazität <math>2 * 4</math> oder 8. Wenn Sie vier Termine pro Zeitfenster erstellt haben, beträgt die verwendete Gesamtkapazität <math>4 * 2</math> oder 8.</li> <li>2. Neue Konfiguration: Sie haben zwei Termine pro Fenster. Wenn Sie insgesamt zwei Fenster haben, beträgt Ihre neue Gesamtkapazität <math>2 * 2</math> oder 4. Wenn Sie jedoch bereits vier Termine pro Zeitfenster erstellt haben (basierend auf einer früheren Konfiguration), beträgt Ihre Gesamtkapazität <math>4 * 2</math> oder 8.</li> </ol> </li> </ul> |

## Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)

| Feld                       | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p><b>3.</b> Mit dieser Konfiguration überschreitet die Gesamtkapazität von 8 die neue Gesamtkapazität von 4, was zu überbuchten Terminen führt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tägliche Startzeit         | Ändern Sie die tägliche Startzeit nicht, wenn bereits Termine vorhanden sind. Durch die Änderung werden überbuchte Zeitfenster erstellt und vorherige Termine werden ungültig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tägliche Endzeit           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können die tägliche Endzeit erhöhen. Die Erhöhung ist nur gültig, wenn die Dauer des Termins und die täglichen Startwerte nicht geändert werden.</li> <li>• Ändern Sie die tägliche Endzeit nicht auf einen früheren Termin, wenn bereits Termine vorhanden sind. Dadurch werden überbuchte Zeitfenster erstellt und vorherige Termine werden ungültig.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| Buchbare Tage              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie können Tage hinzufügen, ohne dass sich dies auf vorhandene Termine auswirkt.</li> <li>• Durch das Entfernen der buchbaren Tage, an denen bereits Termine erstellt wurden, werden vergangene Termine ungültig.</li> <li>• Beispiel: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Gehen Sie in Ihrer alten Konfiguration davon aus, dass der Samstag buchbar ist und Termine am Samstag gebucht sind.</li> <li><b>2.</b> Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellen, in der Samstag nicht buchbar ist, sind alle zuvor für Samstag gebuchten Termine nicht mehr gültig.</li> </ol> </li> </ul> |
| Tägliche Pause einbeziehen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ändern Sie nicht den Wert des Kontrollkästchens <b>Tägliche Pause einbeziehen</b>.</li> <li>• Fügen Sie die tägliche Pausenzeit nicht hinzu, wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist.</li> <li>• Ändern Sie nicht die Dauer der Pause.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Formular „Impfzeitplan“ (Fortsetzung)**

| Feld | Empfehlung und Auswirkung                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Legen Sie die Start- und Endzeit der Pause nicht so fest, dass sie der täglichen Startzeit und der täglichen Endzeit entspricht, da dadurch keine buchbaren Zeitfenster generiert werden.</li> </ul> |

**Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren**

Konfigurieren Sie die Planung basierend auf dem für ein Zentrum verfügbaren Bestand.

**Vorbereitungen**

Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**, und stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **Aktiviert die Verwaltung des Impfstoffbestands** (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) ausgewählt ist.

**⚠ Warnung:**

Nachdem Sie die Eigenschaft aktiviert haben und Ihre bestandsbasierten Konfigurationen aktiv sind, sollten Sie die Eigenschaft nicht mehr deaktivieren, um Dateninkonsistenzen zu vermeiden.

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.admin` oder `sn_vaccine_sm.inventory_manager`

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Konfigurieren Sie die Planung basierend auf dem für ein Zentrum verfügbaren Bestand. Mit der bestandsbasierten Planung können Sie die Terminbuchungen für einen bestimmten Tag abhängig vom verfügbaren Bestand begrenzen. Angenommen, in einem Zentrum sind 200 Dosen und 500 Zeitfenster für einen bestimmten Tag verfügbar. Da nur 200 Dosen verfügbar sind, wären die Terminbuchungen auf 200 Termine für diesen Tag begrenzt.

Wenn Sie eine Impfstofflieferung in einem bestimmten Zentrum erhalten, können Sie Detailinformationen zum Lot in Bezug auf den Impfstofftyp, die Anzahl der Dosen, das Ablaufdatum usw. angeben und es Ihrem Bestand hinzufügen. Sie können dann den Bestand automatisieren oder manuell über einen angegebenen Datumsbereich verteilen. Außerdem können Sie ungenutzt entsorgte Dosen manuell nachverfolgen.

**i Wichtig:**

Diese Funktion ist nur für vom Benutzer geplante Termine verfügbar. Für Massenbuchungen wird sie derzeit nicht unterstützt.

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Programme**.
2. Öffnen Sie einen Programmdatensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Zentrum“ einen Datensatz für ein Impfzentrum.
4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Impfstofflots“ einen neuen Datensatz für alle Impfstofflots, die Sie an diesem Standort erhalten.
  - a. Klicken Sie auf **Neu**.
  - b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

## Formular „Impfstofflot“

| Feld                   | Beschreibung                                                                                                                |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lotnummer              | Die Nummer des Lots.                                                                                                        |
| Impfmodell             | Das Impfmodell des Lots.                                                                                                    |
| Mitte                  | Das Programmzentrum, in dem sich das Lot befindet.                                                                          |
| Verfügbar ab           | Das Datum, ab dem das Lot verfügbar ist.                                                                                    |
| Ablaufdatum            | Das Datum, an dem das Lot gemäß Angabe des Herstellers abläuft.                                                             |
| Hinweise               | Hinweise zum Lot.                                                                                                           |
| Gesamtanzahl der Dosen | Die Gesamtanzahl der in dem Lot enthaltenen Dosen. Diese Anzahl muss vom Bestandsmanager manuell berechnet werden.          |
| Status                 | Der Status des Lots: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Nicht verfügbar</b></li> <li>▪ <b>Verfügbar</b></li> </ul> |

**c.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

**d.** Um zu bestätigen, dass das Lot empfangen wurde und im Bestand für diesen Standort enthalten ist, klicken Sie auf **Verfügbar machen**.

**5.** Gehen Sie wie folgt vor, um das Lot automatisch zu verteilen.

**a.** Öffnen Sie den Datensatz des entsprechenden Impfstofflots.

**b.** Klicken Sie auf **Verteilen**.

Das Lot wird basierend auf der Terminplanungskonfiguration des Standorts gleichmäßig über eine angegebene Anzahl von Geschäftstagen verteilt. Angenommen, das Lot wird über sieben Tage in einem Zentrum verteilt, das am Samstag und Sonntag geschlossen ist. Wenn die Lotverteilung am Montag

beginnt, wird es gleichmäßig über die nächsten sieben Geschäftstage verteilt (Montag bis Freitag dieser Woche sowie den darauf folgenden Montag und Dienstag).

### Hinweis:

Standardmäßig ist die Anzahl auf sieben Tage festgelegt. Um die Anzahl der Tage zu ändern, navigieren Sie zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**, und aktualisieren Sie die Eigenschaft **Anzahl der Tage für die Verteilung eines LOS** (*sn\_vaccine\_sm.im\_lot\_distribution\_day\_count*).

Wenn Sie das Lot automatisch verteilen, haben Sie die Möglichkeit, die zugewiesenen Dosen für einen einzelnen Tag manuell anzupassen. Öffnen Sie den Datensatz „Impfstoffverfügbarkeit nach Lot“ für den Tag, für den Sie die Dosen aktualisieren möchten, und aktualisieren Sie dann das Feld **Zugeteilte Dosen**.

6. Gehen Sie wie folgt vor, um das Lot manuell zu verteilen.

- a. Öffnen Sie den Datensatz des entsprechenden Impfstofflots.
- b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Impfstoffverfügbarkeit“ auf **Neu**.
- c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Impfstoffverfügbarkeit“

| Feld             | Beschreibung                                                                                                          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mitte            | Zentrum, in dem der Impfstoff verfügbar ist.                                                                          |
| Verfügbar am     | Das Datum, ab dem der Impfstoff verfügbar ist.                                                                        |
| Impfmodell       | Das Impfmodell des Programms.                                                                                         |
| Zugeteilte Dosen | Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.                                                                 |
| Gebuchte Dosen   | Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.                                                                 |
| Verwendete Dosen | Der Wert für dieses Feld wird automatisch festgelegt.                                                                 |
| Entsorgte Dosen  | Die Anzahl der ungenutzten entsorgten Dosen pro Tag. Diese Anzahl muss vom Bestandsmanager manuell eingegeben werden. |

| Feld     | Beschreibung                               |
|----------|--------------------------------------------|
| Hinweise | Hinweise zur Verfügbarkeit des Impfstoffs. |

- d.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
- e.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verfügbarkeit nach Los“ auf **Neu**.
- f.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

#### Formular „Impfstoffverfügbarkeit nach Lot“

| Feld             | Beschreibung                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vorratslot       | Das Lot, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet werden soll.                                                                                       |
| Verfügbar am     | Das Datum, ab dem der Impfstoff verfügbar ist. Das Datum muss innerhalb des Verfügbarkeitsbereichs (vor dem Ablaufdatum) des zugehörigen Lots liegen. |
| Zugeteilte Dosen | Die Anzahl der zugeteilten Dosen. Die Anzahl der zugeteilten Dosen muss kleiner sein als die Gesamtanzahl der im zugehörigen Lot verfügbaren Dosen.   |
| Hinweise         | Hinweise zum Impfstoff, der für dieses Lot verfügbar ist.                                                                                             |

- g.** Klicken Sie auf **Absenden**.
- h.** Wenn Sie weitere Datensätze für die Impfstoffverfügbarkeit erstellen müssen, wiederholen Sie das Verfahren „Verfügbarkeit nach Los“ so oft wie nötig.

#### Impfterminplanung konfigurieren

Termine werden automatisch geplant, wenn Benutzer eine Impfung über das Portal beantragen oder wenn Massenbuchungen verwendet werden. Definieren Sie einen Zeitplan für die automatische Terminerstellung, z. B. wenn nur Termine an bestimmten Wochentagen oder während bestimmter Zeiträume vergeben werden.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin



## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vaccine Administration Management stellt eine Terminkonfiguration bereit, die Sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen können.

Termine werden für Benutzer gemäß der von Ihnen eingerichteten Konfiguration automatisch geplant. Benutzer können im Portal jedoch eine andere Terminzeit auswählen, wenn sie zur automatisch geplanten Zeit verhindert sind.

### **Wichtig:**

Das ist die standardmäßige Terminplanungskonfiguration, die auf alle Zentren angewendet wird. Ab Version 4 von Vaccine Administration Management ist die erweiterte Terminplanungskonfiguration verfügbar. Weitere Informationen zum Aktivieren und Konfigurieren der Funktion finden Sie unter [Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren](#).

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfverwaltung > Administration > Servicekonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf den Datensatz Impftermin vereinbaren.
3. Aktualisieren Sie die Informationen in allen Abschnitten des Formulars, um die Konfiguration nach Bedarf zu ändern.  
Ausführliche Anweisungen zum Ausfüllen der einzelnen Abschnitte finden Sie unter [Terminbuchung konfigurieren](#) .

Weitere Informationen zum Verarbeiten von Terminbuchungskonfigurationen, nachdem Termine geplant wurden, finden Sie unter [Recommendations on Appointment Booking configuration for Vaccine Administration Management \[KB0953615\]](#) .

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe

Verwalten Sie Terminbuchungen für mehrere Impfstoffe basierend auf der automatischen Auswahl und der manuellen Auswahl der Impfmethode. Sie können Ihre bevorzugte Impfmethode basierend auf den Berechtigungskriterien, der Reihenfolge der Methodenauswahl und der Bestandsverfügbarkeit auswählen.

Sie können Terminbuchungen für mehrere Impfungen verwalten, nachdem Sie Konfigurationsänderungen an den Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften vorgenommen haben. Die Multiimpfstoff-Funktionalität lässt sich allgemein in die automatische Auswahl der Impfmethode und die manuelle Auswahl der Impfmethode unterteilen.

### **Hinweis:**

Wenn Ihr erster Termin abgeschlossen wurde, können Sie die Methode nicht ändern. Sie können die Methode jedoch ändern, wenn Sie einen neuen Termin für die erste Dosis vereinbaren. Wenn Sie während der Neuplanung des Termins die Methode ändern, gilt dies automatisch auch für die zweite Dosis.

Neben anderen Kriterien unterstützt die Methode „Multiimpfstoff“ auch die altersbasierte Berechtigung und Zuweisung, indem die Altersgruppen in den Berechtigungskriterien für die Methode angegeben werden. Sie sehen die Liste der Methoden nur, wenn Sie für mehr als eine Impfmethode berechtigt sind.

Angenommen, nur Altersgruppen über 60 sind berechtigt, den Pfizer-Impfstoff zu erhalten. Wenn Sie nicht zu dieser Altersgruppe gehören, wird Ihnen der Pfizer-Impfstoff auch bei Verfügbarkeit nicht zugewiesen. Stattdessen bewertet das System andere Methoden, die die für das Programm und die Methode definierten Berechtigungskriterien erfüllen.

## Automatische Auswahl der Methode

### Hinweis:

Die automatische Auswahl der Impfmethode gilt nur, wenn der Wert der Systemeigenschaft `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` **true** ist.

Wenn Sie versuchen, einen Termin zu buchen, weist das System die Impfmethode basierend auf der Reihenfolge der Methodenauswahl und der Bestandsverfügbarkeit automatisch zu. Mit anderen Worten, wenn die Eigenschaft des Bestandsverwaltungssystems (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) **true** ist, weist die Impfanfrage automatisch die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer zu, für die Bestand verfügbar ist.

Wenn ein Impfzentrum beispielsweise den Moderna-Impfstoff im Bestand hat, wird die Anforderung mit Moderna anstelle von Pfizer erstellt, auch wenn Pfizer die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ist.

## Manuelle Auswahl der Methode

Sie können die bevorzugte Impfmethode bei der Buchung eines Termins manuell auswählen. Die manuelle Auswahl der Methode funktioniert mit oder ohne Impfstoff-Bestandsverwaltung.

Wenn die Systemeigenschaft für die Zeitfenster-Auswahl (`sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice`) **false** ist, wird die ausgewählte Impfmethode als Voreinstellung beibehalten. Wenn keine Verfügbarkeit für die zweite Dosis vorhanden ist, bucht das System das Zeitfenster im nächstgelegenen Impfzentrum mit derselben Methode. Wenn Sie beispielsweise eine Impfstelle auswählen, und an diesem Standort nur eine Woche Pfizer-Impfstoff zur Verfügung steht, wird die zweite Dosis im nächstgelegenen Zentrum mit derselben Methode ausgewählt.

### Hinweis:

Damit die Funktionalität ordnungsgemäß ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass sowohl die Werte für die Bestandsverwaltungs-Systemeigenschaft (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) als auch die Werte für die Aktivierung der Multiimpfstoff-Systemeigenschaft (`sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine`) **true** sind.

## Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist

Definieren Sie, ob die Buchung für alle Impfdosen (für Massenbuchung und Selfservice) aktiviert werden soll oder ob die Buchung für die erste Dosis aktiviert werden soll, mit nachfolgenden Terminen, die nach der Verabreichung der ersten Dosis gebucht werden.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_vaccine_sm.admin`

## Prozedur

### 1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**.

Für die Eigenschaft `sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses`:

- Bei **true** werden Termine für alle Impfstoffdosen gebucht, sowohl in der Massenplanung als auch beim Selfservice.
- Bei **false** wird nur der Termin für die erste Dosis gebucht, und nachfolgende Termine werden erst nach der Verabreichung der vorherigen Dosis gebucht.

### 2. Klicken Sie auf **Speichern**.

## Datenschutzrichtlinieneinstellungen für Vaccine Administration Management

Anwender müssen bei der Registrierung im -Portal Vaccine Administration Management ihre Datenschutzeinwilligung erteilen.

Das Korrekturskript „Nutzungsbedingungen für die Nutzungsbedingungen migrieren“ wird verwendet, um vorhandene Benutzer, die die Richtlinie Vaccine Administration Management akzeptiert haben, automatisch zur neuen Richtlinie Healthcare and Life Sciences zu verschieben.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Datenschutzrichtlinieneinstellungen finden Sie unter [Datenschutzrichtlinieneinstellungen für das Patientenportal konfigurieren](#).

## Impfbenachrichtigungs-E-Mails anpassen

Passen Sie die Impfbenachrichtigungs-E-Mails an, die Benutzern bezüglich ihrer Impftermine gesendet werden. Mit den Anpassungen können Sie Benutzer über Aktivitäten auf dem Laufenden halten, z. B. Aktualisierungen von Impfbuchungsterminen.

Vaccine Administration Management enthält die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen.

### E-Mail-Benachrichtigungen

| E-Mail-Benachrichtigungen   | Beschreibung                                                                                                |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bestätigung des Impftermins | E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Terminerstellung als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.        |
| Erinnerung an Impftermin    | E-Mail-Erinnerung, die vor dem geplanten Termin an den Benutzer gesendet wird.                              |
| Absage des Impftermins      | E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Absage eines Termins als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird.    |
| Neuplanung des Impftermins  | E-Mail-Benachrichtigung, die bei der Verlegung eines Termins als Bestätigung an den Benutzer gesendet wird. |

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch an Benutzer gesendet, wenn ihr Termin erstellt, abgesagt oder verlegt wurde. Benachrichtigungen können ohne Änderungen zum Einsatz gebracht werden. Als Benutzer mit der Rolle sn\_vaccine\_sm.admin können Sie jedoch auch spezifische Anpassungen für Ihre Organisation daran vornehmen. Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung [erstellen](#) .

## Impftermine per Massenbuchung

Sie können Termine für mehrere Benutzer gleichzeitig planen, anstatt die Benutzer im Selfserviceportal einzeln Termine anfordern zu lassen.

## Vorbereitungen

Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**.

Legen Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys\_property] die folgenden Eigenschaftswerte fest.

### Systemeigenschaftstabelle

| Eigenschaft                                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_Impfstoff_sm.Impfstoff.Management.Buchung.max_distance  | Die maximale Entfernung, in der nach einem verfügbaren Impfort gesucht wird, wenn im bevorzugten Zentrum des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist.<br><br>Der Standardwert beträgt <b>50</b> .                                                                                                             |
|                                                            | Die Längeneinheit für die Entfernung, die für die Massenbuchung von Impfterminen angegeben wird. Die Optionen lauten <b>mi</b> und <b>km</b> .<br><br>Der Standardwert lautet <b>mi</b> .                                                                                                                        |
| sn_Impfstoff_sm.Impfstoff.Management.Buchung.max_locations | Die maximale Anzahl alternativer Standorte, die für die Impfung gesucht werden, wenn am bevorzugten Standort des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist. Ein höherer Wert für diese Eigenschaft erhöht die Zeit, die zum Abschließen der Massenbuchung benötigt wird.<br><br>Der Standardwert ist <b>5</b> . |

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin und admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

#### **Wichtig:**

Massenbuchungen unterstützen derzeit keine bestandsbasierte Planung.

### Prozedur

#### 1. Erstellen Sie eine temporäre Tabelle.

Die Tabelle muss entweder:

- Erweitern Sie sys\_user.

#### **Hinweis:**

Weitere Informationen zum Erweitern von Tabellen finden Sie unter [Eine Tabelle erstellen](#).

- einen Verweis auf sys\_user im Benutzerfeld der Tabelle enthalten.

2. Importieren Sie die folgenden Anamnesedaten für jeden Benutzer in eine temporäre Tabelle.

- Anwender
- Bevorzugtes Impfzentrum
- Altersgruppe
- Allergien gegen Medikamente, Lebensmittel, eine Impfstoffkomponente oder Latex (Ja/Nein)
- Schwerwiegende Reaktionen auf eine Impfung, einschließlich (Beinahe-)Ohnmacht während oder nach einer Impfung (Ja/Nein)
- Krampfanfälle oder bekannte Probleme mit Gehirn und Nervensystem (Ja/Nein)
- Chronische Gesundheitsprobleme, einschließlich Herzerkrankung, Lungenerkrankung, Asthma, Nierenerkrankung, Stoffwechselerkrankung (z. B. Diabetes), Anämie und andere Blutkrankheiten (Ja/Nein)

**i Hinweis:**

Diese Daten sind erforderlich, um Termine für Benutzer zu buchen. Wenn Benutzer die Termine im Selfserviceportal buchen, geben sie diese Informationen zum Zeitpunkt der Buchung an. Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ Termine für Benutzer in Massenbuchungen bucht, müssen die Daten stattdessen importiert werden.

Weitere Informationen zum Importieren von Daten finden Sie unter [Importsätze](#) .

3. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Massenbuchungskonfigurationen** und klicken Sie auf **Neu**.

4. Geben Sie einen Namen ein, der die in der Konfiguration enthaltenen Benutzer beschreibt.

5. Wählen Sie im Feld **Programm** das Impfprogramm aus, für das Sie Termine buchen möchten.

6. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die temporäre Tabelle aus, die Sie erstellt haben.

7. Wählen Sie in den folgenden Feldern die entsprechende Spalte der temporären Tabelle aus, um die Benutzerdaten aus der temporären Tabelle dem Termin des entsprechenden Benutzers zuzuordnen.

- **Gesundheitliche Vorgeschichte**
- **Impfreaktion**
- **Altersgruppe**
- **Bevorzugtes Zentrum**
- **Anwender**
- **Chronische Gesundheitsprobleme**
- **Allergien**

8. Fügen Sie im Feld **Bedingungen** Filterbedingungen hinzu, um festzulegen, für welche Benutzer Termine gebucht werden sollen.

9. Klicken Sie zum Abschließen der Konfiguration auf **Absenden**.

- Die Konfiguration wird gespeichert, die Termine sind jedoch noch nicht geplant.
- Wenn für keinen Benutzer, der einen Termin gebucht hat, ein Verbraucher- oder Patientendatensatz vorhanden ist, werden diese Datensätze für den Benutzer erstellt.

### Nächste Maßnahme

Wenn Sie zum Planen der Termine bereit sind, kehren Sie zum Konfigurationsdatensatz zurück, und klicken Sie auf **Buchung verarbeiten**.

## Hinweis:

Bei jeder Verarbeitung einer Buchung wird ein neuer Datensatz auf der Registerkarte **Massenbuchungsaufträge** erstellt. Verwenden Sie diese Registerkarte, um den Fortschritt der geplanten Termine anzuzeigen, z. B. können Sie die Gesamtzahl der gebuchten Termine, Termine in einem bevorzugten Center, die Anzahl der fehlgeschlagenen Buchungen für Benutzer usw. anzeigen.

### Termine in einem bestimmten Datumsbereich absagen

Sagen Sie mehrere Terminbuchungen an einem Standort in einem bestimmten Datumsbereich ab.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin oder sn\_vaccine\_sm.manager

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Zentren**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Impfzentrums, den Sie ändern möchten.
3. Um alle Termine am aktuellen Standort in einem bestimmten Datumsbereich und ggf. nachfolgende Dosen abzusagen, klicken Sie auf **Termine absagen**.
4. Ein Popup-Fenster wird angezeigt, in dem Sie die Termine abzusagen können, indem Sie das Startdatum und Enddatum auswählen und auf **Ja** klicken.  
Wenn das Enddatum leer ist, werden alle Termine nach dem Startdatum abgesagt.

### Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften

Für Vaccine Administration Management-Buchungen werden die folgenden Systemeigenschaften verwendet. Benutzer mit der Rolle admin können auf die Eigenschaftseinstellungen zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle > Vaccine Administration Management > Administration > Eigenschaften**.

#### Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften

| Eigenschaft                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_vaccine_sm.enable_appointment_slots | Sie können die Auswahl von Zeitfenstern für Termine aktivieren oder deaktivieren.<br><br>Wenn sie auf <b>true</b> festgelegt ist, können Benutzer das Zeitfenster auswählen. Bei Einstellung auf <b>false</b> bucht das System Termine automatisch.<br><br>Der Standardwert ist „ <b>false</b> “.        |
| sn_vaccine_sm.self_booking_slots       | Sie können die Anzahl der Fenster fest, die vom System zum Buchen eines Termins als Selbstbuchung durch den Benutzer abgerufen werden. Je höher der Wert, desto geringer die Wahrscheinlichkeit fehlgeschlagener Termine in Szenarien mit hoher Gleichzeitigkeit.<br><br>Der Standardwert ist <b>1</b> . |

## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                      | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Systemeigenschaft gilt nur, wenn der Wert <i>sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice</i> auf <b>false</b> festgelegt ist.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                  | <p>Legen Sie die Längeneinheit für die Entfernung fest, die für die Massenbuchung von Impfterminen berücksichtigt wird. Die Optionen lauten <b>mi</b> und <b>km</b>.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>mi</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| sn_impfstoff_sm.impfstoff.Manage | <p>Legen Sie die maximale Entfernung in Meilen fest, in der nach einem verfügbaren Impfort gesucht wird, wenn im bevorzugten Zentrum des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist.</p> <p>Der Standardwert beträgt <b>50</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| sn_impfstoff_sm.impfstoff.Manage | <p>Legen Sie die maximale Anzahl alternativer Standorte fest, an denen nach einer Impfmöglichkeit gesucht wird, wenn am bevorzugten Standort des Benutzers kein Terminfenster verfügbar ist. Ein höherer Wert für diese Eigenschaft erhöht die Zeit, die zum Abschließen der Massenbuchung benötigt wird.</p> <p>Der Standardwert ist <b>5</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage     | <p>Definieren Sie das Standardprogramm für das Portal Vaccine Administration Management.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sn_vaccine_sm.book_subsequent    | <p><b>Aktionen</b><br/>Aktivieren Sie die Buchung für alle Impfdosen (für Massenbuchung und Selfservice) oder für die erste Dosis, wobei nachfolgende Termine nach der Verabreichung der ersten Dosis gebucht werden.</p> <p>Bei <b>true</b> werden Termine für alle Impfstoffdosen gebucht, sowohl in der Massenplanung als auch beim Selfservice. Bei <b>false</b> wird nur der Termin für die erste Dosis gebucht. Nachfolgende Termine werden erst nach der Verabreichung der vorherigen Dosis gebucht.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Buchen nachfolgender Dosen finden Sie unter <a href="#">Buchen Sie Termine für nachfolgende Dosen, nachdem eine vorherige Dosis abgeschlossen ist</a>.</p> |

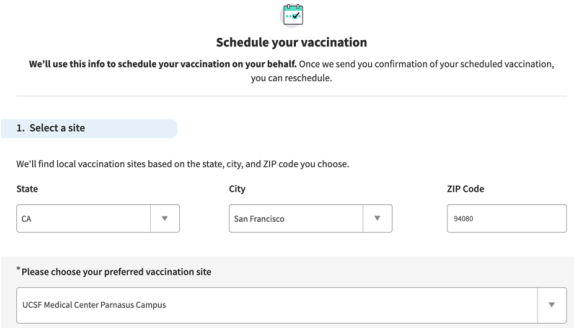


## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_booking | <p>Aktivieren Sie die standortspezifische Terminplanungskonfiguration in Vaccine Administration Management.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Aktivieren der standortspezifischen Terminplanungskonfigurationen finden Sie unter <a href="#">Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| sn_vaccine_sm.fetch_next_available_time_slot | <p>Aktivieren oder deaktivieren Sie das Abrufen für das nächste verfügbare Zeitfenster beim Öffnen des Terminbuchungskalenders.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time         | <p>Zeigen Sie die Zeit an, nach der Benutzern das erste verfügbare Terminfenster angezeigt wird.</p> <p>Wenn diese Eigenschaft auf <b>true</b> gesetzt ist, werden Zeitfenster für nachfolgende Dosen mit einer Genauigkeit in Sekunden mit Vorlauf- oder Maximalzeiten berechnet. Wenn diese Option auf <b>false</b> gesetzt ist, kann das zweite Zeitfenster zu einer beliebigen Zeit gebucht werden.</p> <p>Wenn beispielsweise die erste Dosis am 1. Juni, 17:00 Uhr verabreicht wird und die Vorlaufzeit 21 Tage beträgt, kann das zweite Zeitfenster nach dem 22. Juni, 17:00 Uhr gebucht werden. Wenn die Eigenschaft jedoch <b>false</b> ist, kann das zweite Zeitfenster jederzeit am 22. Juni gebucht werden.</p> <p>Diese Systemeigenschaft wirkt sich auf die Massenbuchung aus.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p> |
| sn_vaccine_sm.enable_self_registration       | <p>Aktivieren oder deaktivieren Sie die Selbstregistrierung für die Buchung von Terminen.</p> <p>Bei <b>true</b> kann sich der Benutzer für den Impfstoff registrieren und sich dafür anmelden. Bei <b>false</b> können sich nur vorhandene Benutzer anmelden und Termine buchen.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_vaccine_sm.show_location_filter           | <p>Blenden Sie die Standortfilter auf der Seite „Planen Sie Ihre Impfung“ ein oder aus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                             | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <p>Bei <b>true</b> wird die Liste der bevorzugten Impfstellen automatisch anhand der vom Benutzer freigegebenen personenbezogenen Daten gefiltert. Sie können jedoch auch anhand von Bundesland, Stadt oder Postleitzahl nach anderen Impfstellen suchen.</p>  <p>Bei <b>false</b> sind die Standortfilter inaktiv.</p> <p>Der Standardwert ist <b>true</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism  | <p>Sie können die Anzahl der parallelen Warteschlangen konfigurieren, die zur Verarbeitung von Massenbuchungen verwendet werden.</p> <p>Die zulässigen Werte lauten <b>1 bis 8</b>.</p> <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Für Massenbuchungen können maximal 8 Warteschlangen verwendet werden. Selbst wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ die Eigenschaft auf einen Wert größer als <b>8</b> festlegt, werden nur 8 Warteschlangen erstellt.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>4</b>.</p> <p>Weitere Informationen zum Aktivieren der parallelen Verarbeitung von Massenbuchungen finden Sie unter <a href="#">Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten</a>.</p> |
| sn_vaccine_sm.search_assist_minimizable | <p>Minimieren Sie den Abschnitt der Suchhilfe und zeigen Sie die Suchergebnisse mit einem Zoom von 200 % an. Um den Abschnitt der Suchhilfe zu erweitern, klicken Sie auf <b>Show search assist</b> (Suchhilfe anzeigen).</p> <p>Wenn diese Option auf <b>true</b> gesetzt ist, wird durch Klicken auf <b>Suchen</b> der Abschnitt der Suchhilfe automatisch minimiert. Bei der Einstellung auf <b>false</b> kehrt das System zu seinem Standardverhalten zurück.</p>                                                                                                                                                                                                         |

## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_vaccine_sm.enable_inventory_management           | <p>Aktivieren Sie den für ein Impfzentrum des Programms verfügbaren Bestand als Planungsgrundlage.</p> <p>Der Standardwert ist „<b>false</b>“.</p> <p>Weitere Informationen zum Aktivieren der Bestandsverwaltung finden Sie unter <a href="#">Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| sn_vaccine_sm.im_batch_distribution                 | <p>Legen Sie die Anzahl der Tage zum Verteilen eines Versorgungslots fest. Sie können den Bestand gleichmäßig über einen angegebenen Datumsbereich verteilen.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>7</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine_selection        | <p>Ändern Sie die Reihenfolge der Methodenauswahl während der Planung Ihrer Impfungen.</p> <p>Wenn diese Eigenschaft auf <b>true</b> gesetzt ist, basiert die automatisch ausgewählte Methode auf der niedrigsten Methoden-Reihenfolgennummer und der Bestandsverfügbarkeit. Bei Einstellung auf <b>false</b> wird die Methode mit der niedrigsten Reihenfolgennummer ausgewählt.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Systemeigenschaft ist nur wirksam, wenn der Wert <code>sn_vaccine_sm.enable_inventory_management</code> auf <b>true</b> festgelegt ist.</p> <p>Der Standardwert ist „<b>false</b>“.</p> |
| sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days | <p>Legen Sie die Anzahl der Tage fest, für die die Verfügbarkeit in der Methodenauswahl überprüft werden soll.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Die Systemeigenschaft ist nur wirksam, wenn der Wert <code>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</code> auf <b>true</b> festgelegt ist.</p> <p>Der Standardwert lautet <b>7</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| sn_vaccine_sm.allow_user_selection_override         | <p>Aktivieren oder deaktivieren Sie die Auswahl der Impfmethode.</p> <p>Wenn <b>true</b> festgelegt ist, können Benutzer die Methode beim Planen und Verschieben ihrer Termine auswählen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Vaccine Administration Management-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

| Eigenschaft                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Bei Einstellung auf <b>false</b> wählt das System die Methode basierend auf der Konfiguration der Systemeigenschaft <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i> automatisch aus.<br><br>Der Standardwert ist <b>„false“</b> .                                                                                                                  |
| sn_vaccine_sm.covid.test.valid | Legen Sie die maximale Dauer in Tagen fest, die für ansteckende Krankheiten verwendet wird, z. B. die Gültigkeit von COVID-19-Testberichten.<br><br>Der Standardwert ist <b>3</b> .                                                                                                                                                          |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage   | Aktivieren oder deaktivieren Sie den report Immunisierungsdatensatz, der bei der Übermittlung des COVID-19-Impfstoff-Selbstberichts generiert wird.<br><br>Der Standardwert ist <b>„false“</b> .                                                                                                                                             |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage   | Definieren Sie die Liste der Programme, für die ein Impfnachweis erforderlich ist.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| sn_vaccine_sm.vaccine.manage   | Definieren Sie den Systembezeichner für ansteckende Krankheiten, z. B. das COVID-19-Impfprogramm.                                                                                                                                                                                                                                            |
| sn_vaccine_sm.enable_cache     | Aktivieren oder deaktivieren Sie den bereichsbezogenen Cache zur Verwendung mit der Anwendung.<br><br>Bei Festlegung auf <b>true</b> ist der bereichsbezogene Cache aktiviert. Bei Festlegung auf <b>false</b> werden Daten nicht zwischengespeichert, sondern direkt aus der Datenbank abgefragt.<br><br>Der Standardwert ist <b>true</b> . |

Automatische Übersetzung

## Patientenportal für Vaccine Administration Management konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben aus, um sicherzustellen, dass das Patientenportal Vaccine Administration Management (VAM) für den -Benutzer ordnungsgemäß eingerichtet ist.

## Konfigurationsaufgaben des Patientenportals für VAM

| Aufgabe                                                                                      | Beschreibung                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Richten Sie den Prozess für die Übermittlung persönlicher Informationen ein.</a> | Richten Sie mithilfe eines Datensatzerstellers den Prozess ein, mit dem Anwender ihre persönlichen Daten für Impfstoffe im Patientenportal übermitteln können. |
| <a href="#">Konfigurieren Sie die bevorzugte Impfmethode.</a>                                | Konfigurieren Sie die bevorzugte Impfmethode, während Sie einen Impftermin planen.                                                                             |
| <a href="#">Terminplanung für ein Impfzentrum konfigurieren</a>                              | Konfigurieren Sie eine erweiterte Terminplanung für ein Impfzentrum basierend auf dem verfügbaren Bestand.                                                     |

### Richten Sie den Prozess für die Übermittlung personenbezogener Informationen für Impfstoffe ein

Sie können den Prozess so einrichten, dass Benutzer ihre persönlichen Informationen für Impfstoffe im Patientenportal übermitteln können, indem Sie einen Datensatzersteller verwenden.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_vaccine_sm.admin` können Sie konfigurieren, welche Benutzerinformationen gesammelt werden, indem Sie den Datensatzersteller Ihre persönlichen Daten eingeben aktualisieren. Sie können den Standard-Datensatzersteller verwenden, um weitere Felder hinzuzufügen, oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

### Bevorzugte Impfmethode konfigurieren

Sie können die bevorzugte Impfmethode konfigurieren, während Sie einen Impftermin planen.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_vaccine_sm.admin` können Sie Ihre bevorzugte Impfmethode beim Planen oder Neuplanen Ihrer Termine auswählen, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` auf **true** festlegen.

Einzelheiten zur Konfiguration von Terminbuchungen für mehrere Impfstoffe finden Sie unter [Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe](#)

### Terminplanung für ein Impfzentrum konfigurieren

Sie können eine erweiterte Terminplanung für ein Impfzentrum basierend auf dem verfügbaren Bestand konfigurieren.

Als Benutzer mit der Rolle `sn_vaccine_sm.admin` können Sie die Zeitplanung konfigurieren, indem Sie den Datensatzersteller *Schedule vaccine appointment* aktualisieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Datensatzersteller](#) .

Außerdem können Sie standortsspezifische und bestandsbasierte Terminplanung konfigurieren. Details finden Sie unter:

- [Erweiterte Terminplanung für Zentren konfigurieren.](#)
- [Bestandsbasierte Planung für ein Impfzentrum konfigurieren.](#)

### Automatische E-Mail-Benachrichtigungen für Massenbuchungen deaktivieren

Um automatische E-Mail-Benachrichtigungen zu deaktivieren, müssen Sie zuerst die Standardbenachrichtigung für die Terminkonfiguration und anschließend die entsprechende Geschäftsregel deaktivieren. Bei der Planung von Terminen als Teil einer Massenbuchung werden standardmäßig automatisch E-Mail-Benachrichtigungen an Benutzer gesendet.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn\_vaccine\_sm.admin

#### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

E-Mails werden automatisch generiert und geteilt, wenn Benutzer eine Impfung über das Selfserviceportal anfordern. Vaccine Administration Management bietet eine Terminkonfiguration, die Sie ändern können, um zu verhindern, dass E-Mails zur Massenplanung von Impfterminen gesendet werden.

Mithilfe von Administratorzugriff können Sie die Geschäftsregeln entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens konfigurieren und ändern.

#### Prozedur

So deaktivieren Sie Standardbenachrichtigungen für die Terminkonfiguration:

- Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Terminkonfigurationen**.
- Öffnen Sie den Datensatz „Impftermin vereinbaren“.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Standardbenachrichtigungen ignorieren**.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen nicht nur für Massenbuchungen deaktivieren. Wenn Sie die E-Mail-Benachrichtigungsereignisse für die Massenbuchung deaktivieren, gilt dies auch für die Selfservice-Buchung.

So deaktivieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen bei der Massenbuchung:

- Navigieren zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.
- Öffnen Sie den Datensatz „Bestätigung des Impftermins“.
- Wählen Sie im Feld **Aktiv** den Wert **False** aus.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

#### Terminerinnerung und Vorabfragebogen konfigurieren

Standardmäßig werden keine Terminerinnerungen an Benutzer gesendet. Um Terminerinnerungen zu aktivieren, müssen Sie die Terminerinnerung im Terminkonfigurationsdatensatz konfigurieren. Sie können auch den Vorabfragebogen für Benutzer konfigurieren.

#### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Terminerinnerung sendet dem Benutzer zu einem festgelegten Zeitpunkt eine Erinnerungs-E-Mail und einen Vorabfragebogen zu dem Termin.

## Prozedur

### 1. So konfigurieren Sie eine Terminerinnerung:

- a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Terminkonfigurationen**.
- b. Öffnen Sie den Datensatz „Impftermin vereinbaren“.
- c. Wählen Sie im Feld **Terminerinnerung** die Erinnerungszeit aus.

#### **Hinweis:**

Wenn das Feld nicht im Formular angezeigt wird, muss ein Benutzer mit der Rolle Administrator das Formularlayout konfigurieren, um es hinzuzufügen. Klicken Sie im Formular-Header auf das Symbol für das Formulkontextmenü (  ). Navigieren zu **Konfigurieren > Formularlayout** und verschieben Sie das Feld **Terminerinnerung** in die Liste Ausgewählt. Klicken Sie dann auf **Speichern**.

Standardmäßig werden keine Terminerinnerungen an Benutzer gesendet. Damit der Benutzer die E-Mail-Erinnerung erhält, müssen sowohl die Terminerinnerung als auch der Vorabfragebogen konfiguriert werden.

- d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

### 2. Konfigurieren Sie den Vorabfragebogen.

- a. Navigieren zu **Vaccine Administration Management > Administration > Fragebogen vor dem Termin**.  
Der Datensatzersteller des Vorabfragebogens wird angezeigt.
- b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Variablensätze den Datensatz „Voruntersuchung“.  
Der Variablensatz *Voruntersuchung* wird angezeigt.
- c. Erstellen oder aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ Variablen für den Fragebogen.  
Einzelheiten zur Konfiguration von Variablen finden Sie unter [Servicekatalogvariablen](#) .



## Wichtig:

Konfigurieren Sie nicht die Variablen *task\_id* und *is\_portal*.

| Variables (6) Catalog UI Policies Catalog Client Scripts (1) Included In (1) |                           |                        |                                             |       |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|---------------------------------------------|-------|
| Variables New Search Order Search                                            |                           |                        |                                             |       |
| Variable set = Pre-vaccination screening                                     |                           |                        |                                             |       |
|                                                                              | Name                      | Type                   | Question                                    | Order |
| <input type="checkbox"/>                                                     | <i>task_id</i>            | Single Line Text       | Task ID                                     |       |
| <input type="checkbox"/>                                                     | <i>is_portal</i>          | Single Line Text       | Is from portal                              |       |
| <input type="checkbox"/>                                                     | <i>recently_sick</i>      | Lookup Multiple Choice | Have you had a fever or felt ill in the ... | 100   |
| <input type="checkbox"/>                                                     | <i>recent_vaccination</i> | Lookup Multiple Choice | Have you received any vaccinations in th... | 200   |
| <input type="checkbox"/>                                                     | <i>pregnant</i>           | Lookup Multiple Choice | Are you pregnant or expecting to be preg... | 300   |
| <input type="checkbox"/>                                                     | <i>any_other_comments</i> | Multi Line Text        | Any other comments?                         | 400   |

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Virtual Agent-Konversationen für Vaccine Administration Management

Virtual Agent-Konversationen ermöglichen Benutzern, Hilfe im Impfprozess zu erhalten.

Vaccine Administration Management bietet Virtual Agent-Konversationsthemen, wenn das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) installiert ist. Über ein Konversationsthema wird der Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer festgelegt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

### Konversationsthemen

| Thema                                | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Standardstatus |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Termin buchen                        | <p>Ermöglicht Benutzern das Buchen von Impfterminen über den Chatbot.</p> <p>Die Fragen in diesem Thema sind die Standardfragen, die Benutzer bei der Buchung eines Termins im Selfserviceportal beantworten müssen.</p> <p><b>Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p> | Inaktiv        |
| Meine Berechtigung für die Impfphase | <p>Informiert Benutzer über ihre Impfberechtigung und ermöglicht ihnen die Buchung eines Termins, wenn sie dazu berechtigt sind.</p> <p><b>Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p>                                                                                     | Aktiv          |

## Konversationsthemen (Fortsetzung)

| Thema                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Standardstatus |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| COVID-19-Impfressourcen | <p>Zeigt dem Benutzer gezielt Wissen-Artikel an.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Zur Verwendung dieses Themas müssen Sie das Plugin „ServiceNow® Servicemanagement Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) aktivieren.</p> <p>Die in diesem Thema angezeigten Artikel werden durch ein Stichwort festgelegt. Standardmäßig werden für das Thema alle Artikel angezeigt, die das Stichwort „Impfstoff“ enthalten. Um das Stichwort zu ändern, navigieren Sie in ServiceNow® Virtual Agent-Designer zu diesem Thema. Klicken Sie in dem Thema auf den Block <b>Kontextsuche</b>. Legen Sie im Bereich „Eigenschaften von Themenblock“ den Wert des Felds <b>Abfrage</b> auf das neue Stichwort fest.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Inaktiv        |
| COVID-19                | <p>Ermöglicht Benutzern das Melden von Impfstatus und COVID-19-Testergebnissen mithilfe von Themenblöcken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impfstatus melden:</b> Ermöglicht es Benutzern, ihren Impfstatus zu melden.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COVID-19-Testergebnisse melden:</b> Ermöglicht es Benutzern, Ergebnisse von COVID-19-Tests zu melden.</li> </ul> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Dieses Konversationsthema dient als Platzhalter. Sie können die Fragen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.</p> <p>Nicht angemeldete Benutzer, die nicht registriert sind, müssen einen Vornamen, einen Nachnamen und eine E-Mail-Adresse angeben, bevor sie den eigenen Impfstatus oder eigene COVID-19-Testergebnisse melden können.</p> <p>Wenn Benutzer ihren Impfstatus oder COVID-19-Testergebnisse melden, werden automatisch E-Mail-Benachrichtigungen an die E-Mail-ID des Benutzers gesendet.</p> | Aktiv          |

Um Konversationsthemen zu aktivieren, zu deaktivieren oder zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Zusammenarbeit > Virtual Agent > Designer**. Wählen Sie auf der Seite „Themen“ die Kategorie **Impfverwaltung** aus. Klicken Sie auf das Thema, das Sie aktualisieren möchten. Verwenden Sie die Umschaltfläche **Aktiv**, um ein Thema zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.



## Buchungen für übersprungene Termini datensätze erneut durchführen

Buchen Sie für Benutzer, deren Termine aufgrund fehlender Daten nicht erfolgreich waren oder übersprungen wurden, Impfanforderungen für übersprungene Termini datensätze.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Impfverwaltung > Administration > Massenbuchungskonfigurationen**.
2. Suchen und öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für Massenbuchungen basierend auf Ihren Anforderungen.  
Sie sehen die erstellten Anforderungen und Termine auf der Registerkarte **Impfanforderungen**.
3. Korrigieren Sie die Daten, und klicken Sie auf **Buchung wiederholen**.  
Die Option **Buchung wiederholen** wird nur für die Benutzer ausgeführt, die Sie ursprünglich ausgewählt haben. Wenn Sie eine andere Auswahl treffen möchten, erstellen Sie eine neue Konfiguration.

### Ergebnisse

Sie sehen alle erstellten Anforderungen und Termine auf der Registerkarte **Impfanforderungen**.

### Suchfelder verschlüsseln, die in der Suchhilfe angezeigt werden sollen

Verschlüsseln Sie Suchfelder, um die Suche in anderen Feldern als „Vorname“, „Nachname“ und „Telefon“ zu ermöglichen. Durch die Verschlüsselung können Sie Suchfelder so konfigurieren, dass sie in der Suchhilfe angezeigt werden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security\_admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Je nach den Anforderungen Ihrer Organisation können Sie Felder wie „Straße“, „Ort“, „Bundesland“ und „Postleitzahl“ verschlüsseln. Entschlüsselte Felder werden in der Suchhilfe ausgeblendet. Standardmäßig sind für Benutzer die Felder für Vorname, Nachname und Telefon sichtbar.

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemsicherheit > Feldverschlüsselung > Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen**.
2. Geben Sie im Feld **Suchen** sn\_vaccine\_sm\_personal\_info ein.  
In der Tabelle „Verschlüsselungsfeld-Konfigurationen“ sehen Sie mehrere sn\_vaccine\_sm\_personal\_info-Felder.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte „Aktiv“, und wählen Sie **Group By Active** (Nach aktiv gruppieren) aus.
4. Wählen Sie im Feld **Aktiv** den Wert **False** aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5 nach Bedarf, um weitere Felder zu ver- bzw. entschlüsseln.

### Hohe Anzahl gleichzeitiger Buchungen verwalten

Verwalten Sie mehrere parallele Warteschlangen, um die Verarbeitung von Massenbuchungsterminen im parallelen Modus zu unterstützen. Sie können die Prozessoren für Massenbuchungsereignisse auf verschiedene Knoten verteilen, anstatt die Last auf einem einzelnen Knoten zu belassen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaft `sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism` unterstützt Sie dabei, den Terminbuchungs-Flow im parallelen Modus zu implementieren. Bei paralleler Verarbeitung erstellt der Auftrag separate Ereignisse für jedes Impfzentrum. Es hilft dabei, die Ereignisse gleichmäßig über die verfügbaren parallelen Warteschlangen zu verteilen. Es gibt insgesamt acht Prozessoren für Massenbuchungsereignisse.

#### Hinweis:

Für Massenbuchungen können maximal acht Warteschlangen verwendet werden. Selbst wenn ein Benutzer mit der Rolle „Administrator“ die Eigenschaft auf einen Wert größer als **8** festlegt, werden nur acht Warteschlangen erstellt. Der Standardwert ist jedoch auf **4** festgelegt.

Um Leistungsprobleme zu vermeiden, müssen Konfigurationsänderungen an einen bestimmten Knoten angeheftet werden. Als Benutzer mit der Rolle Administrator können Sie auswählen, welcher Thread auf einen bestimmten Knoten verweisen soll, damit die Last gleichmäßig über alle Knoten verteilt wird. Wenn Sie beispielsweise eine Instanz mit mehreren Knoten verwenden, können Sie die Konfiguration dahingehend ändern, dass sie an einen bestimmten Knoten angeheftet wird, indem Sie im Feld „System-ID“ den spezifischen Knoten auswählen, auf den Ihr Prozessor für Massenbuchungsereignisse zugreifen soll. Durch diese Konfigurationsänderung lässt sich die Systemleistung verbessern.

### Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_trigger.list` ein.
2. Geben Sie im Feld **Suche** \*Prozessor Massenbuchungsereignis ein.  
In der Zeitplantabelle können Sie acht Prozessordatensätze für Massenbuchungsereignisse sehen.
3. **Wahlweise:** Suchen Sie bei einer Instanz mit mehreren Knoten den Prozessordatensatz für Massenbuchungsereignisse, und wählen Sie im Spaltenfeld **System-ID** einen Knoten aus.
4. Doppelklicken Sie in den leeren Bereich des Felds **System-ID**.
  - a. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Knoten einen Knoten aus.
  - b. Speichern Sie den Datensatz, indem Sie auf das grüne Häkchen-Symbol klicken ().  
Der Prozessordatensatz für Massenbuchungsereignisse wird einem bestimmten Knoten zugewiesen.
5. Um verschiedene Prozessordatensätze für Massenbuchungsereignisse jeweils bestimmten Knoten zuzuweisen, wiederholen Sie die Schritte 3 und 4 so oft wie nötig.

### Verarbeitung für eine hohe Anzahl gleichzeitiger Impfeignisse verwalten

Verwalten Sie mehrere parallele Warteschlangen, um die Verarbeitung von Impfeignissen im parallelen Modus zu unterstützen. Sie können den Prozess für Impfwarteschlangen-Ereignisse auf verschiedene Knoten verteilen, anstatt die Last auf einem einzelnen Knoten zu belassen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Prozess-Flow für Impfwarteschlangen-Ereignisse im parallelen Modus implementieren. Bei paralleler Verarbeitung erstellt der Auftrag separate Ereignisse für jede Impfwarteschlange. Diese Verarbeitung hilft, die Ereignisse auf alle aktiven Knoten zu verteilen, anstatt sie in einem einzelnen Knoten zu verarbeiten.

## Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_trigger.list` ein.
2. Geben Sie im Feld **Suchen** \*Prozess für Impfwarteschlangen-Ereignisse ein.
3. Wählen Sie den Prozessdatensatz für Impfwarteschlangen-Ereignisse aus.
4. Setzen Sie das Feld **System-ID** auf **Aktive Knoten**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Diese Konfiguration erstellt mehrere `sys_trigger`-Datensätze für jeden Knoten.

## Fragebogentext für die Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portale konfigurieren

Konfigurieren Sie den Fragebogentext, der in den Benutzer- und Klinikmitarbeiter-Portalen für Vaccine Administration Management angezeigt wird.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Katalog > Katalogdefinitionen > Kataloge verwalten**.
2. Öffnen Sie den Impfkatalog-Datensatz.
3. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Katalogelemente“ den Fragebogentext, indem Sie die entsprechenden Variablen aus den folgenden Katalogelementen aktualisieren.

### Hinweis:

Der Text des Fragebogens ist auf die folgenden Katalogelemente und -variablen aufgeteilt.

### Impfkatalog

| Katalogelement                        | Variablensatz                | Variable                 |
|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Fragebogen vor der Terminvereinbarung | Voruntersuchung              | recently_sick            |
|                                       |                              | recent_vaccination       |
|                                       |                              | pregnant                 |
| Planen Sie Ihre Impfung               | Alle Vorerkrankungen angeben | long_term_health_issues  |
|                                       |                              | long_term_health_history |
|                                       |                              | any_reaction             |
|                                       |                              | any_infections           |
| Geben Sie Ihre persönlichen Daten ein | Demografische Daten          | age_group                |

Einzelheiten zur Konfiguration von Variablen finden Sie unter [Servicekatalog-Variablen](#) .

### **i Wichtig:**

- Durch Aktualisieren des Fragebogentexts wird dieser Text sowohl im Benutzer- als auch im Klinikmitarbeiter-Portal aktualisiert.
- Wenn Sie eine Variable deaktivieren, wird die Frage sowohl im Benutzer- als auch im Klinikmitarbeiter-Portal ausgeblendet.
- Wenn Sie eine Frage erstellen, wird die neue Frage standardmäßig nicht im Klinikmitarbeiter-Portal angezeigt. Sie müssen auch das Widget pre-impact\_questionnaire aktualisieren, indem Sie zu navigieren **Alle > Service Portal > Widgets**. Einzelheiten zur Konfiguration von -Widgets finden Sie unter [Serviceportal-Widgets](#) .

#### **4. Klicken Sie auf Aktualisieren.**

#### **Konfigurieren Sie die Eigenschaft VAM, um das bereichsbezogene Caching zu aktivieren**

Verwenden Sie einen bereichsbezogenen Cache anstelle eines globalen Caches in Vaccine Administration Management, um die Anwendungsleistung zu verbessern.

#### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: admin

#### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Vor Release TokyoVAM verwendete die Anwendung [] einen globalen Cache. Bestehende Benutzer, die einen globalen Cache verwenden und die Anwendungsleistung durch Verwendung eines bereichsbezogenen Cache verbessern möchten, müssen diesen zuerst durch die Konfiguration einer Systemeigenschaft aktivieren.

### **i Hinweis:**

Für neue Benutzer im Release Tokyo ist das bereichsbezogene Caching standardmäßig aktiviert.

#### **Prozedur**

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach `sn_vaccine_sm.enable_cache`.
3. Geben Sie im Feld **Wert** `true` ein, um das bereichsbezogene Caching zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

#### **Verschlüsselungsoptionen in Vaccine Administration Management**

Vaccine Administration Management bietet Verschlüsselungsunterstützung, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer vertrauliche Gesundheitsdaten anzeigen.

Die Option [ Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise für Now Platform wird in der Anwendung Vaccine Administration Management ] unterstützt.

## Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise

Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise bietet im Vergleich zu Encryption Support erweiterte Verschlüsselungsfunktionen und nutzt das Key Management Framework (KMF).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Vaccine Administration Management installieren, werden die Kryptomodule und Verschlüsselungskonfigurationen zum Verschlüsseln sensibler Felder zusammen mit KMF automatisch installiert. Für die Verwaltung und Überwachung von kryptografischen Vorgängen in Ihrer Instanz ServiceNow können Sie als Administrator optional das Plugin „Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise (com.glide.now.platform.encryption) aktivieren. Weitere Informationen zum Abrufen von Verschlüsselung auf Spaltenebene Enterprise finden Sie unter [Verschlüsselung auf Spaltenebene aktivieren Enterprise](#) . Weitere Informationen zur Auswahl des übergeordneten Krypto-Moduls finden Sie unter [Kryptografisches Modul erstellen](#) .

### Vaccine Administration Management verschlüsselte Felder

|                             |                    |
|-----------------------------|--------------------|
| sn_vaccine_sm_personal_info | Beruf              |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Preferred_id       |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Postleitzahl       |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Provinz            |
| sn_vaccine_sm_personal_info | health_worker      |
| sn_vaccine_sm_personal_info | age_group          |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Geschlecht         |
| sn_vaccine_sm_personal_info | country            |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Ethnizität         |
| sn_vaccine_sm_personal_info | other_occupation   |
| sn_vaccine_sm_personal_info | Straße             |
| sn_vaccine_sm_personal_info | city               |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | recently_sick      |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | recent_vaccination |

Automatische Übersetzung

**Vaccine Administration Management verschlüsselte Felder (Fortsetzung)**

|                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| sn_vaccine_sm_questionnaire | Beliebige_Andere_Kommentare    |
| sn_vaccine_sm_questionnaire | pregnant                       |
| sn_vaccine_sm_request       | age_group                      |
| sn_vaccine_sm_request       | any_infections                 |
| sn_vaccine_sm_request       | long_term_health_issue_details |
| sn_vaccine_sm_request       | health_history                 |
| sn_vaccine_sm_request       | any_reaction                   |
| sn_vaccine_sm_request       | long_term_health_issues        |

**Vaccine Administration Management verwenden**

Erfahren Sie, wie Vaccine Administration Management von Benutzern, medizinischen Fachkräften und Administratoren von Providern verwendet wird.

**Verwendung des Patientenportals zur Registrierung für ein Impfprogramm**

Als Benutzer mit der Rolle sn\_vaccine\_sm.user können Sie sich für ein Impfprogramm registrieren, Ihre persönlichen Daten angeben, Ihre Impftermine planen und verwalten, Gesundheitsaktualisierungen bereitstellen und vieles mehr – alles über ein einziges Selfserviceportal.

## Verwendung des Patientenportals für Impfungen

The screenshot displays the ServiceNow patient portal interface for vaccinations. The header features the 'now' logo and the user's name, Adela Cervantsz. The main content area includes a personalized greeting and a message about managing health. Below this, there are two primary widgets: 'Vaccinations' and 'COVID-19 status'. The 'Vaccinations' widget shows a list of vaccinations with a 'Schedule vaccination' button. The 'COVID-19 status' widget displays a QR code, vaccination status 'Complete', and test result 'Negative'. Below these are sections for 'Latest news & articles' and 'Frequently asked questions'.

Automatische Übersetzung

Auf der Zielseite können Sie im COVID-19-Status-Widget alle Informationen zum Impfstatus und zu den COVID-19-Testergebnissen anzeigen.

Sie können den QR-Code scannen, um Details zu Ihrem Impfstatus und den Testergebnissen mitzuteilen, z. B. den Status der verabreichten Dosis, die Impfdaten, den Impfstatus, die Impfmethode und die Testergebnisse. Sie können auch Details zu Ihrem Impfstatus und den COVID-19-Testergebnissen anzeigen, indem Sie auf **Details**anzeigen klicken.

### Als Patient registrieren

Wenn Sie im Patientenportal ein Konto erstellt und die Anwendung Vaccine Administration Management installiert haben, können Sie Impfungen für sich selbst und andere Haushaltsmitglieder planen.

## Personenbezogene Daten angeben

### Geben Sie Ihre persönlichen Daten im Patientenportal an

Nach der Registrierung können Sie Ihre personenbezogenen Daten angeben, um Organisationen dabei zu unterstützen zu ermitteln, wann Sie für die Terminplanung berechtigt sind.

Wenn Sie sich später beim Portal anmelden, können Sie im Abschnitt „Für Sie vorgeschlagene Impfstoffe“ auf der Zielseite die Impfungen sehen, für die Sie berechtigt sind, oder die Impfungen, die Sie noch planen müssen. Sie können auch Ihre Impfhistorie anzeigen.

The screenshot shows the 'Enter your personal info' form in the ServiceNow patient portal. The form is titled 'Enter your personal info' and includes a sub-header: 'This info is required and helps us determine the scheduling of your vaccination. Different groups of people are vaccinated in different phases.' The form is divided into sections: 'Your work situation' with a question 'Do you work in a job where you currently interact with people in person?' and radio buttons for 'Yes' and 'No'; 'Your demographic info' with a date of birth field (YYYY-MM-DD), gender radio buttons (Male, Female, Other), and ethnicity radio buttons (Hispanic or Latino, Black or African American, Native American, Asian American, White, Other, Decline to say).

Automatische Übersetzung



## Impfungen planen und verwalten

### Planen und verwalten Sie Ihre Impfstoffe im Patientenportal

Wenn Sie dazu berechtigt sind, planen Sie Ihre Impftermine.

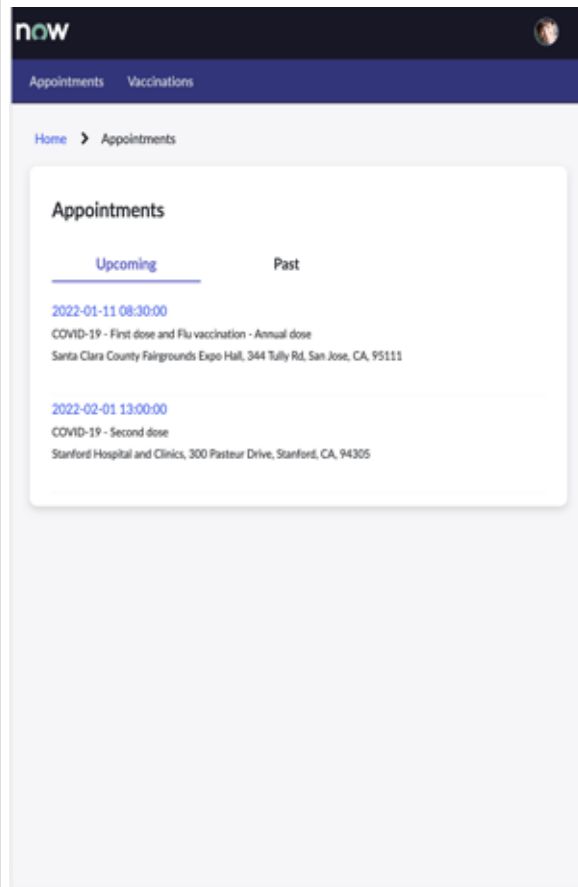
Sie können Ihre bevorzugte Impfmethode auswählen. Die Verfügbarkeit hängt jedoch von der Reihenfolge der Methodenauswahl sowie der Bestandsverfügbarkeit ab.

Sie können entweder die gleiche Impfstelle für mehrere Dosen auswählen oder Sie können für jede Dosis eine andere Impfstelle auswählen. Nachdem Sie Ihre Termine geplant haben, erhalten Sie eine Terminbestätigung mit einem QR-Code per E-Mail.

Automatische Übersetzung

## Planen und verwalten Sie Ihre Impfstoffe im Patientenportal (Fortsetzung)

Zeigen Sie alle Ihre bevorstehenden Termine an.



Automatische Übersetzung

## Planen und verwalten Sie Ihre Impfstoffe im Patientenportal (Fortsetzung)

Zeigen Sie die Details eines einzelnen Termins an.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Einen Termin verlegen

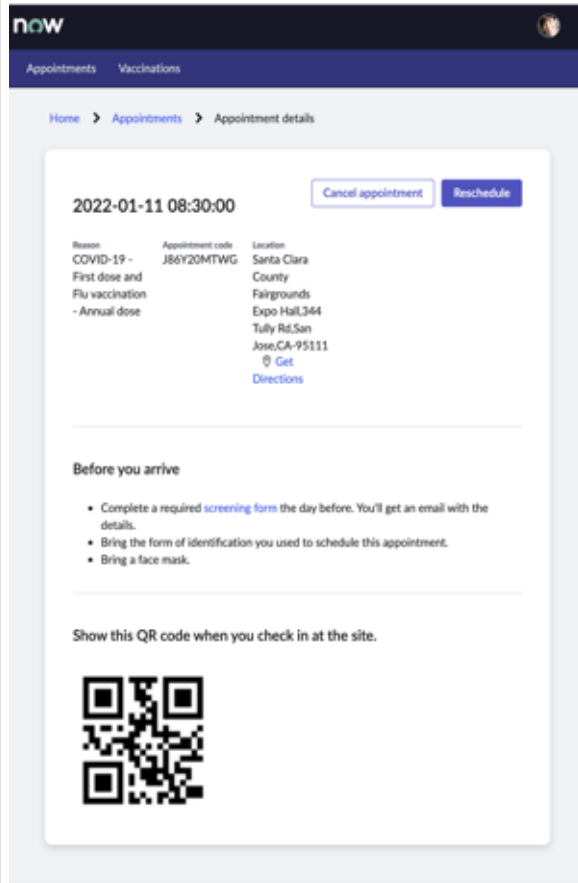
### **i Hinweis:**

Wenn Ihr erster Termin für ein Impfprogramm mit mehreren Dosen abgeschlossen wurde, können Sie die Methode nicht ändern. Sie können die Methode jedoch ändern, wenn Sie einen neuen Termin für die erste Dosis vereinbaren. Wenn Sie während der Neuplanung des Termins die Methode ändern, gilt dies automatisch auch für die nachfolgende Dosen.

- Für mehrere Termine unterschiedliche Standorte auswählen
- Einen Termin absagen

### **i Hinweis:**

Wenn Sie einen Termin absagen, werden alle Ihre offenen Termine für dieses Impfprogramm abgesagt. Wenn Sie beispielsweise den zweiten Termin eines Impfprogramms mit drei Impfdosen stornieren, werden sowohl der zweite als auch der dritte Termin storniert.



## Aktuelle Informationen zum gesundheitlichen Zustand bereitstellen

### Stellen Sie im Patientenportal Aktualisierungen zu Ihrem Gesundheitszustand bereit

Stellen Sie Ihre Integritätsaktualisierungen im Portal bereit. Außerdem haben Organisationen die Möglichkeit, Ihnen zu einem bestimmten Zeitpunkt vor dem Impftermin eine Terminerinnerung und einen Fragebogen zur Terminvereinbarung zu senden.

**now**

Appointments Vaccinations

Home > Pre-appointment questionnaire

**Pre-appointment questionnaire**

The vaccination site needs to screen everyone before their staff administer vaccines.

**Pre-vaccination screening**

\* Have you had a fever or felt ill in the past 48 hours?

☐ Yes ☐ No

\* Have you received any vaccinations in the past four weeks?

☐ Yes ☐ No

\* Are you pregnant or expecting to be pregnant during the next month?

☐ Not Applicable ☐ Yes

☐ No

Any other comments?

Submit

### Verwenden Sie das klinische Portal, um Impftermine für Benutzer zu suchen und zu verwalten

Als Benutzer mit der Rolle `sn_vaccine_sm.clinician` können Sie Impftermine für Benutzer suchen, alle anstehenden Termine für einen bestimmten Standort anzeigen, einen Impfdatensatz anzeigen und bearbeiten, einen Termin als Nicht-erscheinen markieren und einen Termin stornieren und vieles mehr, alles in einem einzigen Portal.

Automatische Übersetzung

## Portal für medizinische Fachkräfte

Vaccine Administration Management System Administrator

## Manage your appointments

Select a location to get started.  
Berger Drive Auditorium

Appointment code  Search

You can also use a QR code to find an appointment

Scan code

Jun 8, Tuesday

See all appointments

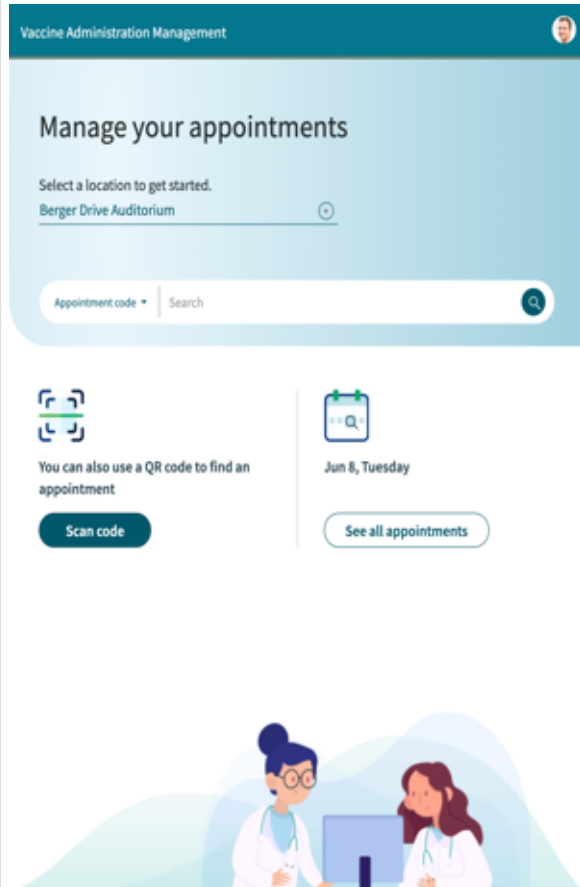

**i Hinweis:**

Das Portal für klinische Fachkräfte ist sowohl für Tablets als auch für Mobilgeräte optimiert. Die mobile Ansicht unterstützt derzeit jedoch nicht die Auswahl von mehr als einem Termin gleichzeitig für Massenupdates.

Automatische Übersetzung

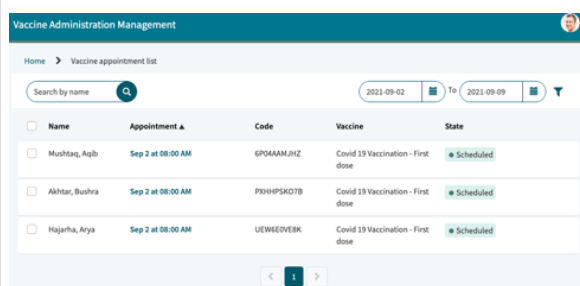
## Impftermine finden

### Bildschirme mit Impfterminen

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bildschirm                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Medizinische Fachkräfte können Impftermine suchen, indem sie den QR-Code von Benutzern scannen, den Code manuell eingeben oder Termine im Portal suchen.</p> <p>Medizinische Fachkräfte können die Termine für einen bestimmten Standort in der Liste einsehen. Um alle bevorstehenden Termine anzuzeigen, klicken Sie auf <b>Alle Termine</b> anzeigen. Bevorstehende Termine umfassen alle Termine für diesen Tag am ausgewählten Standort, sowie Termine aus der vorherigen Stunde. Beispiel: Wenn die medizinische Fachkraft die bevorstehenden Termine um 9:00 Uhr anzeigt, werden ihr alle zugewiesenen Termine von 8:00 Uhr bis zum Ende des Tages angezeigt.</p> <p>Sobald die medizinische Fachkraft einen Standort ausgewählt hat, bleibt dieser während der gesamten Sitzung ausgewählt.</p> |  |

## Termine anzeigen und durchsuchen

### Bildschirme zum Anzeigen und Suchen von Terminen

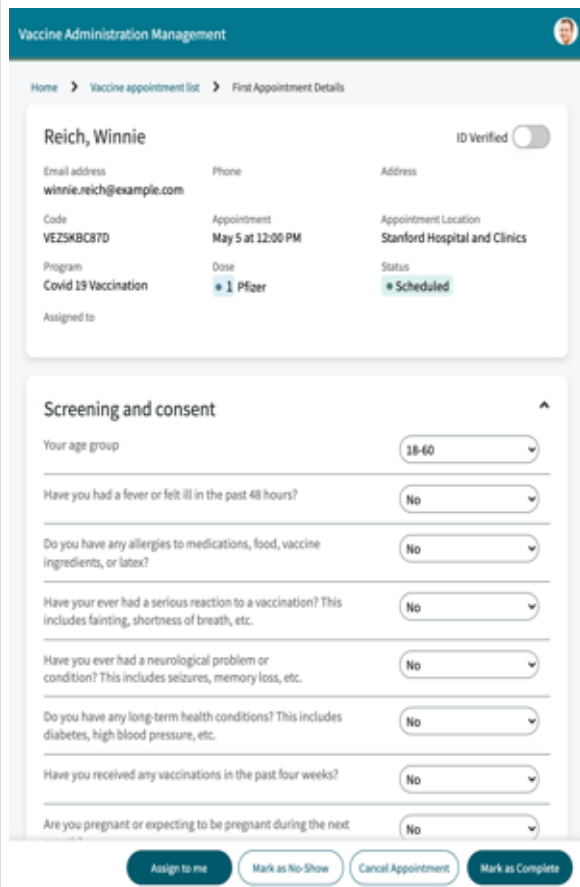
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                    | Bildschirm                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>In der Listenansicht können medizinische Fachkräfte alle Termine für einen bestimmten Standort anzeigen, nach Namen nach Benutzern suchen und nach Terminen filtern. Standardmäßig sind die Datumsangaben für Terminfilter nach Wochenzeiten festgelegt.</p> |  |

## Bildschirme zum Anzeigen und Suchen von Terminen (Fortsetzung)

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Bildschirm |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Mithilfe des Namenssuchfilters können medizinische Fachkräfte nur die für die registrierten Benutzer gebuchten Termine anzeigen. Die medizinische Fachkraft kann jedoch weiterhin den QR-Code eines internen Anwenders scannen und den Impfstoff verabreichen.</p> |            |

## Termine anzeigen und bearbeiten

### Bildschirme zum Anzeigen und Bearbeiten eines Termins

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bildschirm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Medizinische Fachkräfte können die Datensätze von Terminen anzeigen und bearbeiten, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifizierung der Benutzer-ID</li> <li>• Verifizierung der Benutzerdetails</li> <li>• Beantwortung von Untersuchungsfragen</li> <li>• Stellen Sie sicher, dass der Impfstoff ordnungsgemäß verabreicht wird.</li> </ul> <p>Wenn für denselben Termin mehrere Impfstoffe gebucht wurden und der Arzt nur einen verabreicht hat, können die Details trotzdem von dem Arzt erfasst werden. Später kann der Benutzer den Impfstoff buchen, der nicht verabreicht wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angabe von Anmerkungen und Arbeitsnotizen</li> <li>• Vergewissern Sie sich, dass Benutzer dem Impfstoff mündlich zugestimmt haben.</li> <li>• Stellen Sie sicher, dass Benutzern Informationen zum Impfstoff zur Verfügung gestellt wurden.</li> <li>• Termine sich selbst zuweisen</li> <li>• Termine als „Nicht erschienen“ markieren</li> <li>• Einen Termin absagen</li> </ul> |  <p>The screenshot displays the 'Vaccine Administration Management' interface. The top section shows the user 'Reich, Winnie' with fields for Email address (winnie.reich@example.com), Phone, and Address. Below this, the appointment details are listed: Code (VEZSKBC87D), Appointment (May 5 at 12:00 PM), Appointment Location (Stanford Hospital and Clinics), Program (Covid-19 Vaccination), Dose (1 Pfizer), and Status (Scheduled). The 'Assigned to' field is empty. The bottom section is titled 'Screening and consent' and contains several questions with dropdown menus for 'No' or '18-60'. The questions are: 'Your age group', 'Have you had a fever or felt ill in the past 48 hours?', 'Do you have any allergies to medications, food, vaccine ingredients, or latex?', 'Have you ever had a serious reaction to a vaccination? This includes fainting, shortness of breath, etc.', 'Have you ever had a neurological problem or condition? This includes seizures, memory loss, etc.', 'Do you have any long-term health conditions? This includes diabetes, high blood pressure, etc.', 'Have you received any vaccinations in the past four weeks?', and 'Are you pregnant or expecting to be pregnant during the next'. At the bottom, there are four buttons: 'Assign to me', 'Mark as No-Show', 'Cancel Appointment', and 'Mark as Complete'.</p> |

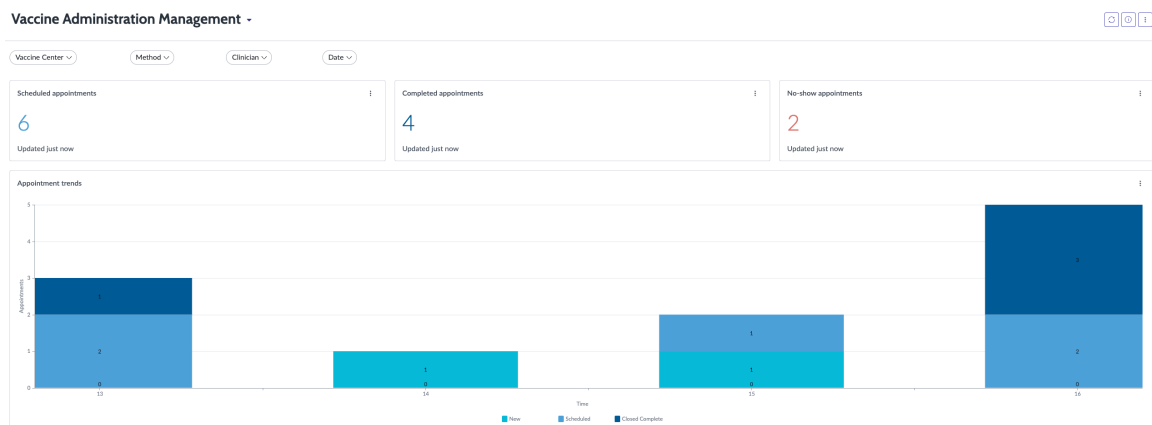
## Bildschirme zum Anzeigen und Bearbeiten eines Termins (Fortsetzung)

| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Bildschirm |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Termine als abgeschlossen markieren</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b><br/>Wenn die medizinische Fachkraft einen Impftermin als abgeschlossen markiert, wird ein Impfdatensatz für den Benutzer erstellt und in der Tabelle „Immunisierung“ (sn_hcls_immunization) gespeichert.</p> |            |

### Vaccine Administration Management-Dashboard

Mit dem Vaccine Administration Management-Dashboard können Sie Impftermine nach Tag, Woche und Monat geordnet anzeigen. Sie können geplante, abgeschlossene und nicht wahrgenommene Termine anzeigen sowie Termine nach Impfzentrum, Datum, Methode und medizinischer Fachkraft filtern.

#### Vaccine Administration Management-Dashboard



### Erforderliche Now Platform-Rollen

- Die Rolle `sn_vaccine_sm.report_manager` ist zum Anzeigen und Bearbeiten des Dashboards und der Berichte erforderlich.
- Die Rolle `sn_vaccine_sm.report_viewer` ist zum Anzeigen des Dashboards und der Berichte erforderlich.

### Zugriff auf das Dashboard von Vaccine Administration Management

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Vaccine Administration Management > Dashboard**.

### Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.



**Anwendungsfälle des Dashboards Vaccine Administration Management .**

| Anwender                                            | Dashboard-Verwendung                                                          |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Manager | Kann das Vaccine Administration Management-Dashboard anzeigen und bearbeiten. |
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Viewer  | Kann das Vaccine Administration Management-Dashboard anzeigen.                |

**Berichte****Berichte über Vaccine Administration Management**

| Titel                       | Typ                                                                                        | Quelltabelle                     | Beschreibung                                                                                 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geplante Termine            | Einzelne <sup>42</sup>                                                                     | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Anzahl der geplanten Termine.                                                                |
| Abgeschlossene Termine      | Einzelne <sup>42</sup>                                                                     | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Anzahl der abgeschlossenen Termine.                                                          |
| Nicht wahrgenommene Termine | Einzelne <sup>42</sup>                                                                     | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Anzahl der Benutzer, die zum geplanten Termin nicht erschienen sind.                         |
| Terminrends                 | Spalte  | Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task] | Separate Darstellung der Anzahl geplanter, abgeschlossener und nicht wahrgenommener Termine. |

**Filter****Filter von Vaccine Administration Management**

| Name        | Filtertyp | UI-Steuerungstyp         | Beschreibung                                  |
|-------------|-----------|--------------------------|-----------------------------------------------|
| Impfzentrum | Referenz  | Mehrfache Eingabe wählen | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand des |

**Filter von Vaccine Administration Management (Fortsetzung)**

| Name              | Filtertyp | UI-Steuerungstyp         | Beschreibung                                                                        |
|-------------------|-----------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |           |                          | ausgewählten Impfzentrums.                                                          |
| Datum             | Datum     | Einzelne Eingabe wählen  | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand des ausgewählten Datums.                  |
| Methode           | Referenz  | Mehrfache Eingabe wählen | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand der ausgewählten Impfmethode.             |
| Klinikmitarbeiter | Referenz  | Mehrfache Eingabe wählen | Filtern Sie die Berichtsergebnisse anhand der ausgewählten medizinischen Fachkraft. |

**Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter verwalten**

Verwalten Sie Benutzertermine als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter zum Erstellen von Verbraucherbenutzern, zum Buchen von Impfterminen und zum Auswählen eines gewünschten Zeitfensters. Einige zusätzliche Konfigurationen für den Impfmitarbeiter werden durchgeführt, um Benutzertermine besser zu verwalten.

**Benutzerdatensätze durchsuchen**

Suchen Sie nach einem Benutzerdatensatz, um zu überprüfen, ob der Benutzerdatensatz bereits vorhanden ist, bevor Sie einen Verbraucherbenutzer erstellen.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Agent > Search Assist.**
2. Wählen Sie **Verbraucher** aus.
3. Suchen Sie mithilfe der bereitgestellten Suchoptionen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer nach dem Verbraucherdatensatz, und klicken Sie auf **Suche**.

Wenn der Benutzerdatensatz vorhanden ist, finden Sie den Benutzerdatensatz unter „Persönliche Informationen“.

### **i Hinweis:**

Datensätze von internen Benutzern, die persönliche Informationen über das Vaccine Administration Management-Portal bereitgestellt haben, werden in die Suchergebnisse aufgenommen. Eine medizinische Fachkraft oder ein Impfmitarbeiter kann jedoch keine Termine im Auftrag der internen Benutzer buchen.

## **Verbraucherbenutzer erstellen**

Medizinisches Personal und Impfpersonal können Verbraucherdatensätze mit der Anwendung Vaccine Administration Management erstellen.

## **Vorbereitungen**

### **i Hinweis:**

Ein medizinisches Fachpersonal oder ein Impfagent kann keine internen Benutzer erstellen und dann im Namen der Benutzer Termine buchen.

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

## **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Agent > Search Assist**.
2. Klicken Sie auf **Create User** (Benutzer erstellen).
3. Geben Sie die personenbezogenen Daten des Benutzers an, um Organisationen dabei zu unterstützen, zu ermitteln, ob die Terminplanung berechtigt ist.  
Wenn der Benutzer die erste Impfdosis außerhalb der Anwendung Vaccine Administration Management erhalten hat, geben Sie die Impfmethode und das Datum an, an dem der Benutzer die erste Impfdosis erhalten hat.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.  
Ein neuer Informationsdatensatz für den Verbraucherbenutzer wird erstellt und mit einem entsprechenden Patientendatensatz verknüpft, falls für den Benutzer einer vorhanden ist. Die Impfung kann im Namen des Benutzers geplant werden. Wenn für den Benutzer kein Patientendatensatz vorhanden ist, wird ein neuer Patientendatensatz erstellt und mit den Informationen und dem Verbraucherdatensatz des Benutzers verknüpft.

## **Vorhandene Termine durchsuchen**

Suchen Sie im Namen des Verbraucherbenutzers nach einem bereits vorhandenen Termin.

## **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

## **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Agent > Search Assist**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder Kontakt nach den Impfterminen.
4. Klicken Sie auf **Suche**.

Wenn der Impfdatensatz vorhanden ist, finden Sie ihn unter „Impfaufgaben“.

### **i Hinweis:**

Als medizinische Fachkraft oder Impfmitarbeiter können Sie mit dem Kontaktfilter nur für Verbraucherbenutzer und nicht für interne Benutzer nach einem vorhandenen Termin suchen. Wenn Sie nach einem vorhandenen Termin für einen internen Benutzer suchen möchten, müssen Sie zu den Impfaufgaben navigieren und die Liste nach dem Benutzernamen filtern.

## **Einen Termin planen**

Planen Sie Impftermine im Namen des Verbrauchernutzers.

### **Vorbereitungen**

#### **i Hinweis:**

Eine medizinische Fachkraft oder ein Impfmitarbeiter kann keine Termine für interne Benutzer buchen.

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Agent > Search Assist**.
2. Wählen Sie **Verbraucher** aus.
3. Suchen Sie mithilfe der bereitgestellten Suchoptionen wie Vorname, Nachname und Telefonnummer nach dem Datensatz des neuen Verbraucherbenutzers, und klicken Sie auf **Suche**.  
Sie finden den neuen Informationsdatensatz unter „Persönliche Informationen“.
4. Wählen Sie den Datensatz aus, um einen Termin zu buchen.
5. Wählen Sie im Verbraucherbenutzerdatensatz **Impftermin buchen** aus.  
Die Schaltfläche **Impftermin buchen** ist für den internen Benutzer nicht sichtbar.
6. Planen Sie die Impftermine, indem Sie Ihre bevorzugte Methode und einen Impfort auswählen.  
Sie können entweder die gleiche Impfstelle für beide Dosen auswählen, oder Sie können für jede Dosis eine andere Impfstelle auswählen. Um bei der Planung oder Verschiebung Ihrer Termine aus Ihrer bevorzugten Impfmethode auszuwählen, muss der Wert der Systemeigenschaft *sn\_vaccine\_sm.allow\_user\_selection\_of\_vaccine\_method* auf **true** festgelegt sein.  
Weitere Informationen zur Konfiguration von Terminbuchungen für mehrere Impfungen finden Sie unter [Terminbuchungskonfiguration für mehrere Impfstoffe](#).
7. Tragen Sie die erforderlichen Detailinformationen ein, und klicken Sie auf **Absenden**.  
Der Impftermin wird für den Benutzer geplant und separate E-Mails für beide Impftermine werden mit dem Benutzer geteilt.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.  
In der zum Termin gehörenden Liste werden zwei separate Impfaufgaben erstellt.

### **Vorhandene Termine stornieren**

Stornieren Sie im Namen des Verbraucherbenutzers einen bereits vorhandenen Termin.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

### **Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Agent > Search Assist**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder dem Kontakt nach den Impfterminen, und klicken Sie auf **Suche**.

Sie finden die Impfdatensätze unter „Impfaufgaben“.

4. Wählen Sie den Benutzerdatensatz aus, den Sie stornieren möchten, und klicken Sie auf **Termin absagen**.

## Nächste Maßnahme

[Bereits bestehende Termine verändern](#).

### Bereits bestehende Termine verändern

Sie können bereits bestehende Termine verändern und die bevorzugte Methode, ein Datum, ein Zeitfenster oder ein Impfzentrum auswählen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_vaccine\_sm.clinician

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Vaccine Administration Management > Agent > Search Assist**.
2. Wählen Sie **Termin** aus.
3. Suchen Sie mit dem Termincode oder dem Kontakt nach den Impfterminen, und klicken Sie auf **Suche**.  
Sie finden die Impfdatensätze unter „Impfaufgaben“.
4. Wählen Sie den Benutzerdatensatz aus, für den Sie die Änderung vornehmen möchten, und klicken Sie auf **Termin neu planen**.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Termin neu planen“ ein Impfzentrum, ein Datum und ein Zeitfenster aus, und klicken Sie auf **Absenden**.  
Im Popup-Fenster „Termin neu planen“ wird die Bestätigung des geplanten Termins angezeigt.

## Nächste Maßnahme

Als Benutzer mit der Rolle sn\_vaccine\_sm.clinician können Sie auch die folgenden Aktionen im Namen der Benutzer ausführen.

- **Löschen**
- **Aktualisieren**
- **Als vollständig markieren**
- **Als nicht wahrgenommen markieren**

## Referenz zum Impfverwaltungs-Management

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Funktionen des Managements von Impfstoffen.

### Mit Vaccine Administration Management installierte Komponenten

Zusammen mit Vaccine Administration Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

## Hinweis:

In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#) .

## Installierte Rollen

### Rollen, die in installiert sind Vaccine Administration Management

| Rollentitel [Name]                                                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vaccine Administration Management Administrator<br>[sn_vaccine_sm.admin]                 | Anwendungsspezifischer Administrator für Vaccine Administration Management<br><br><b>Wichtig:</b><br>Standardmäßig enthält die Administratorrolle die Rolle sn_vaccine_sm.admin. Die Rolle sn_vaccine_sm.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_vaccine_sm.clinician</li> <li>• sn_vaccine_sm.manager</li> <li>• sn_apptmnt_booking.appointmen_booking_manager</li> </ul>                                  |
| Klinikmitarbeiter<br>[sn_vaccine_sm.clinician]                                           | Kann Impfanfragen, Impfaufgaben und Impffragebögen erstellen, lesen und aktualisieren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_vaccine_sm.viewer</li> <li>• agent_workspace_user</li> <li>• sn_apptmnt_booking.appointmen_booking_manager</li> <li>• sn_hcls.practitioner</li> </ul>      |
| Vaccine Administration Management Manager<br>[sn_vaccine_sm.manager]                     | Kann Impfprogramme, -phasen, -zentren, -methoden und -dosierungen erstellen, lesen und aktualisieren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_vaccine_sm.viewer</li> <li>• sn_vaccine_sm.model_manager</li> <li>• agent_workspace_user</li> <li>• sn_apptmnt_booking.appointmen_booking_admin</li> </ul> |
| Vaccine Administration Management model_manager<br>[sn_vaccine_sm.model_manager]         | Kann Impfmodelle und Impfverbrauchsmaterialien erstellen, lesen und aktualisieren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_vaccine_sm.model_viewer</li> </ul>                                                                                                                         |
| Betrachter des Vaccine Administration Management-Modells<br>[sn_vaccine_sm.model_viewer] | Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Impfmodelle und Impfverbrauchsmaterialien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Keine                                                                                                                                                                                                  |
| Vaccine Administration Management-Betrachter                                             | Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Impfprogramme,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | sn_vaccine_sm.model_viewer                                                                                                                                                                             |

Automatische Übersetzung

**Rollen, die in installiert sind Vaccine Administration Management (Fortsetzung)**

| Rollentitel [Name]                                                                        | Beschreibung                                                    | Enthält Rollen                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| [sn_vaccine_sm.viewer]                                                                    | -phasen, -zentren, -methoden und -dosierungen                   |                                |
| Benutzer des Vaccine Administration Management-Selfserviceportals<br>[sn_vaccine_sm.user] | Kann Impfungen anfordern und Termine verwalten                  | sn_apptmnt_booking.appointment |
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Manager<br>[sn_vaccine_sm.report_manager]     | Besitzt Lese- und Bearbeitungszugriff für das Termin-Dashboard. | sn_vaccine_sm.report_viewer    |
| Vaccine Administration Management-Dashboard-Viewer<br>[sn_vaccine_sm.report_viewer]       | Besitzt Lesezugriff für das Termin-Dashboard.                   | Keine                          |
| Vaccine Administration Management-Bestandsverwaltung<br>[sn_vaccine_sm.inventory_manager] | Kann die Bereitstellung und Verteilung von Impfstoff pflegen    | sn_vaccine_sm.inventory_viewer |
| Vaccine Administration Management-Bestandsanzeige<br>[sn_vaccine_sm.inventory_viewer]     | Kann die Impfbestandsverwaltungstabellen lesen                  | Keine                          |

**Installierte Tabellen****Vaccine Administration Management Anwendungstabellen**

| Tabelle                                                            | Beschreibung                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Active Program Center<br>[sn_vaccine_sm_st_active_program_center]  | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind und noch verwendet werden.  |
| Dosis [sn_vaccine_sm_dosage]                                       | Speichern Sie die Details der Impfstoffdosen für eine Impfmethode.                                 |
| Massenbuchungskonfiguration<br>[sn_vaccine_sm_mass_booking_config] | Speichert die Liste der Konfigurationen, die für die Massenplanung von Impfungen verwendet werden. |

## Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Massenbuchungsauftrag<br>[sn_vaccine_sm_mass_booking_job]             | Speichert Datensätze für Massenbuchungsaufträge, einschließlich der Gesamtzahl der gebuchten Termine im Auftrag, der Gesamtzahl der Impfaufgaben und der fehlgeschlagenen Buchungen, wenn eine Massenterminbuchungsanforderung generiert wird. |
| Methode [sn_vaccine_sm_method]                                        | Speichert die Details der Methoden, die zur Impfung von Personen im Rahmen eines Impfprogramms verfügbar sind.                                                                                                                                 |
| Persönliche Informationen<br>[sn_vaccine_sm_personal_info]            | Speichert die Informationen, die während des Anmeldevorgangs für die Impfung vom Anwender erfasst wurden, einschließlich Beruf, Demografie, Adresse und Ausweisdokument.                                                                       |
| Phase [sn_vaccine_sm_phase]                                           | Speichert die Phasen eines Release, in denen sich ein Impfprogramm befindet, und wann es zur Verwaltung verfügbar ist. Enthält das Startdatum, das Enddatum und zusätzliche Berechtigungskriterien.                                            |
| Programm [sn_vaccine_sm_program]                                      | Speichert die Liste der verfügbaren Programme, die zur Verwaltung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                                              |
| Programm-Center<br>[sn_vaccine_sm_program_center_mtom]                | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind.                                                                                                                                                                        |
| Testergebnisfall<br>[sn_vaccine_sm_test_result_case]                  | Speichert die Details eines Testergebnisfalls, einschließlich Patientenname, Testdatum, Ablaufdatum, Details eines Impfprogramms und Testergebnisstatus.                                                                                       |
| Buchungssperre für Impftermin<br>[sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock] | Speichert die Datensätze, die während des Terminbuchungsverfahrens als Sperren für Terminfenster fungieren. Wenn die Terminbuchung abgeschlossen ist, werden die Datensätze automatisch                                                        |



## Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 | gelöscht, und die Sperren werden für ein Zeitfenster freigegeben                                                                                                                                                           |
| Konfiguration des Impftermins<br>[sn_vaccine_sm_appointment_config]             | Speichert Konfigurationen, die für Impftermine verwendet werden.                                                                                                                                                           |
| Impfzentrum [sn_vaccine_sm_center]                                              | Speichert Details zu Impfzentren, dem Standort des Impfzentrums, Kontaktinformationen und dem Lager des Impfzentrums.                                                                                                      |
| Impffragebogen [sn_vaccine_sm_questionnaire]                                    | Speichert die Antworten auf einem Fragebogen, der Benutzern gesendet wird, die einen Impftermin gebucht haben.                                                                                                             |
| Impfanforderung [sn_vaccine_sm_request]                                         | Speichert alle Impfanforderungen und die zugehörige Impfaufgabennummer, einschließlich der Person, für die die Anforderung gilt, der Impfung und des Programms sowie des Status.                                           |
| Impfplan [sn_vaccine_sm_schedule]                                               | Speichert alle Details des Impfplans innerhalb eines Termins.                                                                                                                                                              |
| Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]                                                | Speichert alle Impfaufgaben, die in Impfanforderungen enthalten sind.                                                                                                                                                      |
| Impfstoff [sn_vaccine_sm_consumable]                                            | Speichert Details zum Impfstoffbestand, einschließlich Informationen zu Modell, Menge und Verfügbarkeit.                                                                                                                   |
| Verfügbarkeit von Impfstoffen<br>[sn_vaccine_sm_supply_availability]            | Speichert Details zur Verfügbarkeit eines Impfstoffs, einschließlich des Zentrums und des Datums, ab dem der Impfstoff verfügbar ist, das Impfmodell und die zugeteilten, gebuchten, verwendeten und verschwendeten Dosen. |
| Impfstoffverfügbarkeit nach Los<br>[sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch] | Speichert die Details zum Versorgungslos, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet ist, einschließlich des Datums, an dem der                                                                                             |

## Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | Impfstoff ab verfügbar ist, und der zugeteilten Dosen.                                                                                                                                                                                                           |
| Impffall [sn_vaccine_sm_case]                                               | Speichert die Impffälle.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Diagnoseberichte zur Impfverwaltung [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]      | Speichert eine Liste registrierter Benutzer ohne Impfdatensätze. Die Tabelle wird ausgefüllt, wenn die regelmäßige Aufgabe <b>Impfverwaltung – registrierte Benutzer ohne Impfanforderungen</b> ausgeführt wird. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe inaktiv. |
| Impfstoffmodell [sn_vaccine_sm_product_model]                               | Speichert das Modell des Impfstoffs, einschließlich Typ, Hersteller und Modellnummer.                                                                                                                                                                            |
| Informationen zum Impfstatus [sn_impfstoff_sm_impfstoff_Status_Information] | Speichert Informationen zum Impfstatus, einschließlich Status des Impfstoffs, verabreichte Dosen, Impfmethode, Patientennamen und Nachweisschlüssel.                                                                                                             |
| Impfstoff-Versorgungslos [sn_vaccine_sm_supply_batch]                       | Speichert die Details zum Los für einen Impfstoff, der dem Bestand hinzugefügt wird, einschließlich Typ, Anzahl der Dosen und Ablaufdatum.                                                                                                                       |

### Vaccine Administration Management-Datenmodell

Die Anwendung Vaccine Administration Management stellt ein Datenmodell bereit, das in den Workflows zur Impfstoffverabreichung verwendet wird.

### Übersicht

Das Datenmodell Vaccine Administration Management erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

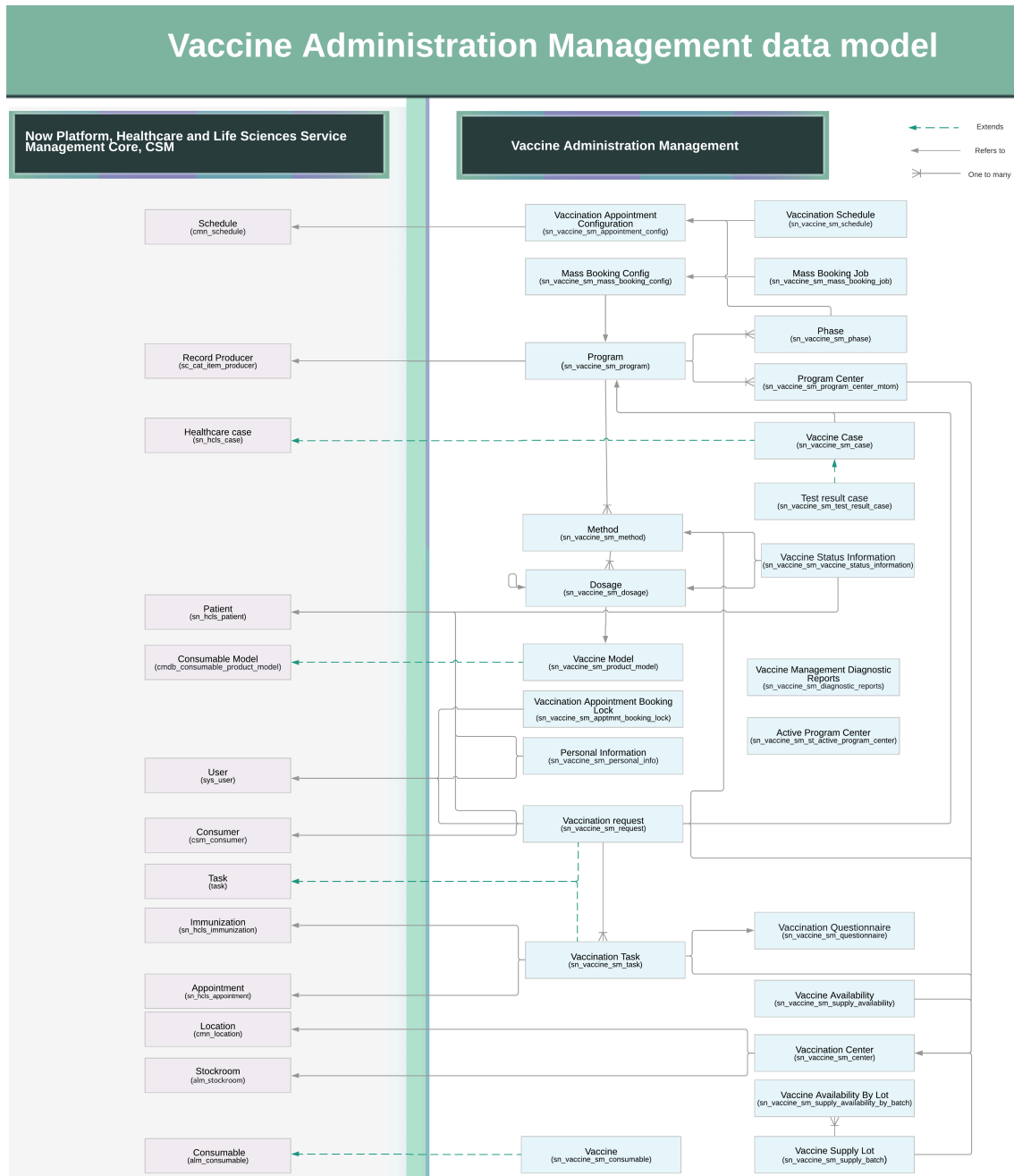
Das Vaccine Administration Management-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Anwendung Vaccine Administration Management enthalten sind.
- Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) stammen.
- Tabellen, die aus der Anwendung Now Platform stammen.

Sie können die Anwendung Vaccine Administration Management installieren, um ihr Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Datenmodell Vaccine Administration Management zusammensetzt.

## Vaccine Administration Management-Datenmodell



Automatische Übersetzung

Das Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Vaccine Administration Management enthalten sind, um Daten zu speichern.

## Vaccine Administration Management Anwendungstabellen

| Tabelle                                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Active Program Center<br>[sn_vaccine_sm_st_active_program_center]  | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind und noch verwendet werden.                                                                                                                                              |
| Dosis [sn_vaccine_sm_dosage]                                       | Speichern Sie die Details der Impfstoffdosen für eine Impfmethode.                                                                                                                                                                             |
| Massenbuchungskonfiguration<br>[sn_vaccine_sm_mass_booking_config] | Speichert die Liste der Konfigurationen, die für die Massenplanung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                                             |
| Massenbuchungsauftrag<br>[sn_vaccine_sm_mass_booking_job]          | Speichert Datensätze für Massenbuchungsaufträge, einschließlich der Gesamtzahl der gebuchten Termine im Auftrag, der Gesamtzahl der Impfaufgaben und der fehlgeschlagenen Buchungen, wenn eine Massenterminbuchungsanforderung generiert wird. |
| Methode [sn_vaccine_sm_method]                                     | Speichert die Details der Methoden, die zur Impfung von Personen im Rahmen eines Impfprogramms verfügbar sind.                                                                                                                                 |
| Persönliche Informationen<br>[sn_vaccine_sm_personal_info]         | Speichert die Informationen, die während des Anmeldevorgangs für die Impfung vom Anwender erfasst wurden, einschließlich Beruf, Demografie, Adresse und Ausweisdokument.                                                                       |
| Phase [sn_vaccine_sm_phase]                                        | Speichert die Phasen eines Release, in denen sich ein Impfprogramm befindet, und wann es zur Verwaltung verfügbar ist. Enthält das Startdatum, das Enddatum und zusätzliche Berechtigungskriterien.                                            |
| Programm [sn_vaccine_sm_program]                                   | Speichert die Liste der verfügbaren Programme, die zur Verwaltung von Impfungen verwendet werden.                                                                                                                                              |
| Programm-Center<br>[sn_vaccine_sm_program_center_mtom]             | Speichert die Liste der Impfzentren, die Teil eines Impfprogramms sind.                                                                                                                                                                        |

## Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Testergebnisfall<br>[sn_vaccine_sm_test_result_case]                  | Speichert die Details eines Testergebnisfalls, einschließlich Patientenname, Testdatum, Ablaufdatum, Details eines Impfprogramms und Testergebnisstatus.                                                                                                  |
| Buchungssperre für Impftermin<br>[sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock] | Speichert die Datensätze, die während des Terminbuchungsverfahrens als Sperren für Terminfenster fungieren. Wenn die Terminbuchung abgeschlossen ist, werden die Datensätze automatisch gelöscht, und die Sperren werden für ein Zeitfenster freigegeben. |
| Konfiguration des Impftermins<br>[sn_vaccine_sm_appointment_config]   | Speichert Konfigurationen, die für Impftermine verwendet werden.                                                                                                                                                                                          |
| Impfzentrum [sn_vaccine_sm_center]                                    | Speichert Details zu Impfzentren, dem Standort des Impfzentrums, Kontaktinformationen und dem Lager des Impfzentrums.                                                                                                                                     |
| Impffragebogen [sn_vaccine_sm_questionnaire]                          | Speichert die Antworten auf einem Fragebogen, der Benutzern gesendet wird, die einen Impftermin gebucht haben.                                                                                                                                            |
| Impfanforderung [sn_vaccine_sm_request]                               | Speichert alle Impfanforderungen und die zugehörige Impfaufgabennummer, einschließlich der Person, für die die Anforderung gilt, der Impfung und des Programms sowie des Status.                                                                          |
| Impfplan [sn_vaccine_sm_schedule]                                     | Speichert alle Details des Impfplans innerhalb eines Termins.                                                                                                                                                                                             |
| Impfaufgabe [sn_vaccine_sm_task]                                      | Speichert alle Impfaufgaben, die in Impfanforderungen enthalten sind.                                                                                                                                                                                     |
| Impfstoff [sn_vaccine_sm_consumable]                                  | Speichert Details zum Impfstoffbestand, einschließlich Informationen zu Modell, Menge und Verfügbarkeit.                                                                                                                                                  |

## Vaccine Administration Management Anwendungstabellen (Fortsetzung)

| Tabelle                                                                         | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verfügbarkeit von Impfstoffen<br>[sn_vaccine_sm_supply_availability]            | Speichert Details zur Verfügbarkeit eines Impfstoffs, einschließlich des Zentrums und des Datums, ab dem der Impfstoff verfügbar ist, das Impfmodell und die zugeteilten, gebuchten, verwendeten und verschwendeten Dosen.                                       |
| Impfstoffverfügbarkeit nach Los<br>[sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch] | Speichert die Details zum Versorgungslos, das der Impfstoffverfügbarkeit zugeordnet ist, einschließlich des Datums, an dem der Impfstoff ab verfügbar ist, und der zugeteilten Dosen.                                                                            |
| Impffall [sn_vaccine_sm_case]                                                   | Speichert die Impffälle.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Diagnoseberichte zur Impfverwaltung<br>[sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]       | Speichert eine Liste registrierter Benutzer ohne Impfdatensätze. Die Tabelle wird ausgefüllt, wenn die regelmäßige Aufgabe <b>Impfverwaltung – registrierte Benutzer ohne Impfanforderungen</b> ausgeführt wird. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe inaktiv. |
| Impfstoffmodell<br>[sn_vaccine_sm_product_model]                                | Speichert das Modell des Impfstoffs, einschließlich Typ, Hersteller und Modellnummer.                                                                                                                                                                            |
| Informationen zum Impfstatus<br>[sn_impfstoff_sm_impfstoff_status_information]  | Speichert Informationen zum Impfstatus, einschließlich Status des Impfstoffs, verabreichte Dosen, Impfmethode, Patientennamen und Nachweisschlüssel.                                                                                                             |
| Impfstoff-Versorgungslos<br>[sn_vaccine_sm_supply_batch]                        | Speichert die Details zum Los für einen Impfstoff, der dem Bestand hinzugefügt wird, einschließlich Typ, Anzahl der Dosen und Ablaufdatum.                                                                                                                       |

Das Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet die folgenden Tabellen, die in den Anwendungen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, und Now Platform, Kundenservice-Management (CSM) enthalten sind, um Daten zu speichern.

**TabellenServicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Platformund CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden**

| Tabelle                                                   | Beschreibung                                                                                            | Anwendung                                                         |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Termin [sn_hcls_appointment]                              | Stellt Details zur Terminbuchung für einen Patienten bereit                                             | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Verbrauchsgut [alm_consumable]                            | Stellt Assets bereit, die einem Impfstoff zugeordnet sind.                                              | Now Platform                                                      |
| Verbrauchsmaterial-Modell [cmdb_consumable_product_model] | Stellt Beschreibungen von Verbrauchsgüter-Produktmodellen bereit.                                       | Now Platform                                                      |
| Verbraucher [csm_consumer]                                | Stellt Patientendatensätze bereit, die Verbraucherdatensätzen zugeordnet sind.                          | CSM                                                               |
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case]                            | Unterstützt die Falltypen des Gesundheitswesens, einschließlich Impffälle.                              | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Immunisierung [sn_hcls_impfung]                           | Stellt Informationen über ein Ereignis bereit, bei dem einem Patienten ein Impfstoff verabreicht wurde. | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Standort [cmn_location]                                   | Stellt Adressen bereit, die einem Patienten zugeordnet sind                                             | Now Platform                                                      |
| Patient [sn_hcls_station]                                 | Stellt die Details eines Patienten bereit, der Impfdatensätze zugeordnet ist.                           | Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core |
| Datensatzersteller [sc_cat_item_producer]                 | Stellt die Datensatzersteller für ein Impfprogramm bereit                                               | Now Platform                                                      |

## Tabellen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Platform und CSM, die im Datenmodell Vaccine Administration Management verwendet werden (Fortsetzung)

| Tabelle                    | Beschreibung                                                                                                                               | Anwendung    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Zeitplan [sn_cmn_schedule] | Gibt die Feiertagskalender in Tagen und Uhrzeiten an, die von der Terminverfügbarkeit für einen Impfzeitplan ausgeschlossen werden sollen. | Now Platform |
| Aufgabe [task]             | Stellt eine Reihe von Standardaufgabenfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die erweitern.                               | Now Platform |
| Benutzer [sys_user]        | Stellt eine Reihe von Standardanwenderfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die erweitern.                               | Now Platform |

Weitere Informationen zu den Tabellen Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, Now Platform und CSM finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell, Branchendatenmodell-Tabellen](#) , [Mit Modellverwaltung](#) installierte Tabellen und [Mit Kundenservice-Management](#) installierte Tabellen .

### Domänentrennung und Vaccine Administration Management

Domänentrennung wird für Vaccine Administration Management unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

### Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.



Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

## Übersicht

Die Anwendung Vaccine Administration Management beinhaltet Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Impfprogramme und Impftermine. Die Anwendung basiert auf [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) und enthält auch Domain Separation.

## So funktioniert Domain Separation in Vaccine Administration Management

Für Kunden, die die Anwendung Vaccine Administration Management verwenden, um sich für Impfprogramme zu registrieren und Termine zu buchen, wird die Domäne über die Sitzung des angemeldeten Benutzers, den erstellten Datensatz und die zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

## Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.

### Integration mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core

Vaccine Administration Management ist in die Anwendung ServiceNow® Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core integriert und ermöglicht dadurch Funktionen wie die Synchronisierung einiger Datensätze über Anwendungen und Services hinweg sowie den Impfverlauf, den Patientenbenutzer anzeigen können.

Vaccine Administration Management nutzt die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core, um Patienten-, Verbraucher- und Immunisierungsdatensätze zu erstellen oder zu verknüpfen. Für die Integration mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core werden die folgenden Tabellen verwendet:

- Tabelle „Patient“ [sn\_hcls\_station] – Speichert Patientendetails und stellt Verknüpfungen zu den persönlichen Informationen, Anwender- und Verbraucherdatensätzen eines Anwenders her.
- Immunisierungstabelle [sn\_hcls\_impfung]: Speichert einen Datensatz von Immunisierungsdaten, die ein zugeordneter Benutzer als Impfverlauf im Impfportal sehen kann.

Durch die Integration mit Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core wird der Rolle Vaccine Administration Management Selfserviceportal-Benutzer [sn\_vaccine\_sm.user] auch die Rolle sn\_hcls.station hinzugefügt.

### Zugehörige Informationen

[Healthcare and Life Sciences Service Management Core](#)

[Patiententabelle](#)

[Immunisierungstabelle](#)

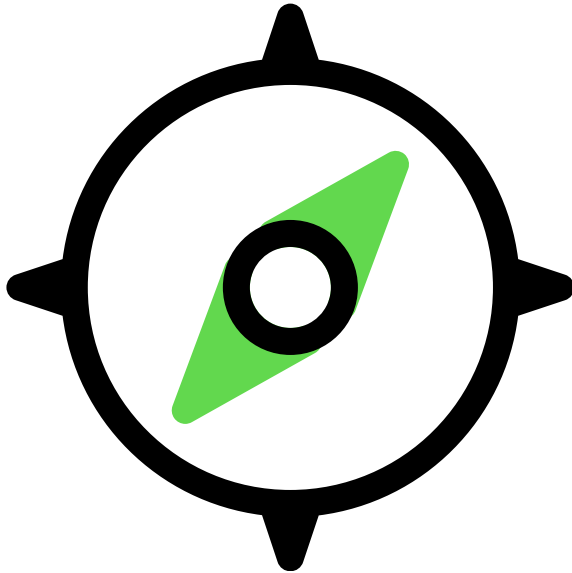
## Redox Inbound Integration

Mit der Anwendung ServiceNow® Redox Inbound Integration können Sie den bidirektionalen Datenaustausch in Echtzeit mit externen Gesundheitssystemen über die Plattform Redox durchführen.

## Apps im Store anfordern

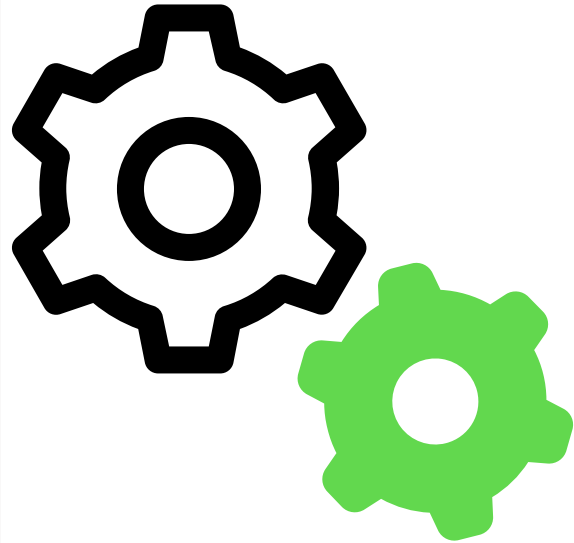
Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

### Untersuchen



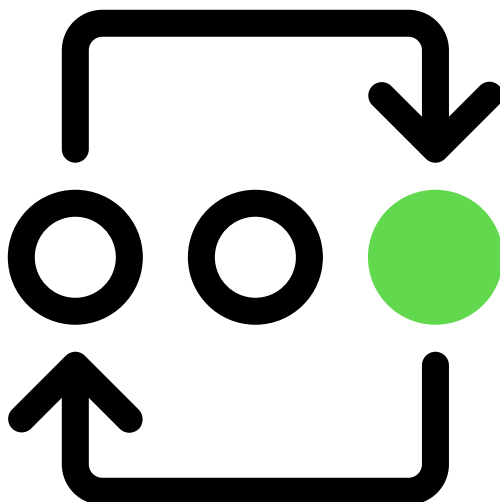
Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Redox Inbound Integration verwenden.

### Konfigurieren



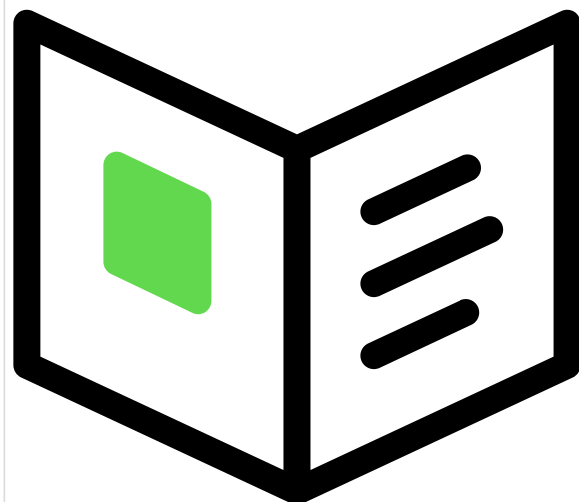
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

### Exchange-Daten



Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Gesundheitssystemen austauschen

### Referenz



Rufen Sie Details zu unterstützten Datenmodellen und Ereignistypen ab.

Automatische Übersetzung

Redox Inbound Integration erkunden

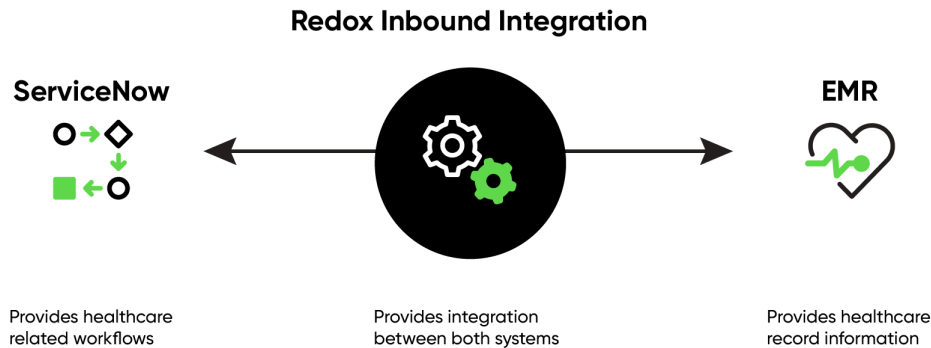
Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Redox Inbound Integration starten oder erweitern, sollten Sie mehr über die App erfahren, die für die Integration mit einem Gesundheitssystem über die Plattform Redox verwendet wird.

Übersicht

Als Krankenhaus, Kostenträger (Versicherung) oder Life-Science-Organisation können Sie die Pflegekapazität mehrerer Gesundheitssysteme freischalten, indem Sie mithilfe der Anwendung Redox Inbound Integration bidirektionale Integrationen zwischen ihnen ermöglichen. Sie können die Skalierbarkeit und Fähigkeiten von eingehenden und proaktiven ausgehenden Services verbessern, indem Sie die Anwendung zur Integration in Gesundheitssysteme verwenden, die die Plattform Redox verwenden.

Redox Inbound Integration

Das folgende Beispiel zeigt den Workflow Redox Inbound Integration.



Vorteile

Redox Inbound Integration bietet die folgenden Vorteile:

Redox Inbound Integration – Vorteile

| Vorteil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Schlüsselfeatures                                                    | Rolle                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Ermöglicht Gesundheitssystemen, einschließlich elektronischer Patientenakten (EMR) und elektronischer Gesundheitsdatensätze (EHR), die Integration in das Datenmodell ServiceNow Healthcare and Life Sciences, das auf dem Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) und Health Level sieben International (HL7) basiert | Tauschen Sie Echtzeit-Gesundheitsdaten mit Redox Inbound Integration | Administrator/Kliniker |

**Redox Inbound Integration – Vorteile (Fortsetzung)**

| Vorteil                                                                                                                                                                                                                                     | Schlüsselfeatures | Rolle |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|
| erfüllen und gleichzeitig die Kosten und Komplexität der Implementierung von Punkt-zu-Punkt-Integrationen zu vermeiden, indem eine bidirektionale Integration zwischen mehreren EMR-Systemen und einer ServiceNow -Instanz ermöglicht wird. |                   |       |

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Redox Inbound Integration finden Sie unter [Konfigurieren Redox Inbound Integration](#).

**Redox Inbound Integration konfigurieren**

Verknüpfen Sie Ihre Redox -Engine mit Ihrer ServiceNow -Instanz, um Informationen aus einem Gesundheitssystem abzurufen, das die Redox -Plattform verwendet.

Konfigurationsaufgaben für die Verwendung der Anwendung Redox Inbound Integration.

1. [Installieren Sie Redox Inbound Integration Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz.](#)
2. [Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow Instanz mit Redox Account.](#)
3. [Externe konfigurieren Redox Gesundheitssystem als Quellsystem für Redox Inbound Integration.](#)
4. [Erstellen Sie einen Anwender für Redox Inbound Integration.](#)
5. [Weisen Sie Rollen für zu Redox Inbound Integration users.](#)
6. [Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow Anmeldeinformationen für -Instanzen im Redox Engine.](#)

**Redox Inbound Integration installieren**

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Redox Inbound Integration (sn\_redox) installieren.

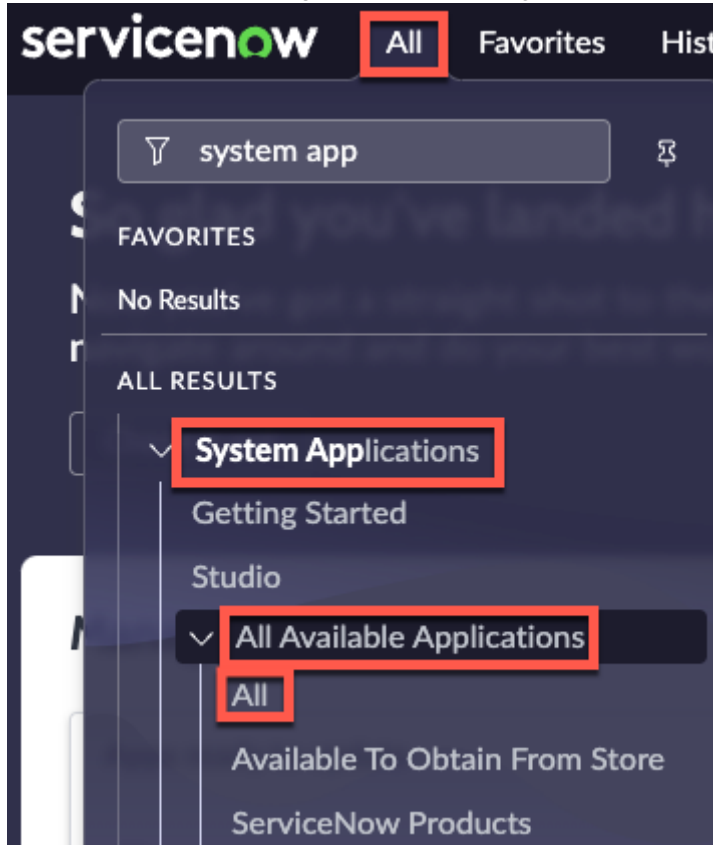
**Vorbereitungen**

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste der [eingehenden Redox-Integration](#)  in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Redox Inbound Integration (sn\_redox).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.  
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

**i Wichtig:**

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

### Verknüpfen Sie Ihre Instanz ServiceNow mit Ihrem Account Redox .

Erstellen Sie einen OAuth-Anwendungsendpunkt, damit das externe Redox Gesundheitssystem auf Ihre Instanz ServiceNow zugreifen kann.

### Vorbereitungen

Stellen Sie mithilfe der Anwendungsauswahl sicher, dass der Anwendungsbereich auf Redox Inbound Integration festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-OAuth > Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie in der Liste Anwendungsregistrierungen auf **Neu**.
3. Wählen Sie auf der OAuth-Anwendungsseite **OAuth-API-Endpunkt für externe Clients erstellen aus**.
4. Füllen Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die Details des Redox Gesundheitswesens aus, einschließlich Name, Client-ID, „Zugänglich von“, „Client-Geheimnis“, „Zugänglich von“, „Lebensdauer des Aktualisierungstokens“ und „Lebensdauer des Zugriffstokens“.

**i Hinweis:**

Sie können die Felder „**Umleitungs-URL**“ und „**Logo-URL**“ ignorieren, die für diese Konfiguration nicht verwendet werden.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Endpunkte für Clients zum Zugriff auf die Instanz erstellen](#) .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

### Externes Redox -Gesundheitssystem als Quellsystem für Redox Inbound Integration konfigurieren

Aktivieren Sie die Anwendung Redox Inbound Integration für den Empfang von Daten vom externen Redox -Gesundheitssystem, indem Sie die Quell- und Ziel-IDs des Systems in Ihrer Instanz ServiceNow konfigurieren.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

### Prozedur

Konfigurieren Sie mithilfe der Anwendung  die Tabelle „Quellsystem“ [sn\_hcls\_source\_system] für den Empfang von Daten aus einem externen Redox Redox Inbound Integration -Gesundheitssystem . Weitere Informationen finden Sie unter [Externe konfigurieren Redox Gesundheitssystem als Quellsystem für eine anwenderdefinierte Integration](#).

### Erstellen Sie einen Anwender für Redox Inbound Integration

Erstellen Sie einen Anwender für die Anwendung Redox Inbound Integration, um Daten von einem Redox -Gesundheitssystem zu erhalten.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Anwender**.
2. Klicken Sie in der Liste Benutzer auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Benutzer“ die Details des Anwenders aus, einschließlich ID, Vor- und Nachnamen, Kalenderintegration und Zeitzone.
4. Geben Sie im Feld **Passwort** ein Passwort für den Anwender ein.  
Dieses Passwort kann dauerhaft oder vorübergehend sein.
5. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie dem Anwender, das Passwort bei der ersten Anmeldung zu ändern, indem Sie das Kontrollkästchen **Passwort muss zurückgesetzt werden** aktivieren.
6. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
7. Um diesen Benutzer als nicht interaktiven Benutzer festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugang**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

## Nächste Maßnahme

Weisen Sie Rollen für Redox Inbound Integration Anwender zu.

### Zugehörige Informationen

[Einen Benutzer erstellen](#) 

## Weisen Sie Rollen für Redox Inbound Integration Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Redox Inbound Integration zu steuern.

## Vorbereitungen

- Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Redox Inbound Integration fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .
- [Erstellen Sie einen Anwender für Redox Inbound Integration](#).

Erforderliche Rolle: sn\_hcls.admin oder admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Redox Inbound Integration verwenden.

### Für Redox Inbound Integration erforderliche Rollen

| Rolle         | Beschreibung                                                                       |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls.admin | Administratoren, die auf die Anwendung Redox Inbound Integration zugreifen können. |

## Prozedur

Weisen Sie dem Benutzer für die Anwendung Redox Inbound Integration die Rolle sn\_hcls.admin zu.

Weitere Informationen finden Sie [unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen](#) .

## Anmeldeinformationen in der Redox -Engine zum Senden von Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre ServiceNow -Instanzanmeldeinformationen in der Redox -Engine zum Senden von Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz.

Konfigurieren Sie als ServiceNowRedox -Administrator Ihre Anmeldeinformationen für die []-Instanz in der Redox -Engine, um Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter [Redox Dokumentation](#) .

### Hinweis:

Um Anforderungen an eine ServiceNow -Instanz von der Redox -Engine zu senden, geben Sie die REST-API-URL im folgenden Format ein: `https://<instance name> /api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks` .

In der Engine Redox wird eine Anforderung durch den Ereignistyp und das Workflow-Setup für Ihre Integration bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter [Unterstützte Datenmodelle und Ereignistypen für Redox Inbound Integration](#).

## Tauschen Sie Echtzeit-Gesundheitsdaten mit Redox Inbound Integration

Verwenden Sie die Anwendung Redox Inbound Integration für den einfachen Austausch von Echtzeitdaten zwischen verschiedenen Gesundheitssystemen. Daten austauschen, ohne davon abhängig zu sein, wie einzelne Gesundheitssysteme Gesundheitsdaten speichern und übertragen.

Als Benutzer mit der Rolle sn\_hcls.admin können Sie Gesundheitsdaten von einem externen Gesundheitssystem in einer Instanz ServiceNow für die folgenden Aufgaben empfangen und aktualisieren:

### Zeitplanung

Benachrichtigen Sie externe Gesundheitssysteme über neue Termine und Änderungen an vorhandenen Terminen.

### Medikamente

Geben Sie Einblicke in den aktuellen und historischen Medikamentenverbrauch für einen Patienten. Ermöglichen Sie Echtzeitbenachrichtigungen über neue Verschreibungen und Änderungen oder Stornierungen bestehender Verschreibungen.

### Patientenverwaltung

Bereitstellung eines Echtzeit-Feeds einschließlich Patientennachverfolgung und -registrierung basierend auf dem Aufnahme-, Entlassungs- und Überstellungsprozess (Admission, Entlassung und Überstellung) in ein Gesundheitssystem

### Provider

Senden Sie Anbieterinformationen wie Demografie, Qualifikationen und Rollen.

### Ansprüche

Geben Sie Informationen zu Anspruchstransaktionen für zwischen Kostenträgern und Leistungserbringern erbrachte Services an.

### Klinische Zusammenfassung

Zeigen Sie Snapshots von Patientenakten zu bestimmten Zeitpunkten an.

Eine vollständige Liste der unterstützten Redox -Datenmodelle finden Sie unter [Unterstützte Datenmodelle und Ereignistypen für Redox Inbound Integration](#).



Darüber hinaus können Sie Redox Electronic Health Record Spoke zum Senden und Aktualisieren von Gesundheitsdaten aus einem externen Gesundheitssystem verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Redox Electronic Health Record Spoke](#) .

Redox Inbound Integration Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den unterstützten Datenmodellen und Ereignistypen für Redox Inbound Integration.

Unterstützte Datenmodelle und Ereignistypen für Redox Inbound Integration

In der Engine Redox wird eine Anforderung durch den Ereignistyp und den Workflow bestimmt, die für Ihre Integration eingerichtet sind.

Die folgende Tabelle enthält eine Liste der Ereignistypen in den Datenmodellen Redox, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden.

Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden

| Datenmodell               | Ereignistyp    |
|---------------------------|----------------|
| Klinische Zusammenfassung | Patienten-Push |
|                           | Besuch-Push    |
| Anspruch                  | Übermittlung   |
|                           | Zahlung        |
| Anbieter                  | Neu            |
|                           | Aktualisierung |
|                           | Aktivieren     |
|                           | Deaktivieren   |
| Medikamente               | Administration |
|                           | Neu            |
|                           | Aktualisierung |
|                           | Abbrechen      |

## Redox Datenmodelle und Ereignistypen, die von der Anwendung Redox Inbound Integration unterstützt werden (Fortsetzung)

| Datenmodell          | Ereignistyp   |
|----------------------|---------------|
| PatientAdministrator | Neuer Patient |
|                      | PatientUpdate |
|                      | Ankunft       |
|                      | Abbrechen     |
|                      | Entlastung    |
|                      | PreAdmit      |
|                      | Registrierung |
| Zeitplanung          | Neu           |
|                      | Neu planen    |
|                      | Änderung      |
|                      | Abbrechen     |
|                      | NoShow        |
| Chirurgische Planung | Neu           |
|                      | Neu planen    |
|                      | Änderung      |
|                      | Abbrechen     |
|                      | NoShow        |

Automatische Übersetzung

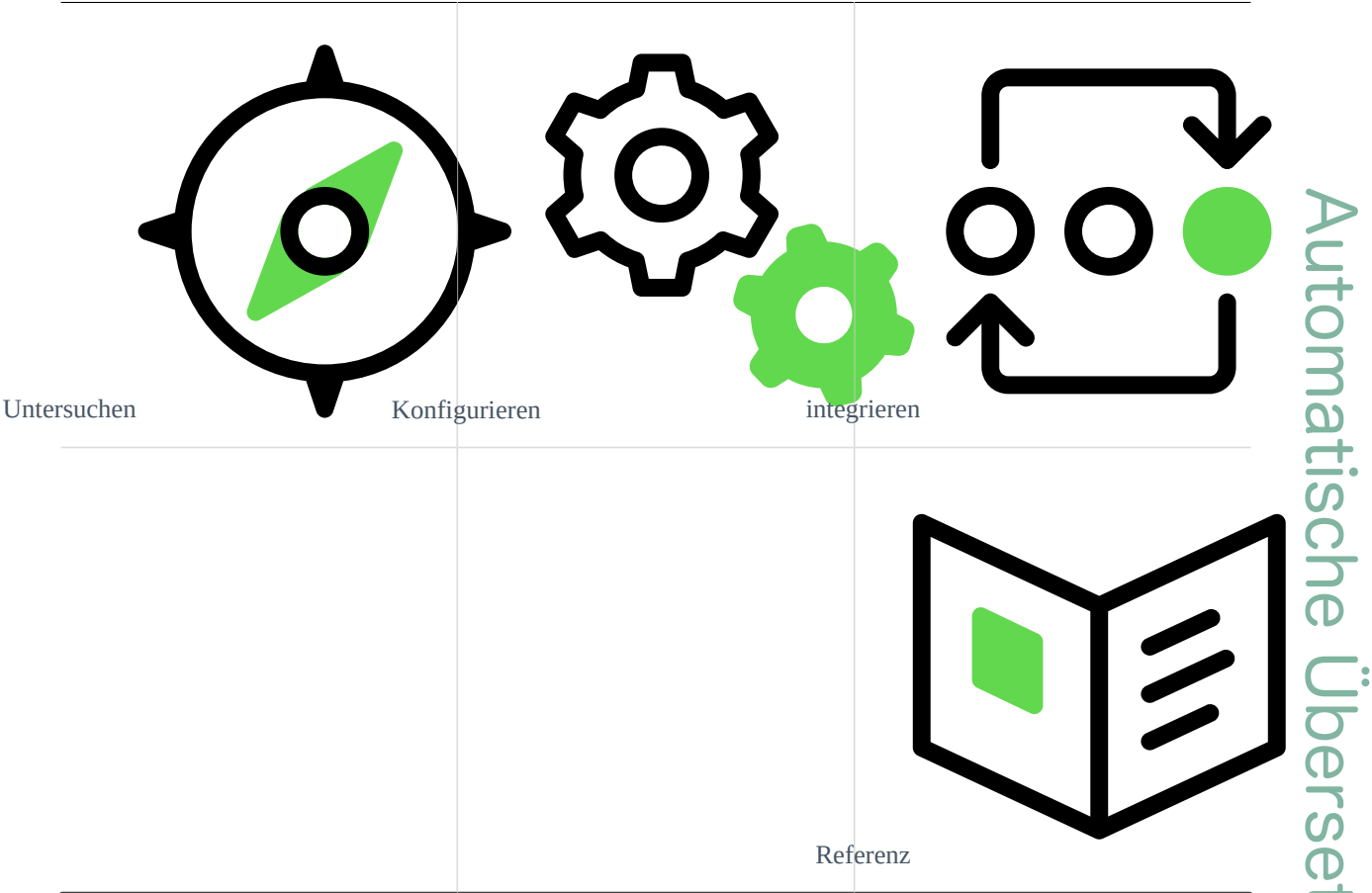
Informationen zu den Redox -Datenmodellen finden Sie unter [Ereignistypen für Datenmodelle](#) in der [Redox-Dokumentation](#).

Pflege­team­vor­gän­ge

Optimieren Sie mit der Anwendung Care Team Operations den Betrieb Ihres Pflege­teams im Krankenhaus.

TBD.

Erste Schritte



Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Pflege­team­vor­gän­ge erkunden

TBD.

– Übersicht

## – Anwender

### Anwender

| Anwender | Beschreibung |
|----------|--------------|
|          |              |
|          |              |

## – Workflow

1.

2.

## – Vorteile

### – Vorteile

| Vorteil | Funktion | Anwender |
|---------|----------|----------|
|         |          |          |
|         |          |          |
|         |          |          |

## Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

- 
- 
- 

## Konfigurieren von Pflegeteamvorgängen

TBD.

## Konfiguration – Übersicht

1.

2.

- 
- 

## Geführtes Setup zur Implementierung von verwenden

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie in der Instanz konfigurieren können. Um das geführte Setup für zu öffnen, navigieren Sie zu .

Weitere Informationen finden Sie unter .

## Referenz für Pflegeteamvorgänge

# Medizingeräte-Management

Mit den ServiceNow® Medizingeräte-Management -Anwendungen optimieren Sie die Verwaltung medizinischer Geräte mit Playbooks und Fallverwaltung.

## **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

ServiceNow® Medizingeräte-Management erfordert die Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences.

## Healthcare Computerized Maintenance Management System

Mit der Anwendung ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), verwalten Sie betriebsbezogene Prozesse für medizinische Geräte, den Überprüfungsprozess für die Wartung alternativer Geräte (Alternative Equipment Maintenance, AEM), Probleme mit medizinischen Geräten und außer Betrieb genommene Prozesse.

## **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

## Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#)-Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

## Untersuchen



Erfahren Sie, wie Gesundheitsorganisationen Healthcare CMMS verwenden.

## Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

## Anforderung für Services für medizinische Geräte



Senden Sie Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, überprüfen Sie AEM-Anforderungen, lösen Sie Probleme mit medizinischen Geräten oder außer Betrieb genommene medizinische Geräte

## Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten ab, einschließlich Tabellen.

Automatische Übersetzung

Verwalten  
Geräte

## Erkunden von Healthcare Computerized Maintenance Management System

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) starten oder erweitern, sollten Sie mehr über die Funktionen erfahren, die für die Verwaltung medizinischer Geräte verfügbar sind.

### **Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

## Übersicht

Für die medizinischen Techniker in Ihrer Gesundheitseinrichtung:

- Verbessern Sie das Compliance-Management, indem Sie Geräte-Workflows mit Patientenrisikoparametern für Wartungspläne optimieren.
- Stellen Sie Transparenz und Daten über alle Geräte (mit oder nicht verbunden) und Standorte in einer einzigen wahrheitsgemäßen Quelle bereit, um die Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- Steigern Sie die Teamproduktivität mit einem integrierten Gerätedatenmodell, Arbeitsauftragsvorlagen, mobiler Experience und Compliance-Berichten.

Für medizinische Fachkräfte in Ihrer Gesundheitsorganisation:

- Verbessern Sie die Zufriedenheit des medizinischen Fachpersonals und reduzieren Sie die Ausfallzeiten von Geräten, indem Sie Workflows für die Problemmeldung und Reaktion optimieren.
- Verbessern Sie die Produktivität von Teams, indem Sie Geräte über mehrere Krankenhäuser, Standorte oder Unternehmen hinweg verwalten.

Das Playbook Healthcare CMMS bietet eine geführte Experience zur Überprüfung von Fällen im Zusammenhang mit medizinischen Geräten. Mit den Playbooks können klinische Ingenieure ein medizinisches Gerät in Betrieb nehmen, AEM-Pläne (Alternative Equipment Maintenance) überprüfen und Anfragen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte im Zusammenhang mit einem medizinischen Gerätemodell verwalten.

Die Anwendung Healthcare CMMS verwendet das Datenmodell, das von der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core bereitgestellt wird. Der Fall des medizinischen Geräts wird als Fall des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts, AEM-Falls des medizinischen Geräts, außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts oder Problemfall des medizinischen Geräts übermittelt und den medizinischen Technikern zugewiesen, die dann an einem Fall im Zusammenhang mit dem Gerät arbeiten können oder verwenden Sie ein geführtes Playbook in Arbeitsbereich, um ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät, einen AEM-Fall oder ein medizinisches Gerät außerhalb des Betriebs zu lösen.

## Schlüsselfunktionen

- Verwalten Sie den End-to-End-Prozess von in Betrieb befindlichen medizinischen Geräten.
- Überprüfen Sie AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle.

- Erstellen und verwalten Sie Probleme mit medizinischen Geräten für die korrigierende Wartung von medizinischen Geräten mithilfe eines Arbeitsauftrags.
- Verwalten Sie den End-to-End-Prozess für medizinische Geräte, die außer Betrieb sind.
- Bieten Sie medizinischen Ingenieuren eine geführte Experience, um die Inbetriebnahme medizinischer Geräte, die Überprüfung von AEM-Anforderungen und die Außerbetriebnahme medizinischer Geräte von Arbeitsbereich mithilfe der Playbooks Healthcare CMMS durchzuführen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Healthcare CMMS finden Sie unter [Healthcare CMMS konfigurieren](#).

### Healthcare Computerized Maintenance Management System - Szenario für betriebsbereite medizinische Geräte

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen und Wartungsplänen zuzuordnen.

#### Wichtig:

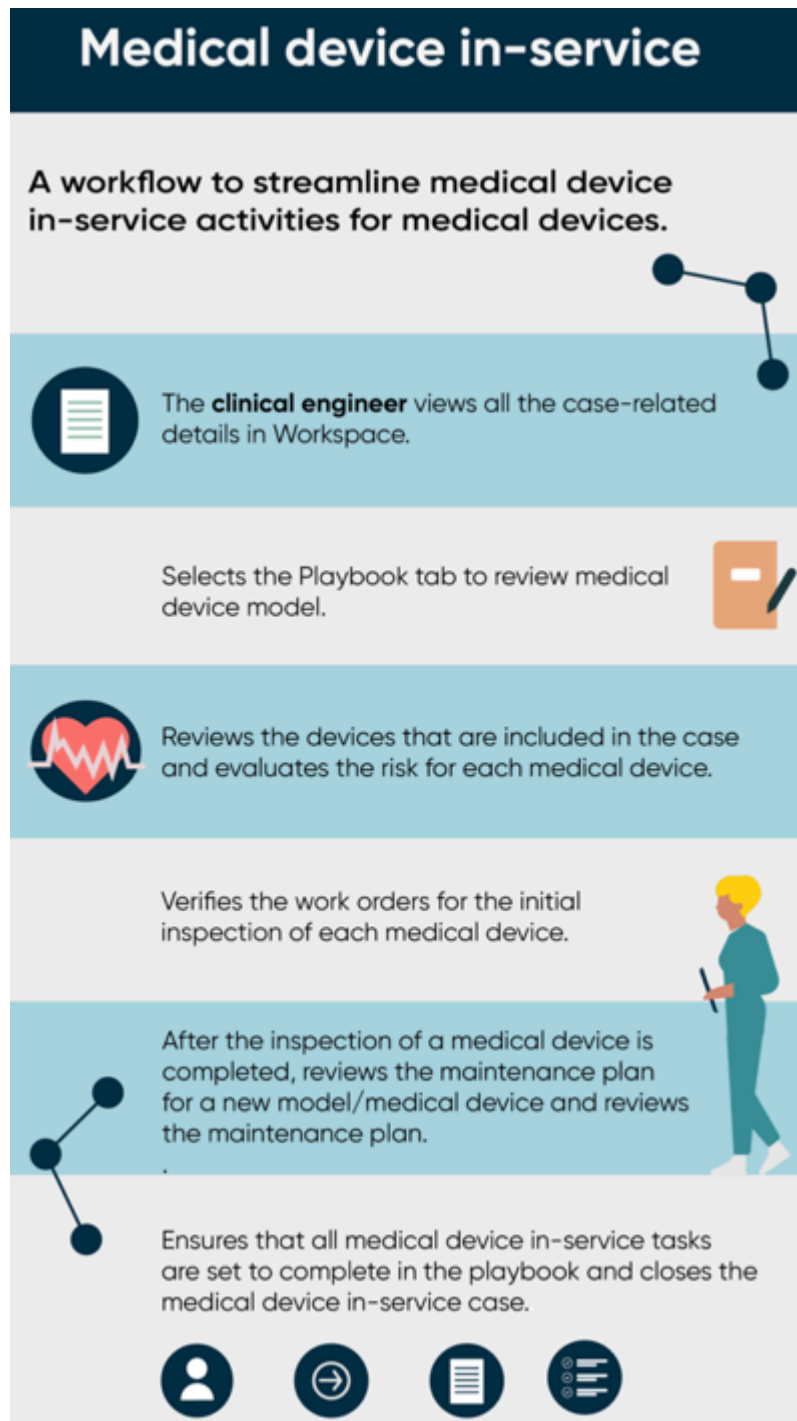
Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Szenario: Ein Krankenhaus erwirbt eine neue Injektionspumpe, die auf „In Betrieb“ gesetzt und für die geplante Wartung eingeplant werden muss. Ein Beitragender zur Geräteorganisation, der als anfordernde Person mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` fungiert, arbeitet am Standort des Krankenhauses und übermittelt das Formular zur Anforderung für die Inbetriebsetzung von Medizingeräten über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Formular für die Anforderung zur Indienststellung von medizinischen Geräten gibt der Beitragende das Modell des medizinischen Geräts und die Details des medizinischen Geräts ein, z. B. Modellname, Modellnummer, Hersteller, Kurzbeschreibung, Seriennummer, Organisation und Kostenstelle. Wenn das neue Modell für medizinische Geräte auf „In Betrieb“ gesetzt ist, wählen Sie im Formular für Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte die **Option Alternative Wartung zulassen** aus, um eine Anforderung für AEM eingeben zu können. Nach dem Senden des Anforderungsformulars für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte wird in der Instanz ServiceNow, die dem Kundenserviceportal des Krankenhauses zugeordnet ist, ein Fall für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte erstellt. Um den Fall zu lösen, initiiert der Workflow Healthcare CMMS ein Playbook, das für die in Service-Fälle des medizinischen Geräts konfiguriert ist. Der Fall wird einem medizinischen Ingenieur zugewiesen, der mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` als Erfüller fungiert.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS für das Szenario für die Nutzung von medizinischen Geräten verwendet wird.



## Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS für in Betrieb befindliche medizinische Geräte



In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um das in Betrieb befindliche medizinische Gerät zu aktivieren:

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Fall für das in Betrieb befindliche medizinische Gerät anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich zeigt auf der Registerkarte **Details** die vollständigen Informationen zum medizinischen Gerät und zu seinem Modell an.
3. Wählt die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es medizinischen Ingenieuren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. Überprüft das Modell des medizinischen Geräts.
5. Prüft die im Fall enthaltenen Geräte und bewertet die Risiken für jedes medizinische Gerät.
6. Überprüft die Arbeitsaufträge für die Erstprüfung jedes medizinischen Geräts.
7. Nachdem die Inspektion eines medizinischen Geräts abgeschlossen ist, fügt einen Wartungsplan für ein neues Modell/medizinisches Gerät hinzu und überprüft den Wartungsplan.
8. Stellt sicher, dass alle in Betrieb befindlichen Aufgaben für medizinische Geräte im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind, und schließt den Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte.

### Healthcare Computerized Maintenance Management System : Überprüfung des AEM-Anforderungsszenarios

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um den vorhandenen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell zu überprüfen.

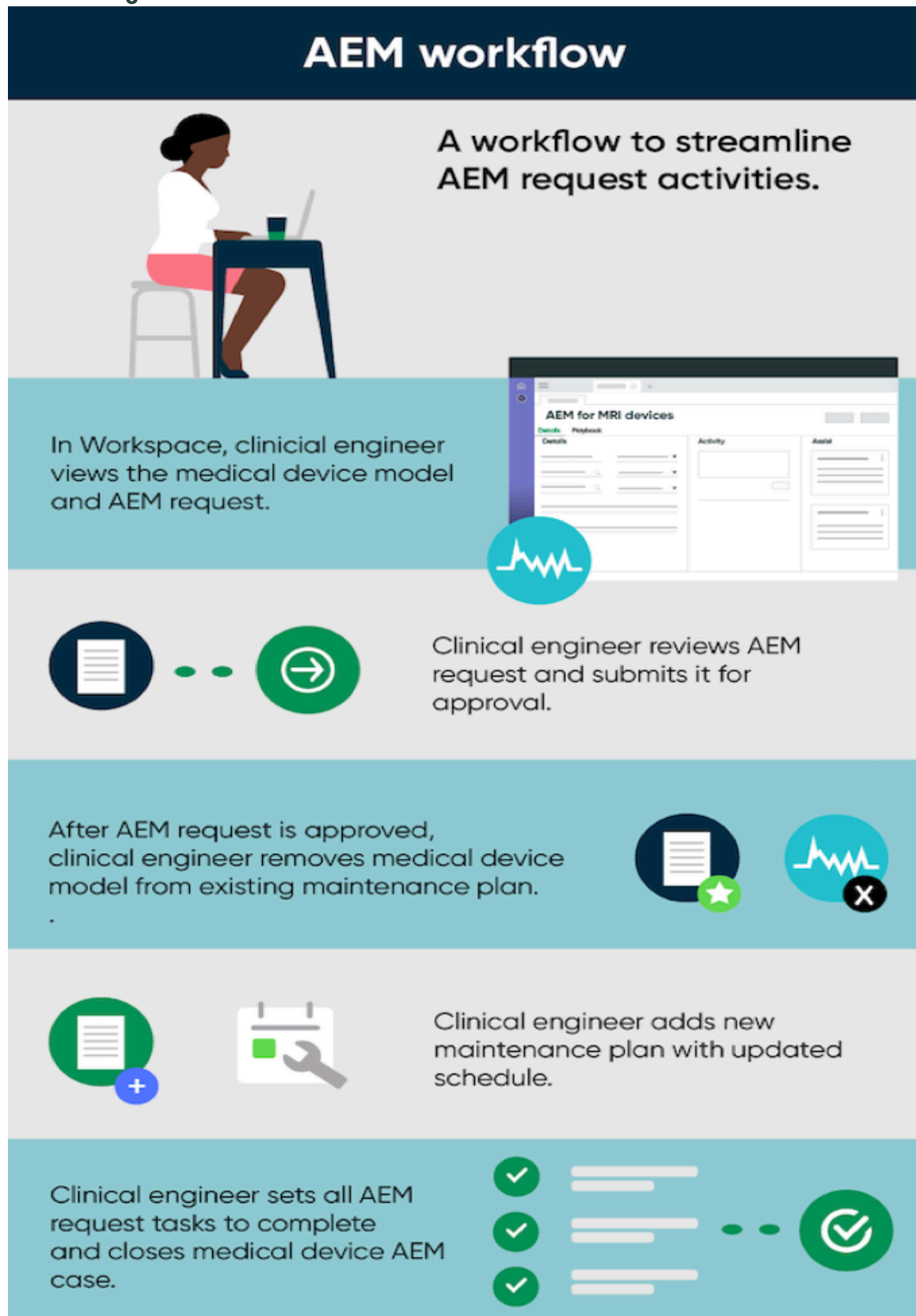
#### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Szenario: Ein Krankenhaus muss den vorhandenen Wartungsplan für alle MRT-Geräte überprüfen, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet sind. Ein Beitragender zur Geräteorganisation, der am Standort des Krankenhauses arbeitet, übermittelt das Anforderungsformular für die alternative Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Das AEM-Anforderungsformular zeigt die Modelle der medizinischen Geräte, die ausgewählt wurden, um eine alternative Wartung im Formular zuzulassen. Im AEM-Anforderungsformular gibt der Beitragende die anfordernde Organisation, das Modell des medizinischen Geräts und andere Details ein und schlägt Änderungen am Wartungsplan vor. Wenn ein AEM-Fall für ein medizinisches Gerät in der Instanz Healthcare CMMS ServiceNow erstellt wird, initiiert der Workflow `[ ]` ein Playbook, das für die AEM-Fälle des medizinischen Geräts konfiguriert wurde. Der Fall wird einem medizinischen Ingenieur zugewiesen, der mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` als Erfüller fungiert.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS für das Szenario zur Überprüfung einer AEM-Anforderung verwendet wird.

## Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS zum Überprüfen einer AEM-Anforderung



Automatische Übersetzung

In den folgenden Workflow-Schritten wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um die AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell zu überprüfen:

**1. Verwenden Arbeitsbereich, um den AEM-Fall des medizinischen Geräts anzuzeigen.**

**2. In Arbeitsbereich zeigt auf der Registerkarte **Details** alle Informationen zum**

## Healthcare Computerized Maintenance Management System : Szenario für medizinische Geräte, das nicht in Betrieb ist

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen und Arbeitsaufträge für die Entsorgung zu erstellen.

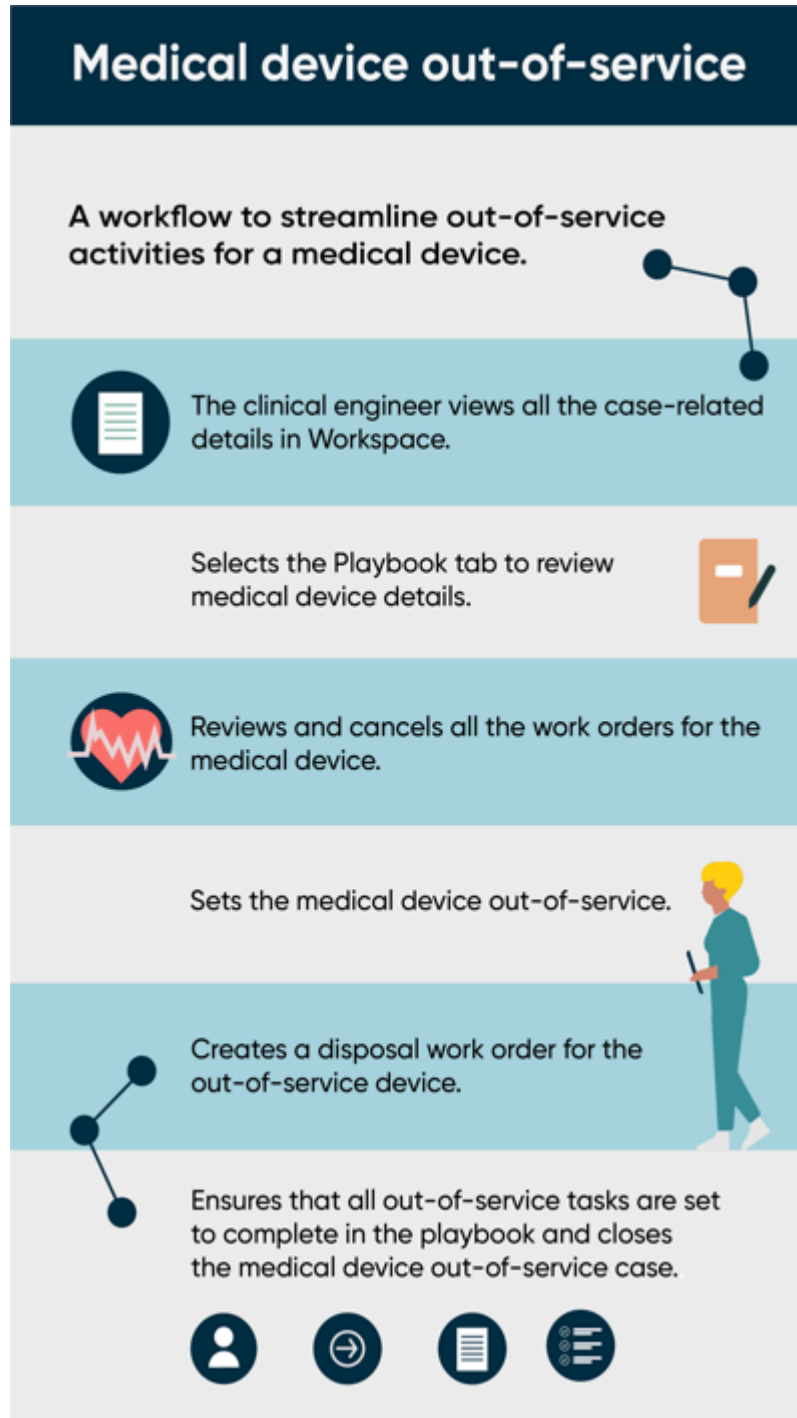
### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Szenario: Ein Krankenhaus muss ein altes medizinisches Gerät einstellen oder durch ein neues Modell ersetzen. Aufgrund eines Fehlers, der dazu führt, dass es nicht mehr repariert werden kann, muss das zu ersetzende medizinische Gerät außer Betrieb gesetzt werden. Ein Beitragender zur Geräteorganisation, der als anfordernde Person mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` fungiert und am Krankenhausstandort arbeitet, übermittelt das Formular für die Anforderung außer Betrieb über ein Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Formular für die Anforderung außerhalb des Services gibt der Beitragende das Modell des medizinischen Geräts und Details des medizinischen Geräts ein, z. B. „Angefordert von“, „angeforderte Organisation“, „Gerätemodell“, „Gerät“, „Kommentare der anfordernden Person“ für das medizinische Gerät, „Kurzbeschreibung“. Nach dem Senden des Formulars für die Anforderung von außer Betrieb genommener Geräte wird in der Instanz ServiceNow, die dem Kundenserviceportal des Krankenhauses zugeordnet ist, ein Fall für außer Betrieb genommene medizinische Geräte erstellt. Um den Fall zu lösen, initiiert der Workflow Healthcare CMMS ein Playbook, das für die außer Betrieb genommenen Fälle des medizinischen Geräts konfiguriert wurde. Der Fall wird einem medizinischen Ingenieur zugewiesen, der mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` als Erfüller fungiert.

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie medizinische Ingenieure mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` die Anwendung für medizinische Geräte verwenden, die nicht in Betrieb sind:

## Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS für außer Betrieb genommene medizinische Geräte



Automatische Übersetzung

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Fall des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich zeigt auf der Registerkarte **Details** die vollständigen Informationen zum medizinischen Gerät und zu seinem Modell an.
3. Wählt die Registerkarte **Playbook** aus, um alle erforderlichen fallbezogenen Informationen anzuzeigen.

Das Layout eines Playbooks ermöglicht es medizinischen Ingenieuren, sich auf die Schritte zu konzentrieren, für die sie verantwortlich sind, und bietet gleichzeitig vollständigen Einblick in den End-to-End-Prozesslebenszyklus.

4. Prüft die Details des medizinischen Geräts.
5. Überprüft und storniert alle Arbeitsaufträge für das zugehörige medizinische Gerät.
6. Stellt sicher, dass alle Arbeitsaufträge storniert werden.
7. Setzt das medizinische Gerät auf „Außer Betrieb“.
8. Erstellt den Entsorgungsauftrag für das außer Betrieb befindliche Gerät.
9. Stellt sicher, dass alle außer Betrieb genommenen Aufgaben im Playbook auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind, und schließt den Fall für die Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts.

### Healthcare Computerized Maintenance Management System - Berichterstellung für ein Problemszenario für medizinische Geräte

Verwenden Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), um Probleme mit medizinischen Geräten zu melden und korrigierende Wartungen durchzuführen.

#### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Szenario: Mit einem medizinischen Gerät in einem Krankenhaus wird ein Problem identifiziert, und eine korrigierende Wartung muss durchgeführt werden. Ein Organisationsbeitrager für medizinische Geräte übermittelt das Formular für das Problem mit medizinischen Geräten über das Kundenserviceportal des Krankenhauses. Im Problemformular gibt der Beiträger die anfordernde Organisation, das medizinische Gerät, sein Modell und andere ProblemDetails ein. Wenn in der Instanz ServiceNow ein Problemfall für ein medizinisches Gerät erstellt wird, kann ein klinischer Ingenieur, der als Erfüller mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` fungiert, an dem Fall arbeiten.

Die folgende Grafik zeigt, wie die Anwendung Healthcare CMMS zur Lösung des Problems mit dem medizinischen Gerät verwendet wird, wie im Szenario beschrieben.



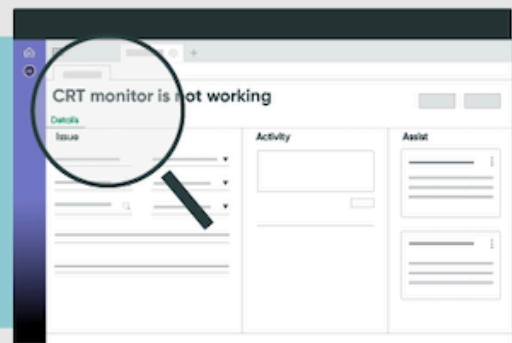
Verwenden der Anwendung Healthcare CMMS zum Beheben eines Problems mit einem medizinischen Gerät

## Reporting medical device issue



A workflow to streamline corrective maintenance activities for resolving medical device issues.

In Workspace, a clinical engineer views the medical device issue case.



Clinical engineer creates a work order to resolve the issue.

Technician assigned to work order fixes the device issue.



Technician sets work order to complete and the clinical engineer closes the medical device issue case.

Automatische Übersetzung

Im folgenden Workflow wird erläutert, wie klinische Ingenieure mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um das Problem mit dem medizinischen Gerät zu lösen:

1. Verwendet Arbeitsbereich, um den Problemfall des medizinischen Geräts anzuzeigen.
2. In Arbeitsbereich zeigt auf der Registerkarte **Details** alle Informationen über das medizinische Gerät, sein Modell und ProblemDetails an.
3. Erstellt einen Arbeitsauftrag, um das Problem zu beheben.
4. Wenn der Arbeitsauftrag auf „Abgeschlossen“ gesetzt ist, schließt den Fall des Problems mit dem medizinischen Gerät.

## CMMS-Dashboard

Das CMMS-Dashboard ist ein zentraler Ort für CMMS-Benutzer zur Überwachung des laufenden Betriebs. Das Dashboard enthält Berichte, die die Datenbank abfragen und die Ergebnisse anzeigen.

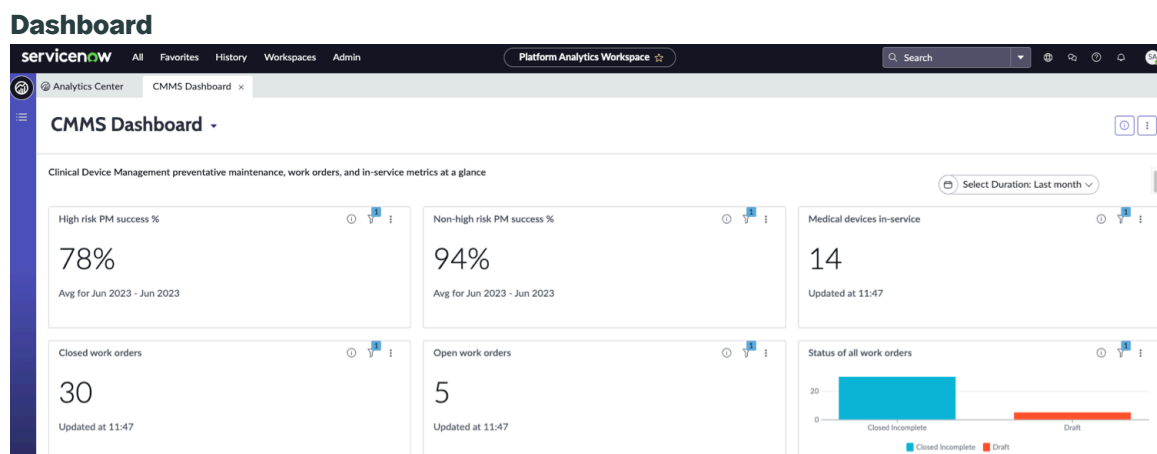
### **Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Um auf das CMMS-Dashboard zuzugreifen, installieren Sie die Anwendung „Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM“. Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten](#).

Um das CMMS-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Platform Analytics-Arbeitsbereich > Dashboards > CMMS-Dashboard**.

Dashboards sind die Startseiten für Produkte in der Instanz. Das CMMS-Dashboard enthält Metriken aller medizinischen Geräte. Außerdem wird der Status aller medizinischen Geräte angezeigt. Die Widgets können durch Auswahl der Dauer gefiltert werden.



- **PM% des hohen Risikos in der ausgewählten Dauer** zeigt den Prozentsatz der geplanten Arbeitsaufträge an, die innerhalb des Fälligkeitsdatums für medizinische Geräte mit hohem Risiko abgeschlossen wurden.
- **PM ohne hohes Risiko in % in der ausgewählten Dauer** zeigt den Prozentsatz der geplanten Arbeitsaufträge an, die innerhalb des Fälligkeitsdatums für medizinische Geräte ohne hohes Risiko abgeschlossen wurden.



- **Medizinische Geräte, die während der ausgewählten Dauer in Betrieb** sind, zeigt die Anzahl der medizinischen Geräte an, die während der ausgewählten Dauer in Betrieb waren. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte anzuzeigen. Sie können die Liste aller in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte exportieren.
- **„Geschlossene Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig** sind“ zeigt die Anzahl der geschlossenen Arbeitsaufträge an, deren angefordertes Fälligkeitsdatum in der ausgewählten Dauer liegt. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller geschlossenen Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Liste aller geschlossenen Arbeitsaufträge exportieren.
- **Offene Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig** sind, zeigt die Anzahl der offenen Arbeitsaufträge an, deren angefordertes Fälligkeitsdatum in der ausgewählten Dauer liegt. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller offenen Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Liste aller offenen Arbeitsaufträge exportieren.
- **Der Status aller Arbeitsaufträge, die in der ausgewählten Dauer fällig** sind, zeigt den Status aller Arbeitsaufträge an. Klicken Sie auf das Widget, um die Liste aller Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können die Statusliste aller Arbeitsaufträge exportieren.

## Healthcare Computerized Maintenance Management System konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) ein, um Aktivitäten abzuschließen, die einem medizinischen Gerät zugeordnet sind.

### **Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

### **Hinweis:**

Die Anwendung Healthcare CMMS basiert auf dem Datenmodell Healthcare CMMS, das [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#) erweitert und alle Fälle von medizinischen Geräten in der Tabelle „Medizinisches Gerät – Fälle“ [sn\_hcls\_cmms\_case] speichert.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die für Healthcare CMMS erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

### Konfigurationsaufgaben für Healthcare CMMS

| Aufgabe                                                         | Beschreibung                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Installieren Healthcare CMMS.</a>                   | Installieren Sie die Anwendung Healthcare CMMS, um mit medizinischen Geräten zu arbeiten.                               |
| <a href="#">Weisen Sie Rollen für zu Healthcare CMMS users.</a> | Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare CMMS zu steuern. |

## Konfigurationsaufgaben für Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verwenden Sie den Healthcare CMMS -Datenmodell.                                                   | Verwenden Sie Tabellen Healthcare CMMS, um die Daten zu medizinischen Geräten zu speichern.                                              |
| Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben für In-Service-Anforderungen für medizinische Geräte ab. | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um die medizinischen Geräte in Betrieb zu nehmen.                                                     |
| Schließen Sie die Konfigurationsaufgaben für die Überprüfung von AEM-Anforderungen ab.            | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle.                              |
| Konfigurieren Sie den Prozess für die Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten.            | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um Probleme mit medizinischen Geräten über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation zu melden. |
| Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen                     | Konfigurieren Sie Healthcare CMMS, um die medizinischen Geräte außer Betrieb zu nehmen.                                                  |

### Healthcare Computerized Maintenance Management System installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) (sn\_hcls\_cmms) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

### Vorbereitungen



#### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

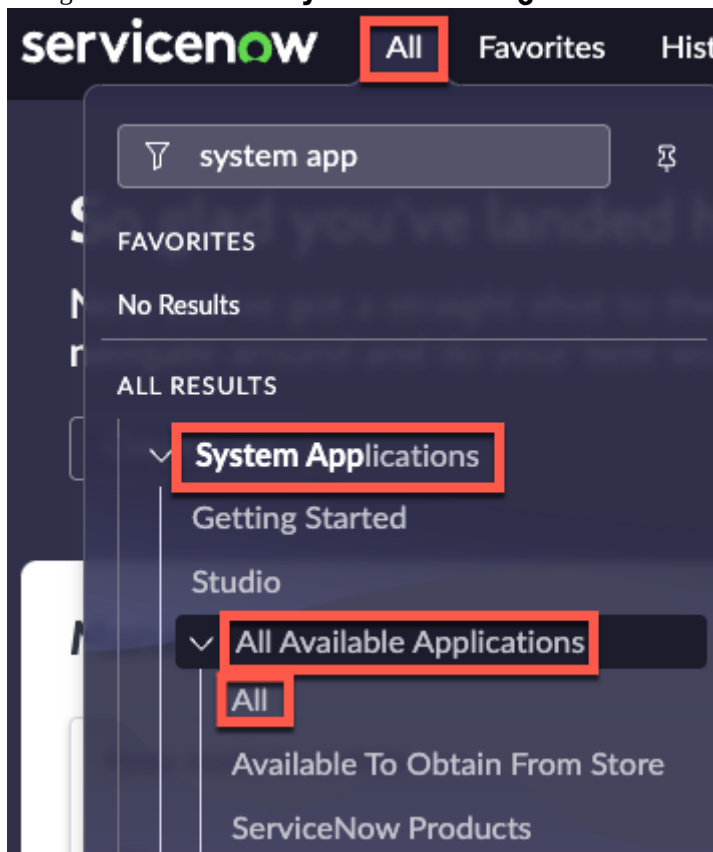
Die folgenden Elemente werden mit Healthcare CMMS installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins
- ServiceNow Store Anwendungen
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten](#).

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (sn\_hcls\_cmms).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Weisen Sie Rollen für Healthcare Computerized Maintenance Management System Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) zu steuern.

### Vorbereitungen

#### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Healthcare Computerized Maintenance Management System“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineering\_admin oder admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Healthcare CMMS verwenden.

#### Rollen, die in installiert sind Healthcare CMMS

| Rolle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                 | Enthaltene Rollen                                                                                                                   |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.case_creator                    | Gewährt Zugriff zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                            | sn_hcls_cmms                                                                                                                        |
| sn_hcls_cmms.case_viewer                     | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                             | Keine                                                                                                                               |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineer               | Erstellt und aktualisiert Wartungspläne für medizinische Gerätemodelle und Installationsbasiselemente für medizinische Geräte. Arbeitet an Fällen von medizinischen Geräten. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customer</li> <li>• sn_hcls_cmms</li> </ul>                                             |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin      | Administratoren, die auf die Anwendung Healthcare CMMS zugreifen können.                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls_cmms</li> <li>• sn_risk_adv</li> <li>• wm_admin</li> </ul>                         |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician | Arbeitet an Standorten für medizinische Geräte und erfasst Details im Arbeitsauftragsformular, einschließlich der verwendeten Teile und Nebenkosten.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.dev</li> <li>• sn_hcls.four</li> <li>• sn_hcls_cmms</li> <li>• wm_agent</li> </ul> |

Rollen, die in installiert sind Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Rolle                                       | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor | <p>Erstellt als medizinische Fachkraft Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation.</p> <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Um Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit der Rolle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor Mitglied der Organisation sein und dem Zuständigkeitstyp „<b>Beitragender am Standort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Organisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Organisationsmitglied“ [sn_csm_service_organization_member] enthalten.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• sn_customere</li><li>• sn_hcls.devi</li><li>• sn_hcls.four</li><li>• sn_hcls_cmr</li></ul>                                                                 |
| sn_hcls_cmms.sm_agent                       | <p>Greift auf alle Gerätedaten und Fälle von medizinischen Geräten zu und zeigt sie an.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• model_mana</li><li>• sn_fsm_plan</li><li>• sn_hcls.devi</li><li>• sn_hcls.four</li><li>• sn_hcls_cmr</li><li>• sn_risk_adv</li><li>• sn_risk_adv</li></ul> |

Prozedur

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mithilfe der Benutzerverwaltungsfunktion in Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter [Einem Benutzer](#) eine Rolle zuweisen.
- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu](#) einer Gruppe finden Sie unter [Einer Gruppe](#) eine Rolle zuweisen .

Healthcare Computerized Maintenance Management System-Datenmodell

Die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) stellt ein Datenmodell zur Verwendung im Workflow Healthcare CMMS ] bereit.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

## Übersicht

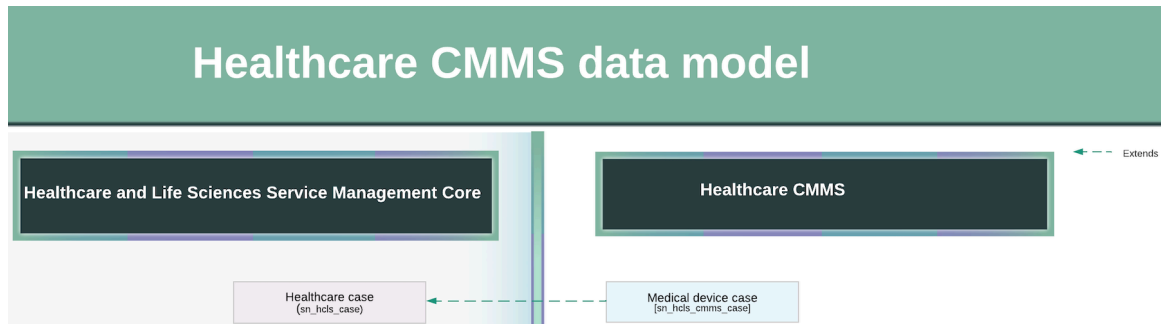
Das Datenmodell Healthcare CMMS erweitert das Datenmodell Healthcare and Life Sciences.

Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die Tabelle „Medizinisches Gerät – Fall“ [sn\_hcls\_cmms\_case] zum Speichern von medizinischen Gerätefällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, zur Überprüfung der AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell, zur Lösung eines Problems mit einem medizinischen Gerät oder eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts .

Sie können die Anwendung Healthcare CMMS installieren, um ihr Datenmodell zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Datenmodell Healthcare CMMS zusammensetzt.

### Healthcare CMMS-Datenmodell



Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Healthcare CMMS enthalten sind, um Daten zu speichern.

### Healthcare CMMS Anwendungstabellen

| Tabelle                                          | Beschreibung                                  |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case] | Speichert die Fälle des medizinischen Geräts. |

Das Datenmodell Healthcare CMMS verwendet die folgenden Tabellen, die in der Anwendung Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core enthalten sind.

### Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core Anwendungstabellen

| Tabelle                        | Beschreibung                                        |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Gesundheitsfall [sn_hcls_case] | Unterstützt die Falltypen für das Gesundheitswesen. |

Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare and Life Sciences-Datenmodell](#).

### Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die in Betrieb befindlichen Anforderungen für medizinische Geräte abschließen können.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) [2]. Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) [2]. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) [2] in der Knowledge Base Now Support.

**Konfigurationsaufgaben für in Betrieb befindliche medizinische Geräte für Anforderungen**

| Aufgabe                                                                                                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren Sie ein Playbook, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen.                                                               | Konfigurieren Sie ein Playbook, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Inbetriebnahme medizinischer Geräte bereitzustellen.                                                                  |
| Konfigurieren Sie den Risikobewertungsfragebogen, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen.                                             | Konfigurieren Sie den Risikobewertungsfragebogen für alle in Betrieb befindlichen medizinischen Geräte innerhalb eines Medizingerätemodells mithilfe einer Risikobewertungsmethode.              |
| Konfigurieren Sie den Prozess zum Erstellen von medizinischen Geräten, die in Serviceanforderungen für medizinische Geräte enthalten sind. | Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche medizinischen Geräte erstellt werden, nachdem eine In-Service-Anforderung für ein medizinisches Gerät übermittelt wurde. |
| Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Inbetriebnahme medizinischer Geräte                               | Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Inbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation.                               |

**Playbooks konfigurieren, um die medizinischen Geräte in Betrieb zu nehmen**

Sie können ein Playbook so konfigurieren, dass es eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Inbetriebsetzen der medizinischen Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitstellt.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) [2]. Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) [2]. Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) [2] in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup> ], erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#) [2].



Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS nutzen die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook für in Betrieb befindliche medizinische Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von Fällen zu in Betrieb befindlichen medizinischen Geräten zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#) .

### **i Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das mit Fällen in Betrieb befindlicher medizinischer Geräte verknüpft ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#) .

### **den Risikobewertungsfragebogen konfigurieren, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen**

Sie können den Risikobewertungsfragebogen so konfigurieren, dass alle medizinischen Geräte in einem Medizingerätemodell mithilfe einer Risikobewertungsmethode in Betrieb genommen werden.

### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie eine Risikobewertungsmethode für die Bewertung von Risiken im Zusammenhang mit der Identifizierung der Patientensicherheit und dem Compliance-Risikomanagement konfigurieren, wenn Sie ein medizinisches Gerät für Ihre Gesundheitsorganisation in Betrieb nehmen.

Standardmäßig ist die Methode *Medical device risk assessment* zur Bewertung von Risiken für medizinische Geräte verfügbar. Sie können die Standardrisikobewertungsmethode verwenden, um einen Fragebogen zur Bewertung von Geräterisiken hinzuzufügen oder eine andere Risikobewertungsmethode zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie [unter Risikobewertungsmethoden konfigurieren](#) .

Beachten Sie die folgenden Punkte, wenn Sie eine Risikobewertungsmethode zur Bewertung von Risiken für medizinische Geräte konfigurieren:

- Der Risikobewertungstyp muss **Restrisiko sein**.
- Der Bewertungskontext wird für die Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] konfiguriert.
- Die Restrisikobewertung wird generiert, wenn Sie eine Risikobewertungsmethode speichern. Anschließend müssen Sie die veröffentlichten manuellen Faktoren oder Fragebögen erstellen und der generierten Restrisikobewertung zuordnen und die Bewertung und Methodik veröffentlichen.



**i Hinweis:**

Die Zeichenbeschränkungen für manuelle Faktoren sind:

- 100 Zeichen für manuellen Faktor (Frage)
- 50 Zeichen für manuelle Faktorauswahl (Antwort)

- Das Restrisiko wird standardmäßig der Spalte (Feld) Risikopunktzahl der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [ **sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item** ] zugeordnet. Daher wird die Risikopunktzahl im Playbook angezeigt, um medizinische Geräte in Betrieb zu nehmen. Sie können die Restrisikoeinstufung in eine andere Spalte (Feld) der Tabelle „Installationsbasiselement für medizinische Geräte“ [sn\_hcls\_metrical\_device\_install\_base\_item] ändern.
- Die UI-Aktion für die Risikobewertung kann für die Ansicht Now Platform konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Best Practices zur Durchführung einer Bewertung beliebiger Objekte \[KB0826429\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

### Konfigurieren Sie den Prozess für die Erstellung von medizinischen Geräten, die in Serviceanfragen enthalten sind

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um zu entscheiden, welche medizinischen Geräte erstellt werden, nachdem eine In-Service-Anforderung für ein medizinisches Gerät übermittelt wurde.

### Vorbereitungen

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System fest. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) installiert das Skript sn\_hcls\_cmms.CreateDevicesForOnboardCase, die Skripteinbindung CreateDevicesForOnboardCase und den Erweiterungspunkt CreateDevicesForOnboardCase.

Das Skript sn\_hcls\_cmms.CreateDevicesForOnboardCase ist vorkonfiguriert, um das Formular für die Anforderung für in Betrieb befindliche medizinische Geräte in der Anwendung standardmäßig verfügbar zu machen. Vor dem Erstellen eines Falls für die In-Service-Anforderung eines medizinischen Geräts führt die Anwendung das Skript sn\_hcls\_cmms.CreateDevicesForOnboardCase aus und verwendet die folgende Übermittlungs-Workflow-Logik, um Datensätze zu erstellen und die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden:

1. Erstellt ein medizinisches Gerät, wenn die Seriennummer des Geräts nicht vorhanden ist.
2. Erstellen Sie ein Modell für medizinische Geräte, wenn kein Modell vorhanden ist, oder ordnen Sie das medizinische Gerät einem vorhandenen Modell zu, wie im Formular für die Anforderung für die In-Service-Anforderung für medizinische Geräte enthalten ist.

3. Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die Erstprüfung von medizinischen Geräten.
4. Legen Sie den Status der Geräte auf „**Installiert**“ fest, wenn der Fall in Betrieb des medizinischen Geräts auf „**Abgeschlossen**“ gesetzt wird.

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter [Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern](#) .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn\_hcls\_cmms.CreateDevicesForOnboardCase**, und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ eine Skripteinbindung aus, um den Erweiterungspunkt CreateDevicesForOnboardCase zu verwenden, indem Sie eine anwenderdefinierte Skripteinbindung erstellen und registrieren.

Sie können auf die mit der Anwendung bereitgestellte *Skripteinbindung CreateDevicesForOnboardCase zugreifen*, um eine anwenderdefinierte Skripteinbindung zum Festlegen der Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Registering custom script includes against the scripted extension points](#) .

4. Passen Sie die Workflow-Logik für die Übermittlung des Formulars für die Indienststellung Ihres medizinischen Geräts an, indem Sie Ihrer Skripteinbindung, die den Erweiterungspunkt CreateDevicesForOnboardCase implementiert, die Methoden createDevices, checkForDuplicateDevices, checkForDuplicateDevicesForNewModel, zugeordnetToExistingModel, createModel, erstellenInspektionsArbeitsaufträge, installDevices und cancelDevices hinzufügen. Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.

## Anpassungen bei der Nutzung von medizinischen Geräten

| Anpassung                                                                                                                                                                                                                       | Implementierung                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie ein medizinisches Gerät nur, wenn das ausgewählte Modell ein Gerät mit einer eindeutigen Seriennummer enthält.                                                                                                    | Fügen Sie die Methode createDevices des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein.            |
| Überprüfen Sie bei der Auswahl eines vorhandenen Modells für medizinische Geräte, ob die Seriennummern der medizinischen Geräte vorhanden sind, die in der Anforderung für die Wartung des medizinischen Geräts enthalten sind. | Fügen Sie die Methode checkForDuplicateDevices des Erweiterungspunkts CreateDevicesForOnboardCase in die Implementierung ein. |

| Anpassung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Implementierung                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Überprüfen Sie beim Hinzufügen eines neuen Modells für medizinische Geräte, ob die Seriennummern der medizinischen Geräte vorhanden sind, die in der Anforderung für die Wartung des medizinischen Geräts enthalten sind.                                                                                                                                 | Schließen Sie die Methode <code>checkForDuplicateDevicesForNewModel</code> des Erweiterungspunkts <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> in die Implementierung ein. |
| Überprüfen Sie, ob ein vorhandenes Modell für medizinische Geräte mit demselben Namen, derselben Seriennummer und demselben Hersteller vorhanden ist, das in der Anforderung für in Betrieb befindliche medizinische Geräte enthalten ist, und ordnen Sie das Modell des medizinischen Geräts dem Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu. | Beziehen Sie die Methode „ <code>associToExistingModel</code> “ des Erweiterungspunkts „ <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> “ in die Implementierung ein.        |
| Erstellen Sie ein Modell für medizinische Geräte mit dem Namen, der Seriennummer, dem Hersteller und der Beschreibung, wie sie in der Anforderung für das in Service befindliche medizinische Gerät enthalten sind, und ordnen Sie das medizinische Gerätemodell dem in Betrieb befindlichen Fall für das medizinische Gerät zu.                          | Fügen Sie die <code>createModel</code> -Methode des Erweiterungspunkts <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> in die Implementierung ein.                            |
| Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die Erstinspektion jedes medizinischen Geräts, das im Fall des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts enthalten ist.                                                                                                                                                                                              | Fügen Sie die Methode <code>erstellenInspektionArbeitsaufträge</code> des Erweiterungspunkts <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> in die Implementierung ein.      |
| Legen Sie den Status von medizinischen Geräten, die dem Fall in Betrieb befindlicher medizinischer Geräte zugeordnet sind, auf „ <b>Installiert</b> “ fest.                                                                                                                                                                                               | Fügen Sie die Methode <code>installDevices</code> des Erweiterungspunkts <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> in die Implementierung ein.                          |
| Legen Sie den Status von medizinischen Geräten, die dem Fall in Betrieb befindlicher medizinischer Geräte zugeordnet sind, auf <b>Abgebrochen</b> fest.                                                                                                                                                                                                   | Fügen Sie die Methode „ <code>cancelDevices</code> “ des Erweiterungspunkts „ <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> “ in die Implementierung ein.                   |

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

### Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte für medizinische Geräte

Sie können den Prozess zum Senden von Anforderungen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

**Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle

sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Medical device in-service* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Medical device in-service* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Fällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller für die Erstellung von Fällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte in einen Servicekatalog aufnehmen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle sn\_hcls\_cmms.device\_service\_org\_contributor aktivieren, um das Modul zum Erstellen von Fällen für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

### Healthcare CMMS für die Überprüfung von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die Überprüfungsanforderungen für die alternative Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) für medizinische Geräte abschließen können.

**Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

### Konfigurationsaufgaben für AEM-Überprüfungsanforderungen für medizinische Geräte

| Aufgabe                                                                                                           | Beschreibung                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Konfigurieren Sie ein Playbook für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Geräte.</a> | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von medizinischen Geräten für die Überprüfung der AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell bereitzustellen. |

## Konfigurationsaufgaben für AEM-Überprüfungsanforderungen für medizinische Geräte (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurieren des Prozesses zum Senden von AEM-Anforderungen.                         | Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von AEM-Anforderungen über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation.                                                              |
| Konfigurieren Sie den Genehmigungsprozess von AEM für ein medizinisches Gerätemodell. | Definieren Sie die Bedingungen für die Genehmigung von Änderungen am aktuellen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell, das einem AEM- Fall für medizinische Geräte zugeordnet ist. |

### Playbooks für die Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Geräte konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung von Fällen von medizinischen Geräten für die Überprüfung von Anforderungen für alternative Geräewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) bereitzustellen.

#### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup> ], erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#).

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS nutzen die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook zur Überprüfung von AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle und die zugehörigen Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von AEM-Fällen für medizinische Geräte zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#).

#### Hinweis:

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das AEM-Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).



## Konfigurieren des Prozesses zum Senden von AEM-Anforderungen

Sie können den Prozess zum Anfordern der Überprüfung der alternativen Gerätewartung (Alternative Equipment Maintenance, AEM) für die Modelle der medizinischen Geräte über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

### **Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` AEM-Fälle für medizinische Geräte auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Request AEM review* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Request AEM review* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von AEM-Fällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von AEM-Fällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog aufnehmen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` aktivieren, um das Modul zum Erstellen von AEM-Fällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

## Genehmigungsprozess von AEM-Anforderungen konfigurieren

Sie können die Bedingungen für die Genehmigung von Änderungen am aktuellen Wartungsplan für ein medizinisches Gerätemodell definieren, das einem AEM-Fall für ein medizinisches Gerät zugeordnet ist.

### **Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie Entscheidungstabellen konfigurieren, um den Genehmigungs-Workflow für eine AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) zu initiieren, wenn die Entscheidungsbedingung für einen AEM-Fall für ein medizinisches Gerät erfüllt ist. Beispielsweise können Sie im Rahmen des Planungsprozesses für den Wartungsplan Bedingungen definieren, um die AEM-Genehmigungsanforderung an bestimmte Benutzer zu senden, damit sie den Plan überprüfen und genehmigen, wenn der Status des medizinischen Geräts auf **Überprüfung in Bearbeitung** festgelegt ist.

Sie konfigurieren Entscheidungstabellen für AEM-Fälle für medizinische Geräte, indem Sie zu navigieren **Alle > Systemdefinition > Entscheidungstabellen**. Ordnen Sie beim Konfigurieren von Entscheidungstabellen für AEM-Fälle für medizinische Geräte die Spalte in der Tabelle „Fall für medizinische Geräte“ `[sn_hcls_cmms_case]` als Entscheidungseingabe zu.

Standardmäßig ist die Entscheidungstabelle für die AEM-Genehmigung für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbar, um die Entscheidungsbedingungen für die Genehmigung von AEM-Anforderungen zu konfigurieren.

Die Geschäftsregel „**AEM-Genehmigung für medizinisches Gerät auslösen**“ wird ausgeführt, wenn ein klinischer Techniker während der Überprüfung einer AEM-Anforderung im Playbook **Genehmigung anfordern** auswählt. Die Geschäftsregel löst den Genehmigungs-Workflow für die AEM-Überprüfung aus, falls verfügbar. Wenn die Entscheidungsbedingungen erfüllt sind, wird die Genehmigungsanforderung an alle Genehmiger gesendet. Wenn kein Genehmigungsworkflow verfügbar ist, wird die AEM-Anforderung automatisch genehmigt.

### **i Hinweis:**

Wenn Sie den Entscheidungsgenehmigungs-Flow mit der Funktion Workflow-Studio konfigurieren, vergewissern Sie sich, dass das Feld **Genehmigung**, das für die Tabelle „Medizinisches Gerät“ [sn\_hcls\_cmms\_case] konfiguriert ist, nur für die letzte Ebene der Genehmigung auf **Genehmigung** festgelegt ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Schritt „Um Genehmigung bitten“](#) .

Weitere Informationen finden Sie unter [Decision Tables](#) .

## **Healthcare CMMS konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen**

Sie müssen die Konfigurationsaufgaben ausführen, damit klinische Ingenieure die außer Betrieb gesetzten Anforderungen für die medizinischen Geräte abschließen können.

### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

## **Konfigurationsaufgaben für außer Betrieb genommene medizinische Geräte**

| Aufgabe                                                                                                                                               | Beschreibung                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.</a>                                                              | Konfigurieren Sie ein Playbook, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Deaktivieren medizinischer Geräte bereitzustellen.                                          |
| <a href="#">Prozess für die Übermittlung von Anforderungen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte für medizinische Geräte konfigurieren.</a> | Konfigurieren Sie den Prozess für die Übermittlung von Anforderungen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation. |

## **Playbooks konfigurieren, um medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen**

Sie können ein Playbook mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Deaktivieren medizinischer Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) konfigurieren.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie ein Playbook mit Playbooks, einer Funktion von Now Platform<sup>®</sup> ], erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessautomatisierungs-Designer](#).

Die Playbooks in der Anwendung Healthcare CMMS nutzen die Playbook-Experience von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Standardmäßig enthält die Anwendung Healthcare CMMS das Playbook für außer Betrieb genommene medizinische Geräte, um klinische Ingenieure bei der Lösung von Fällen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten zu unterstützen.

Konfigurieren Sie ein Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle > Prozessautomatisierung > Prozessautomatisierungs-Designer**. Sie können entweder eine vorhandene Prozessdefinition auswählen oder eine neue Prozessdefinition für das Playbook erstellen, das den Fällen für medizinische Geräte zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Prozessdefinitionen](#).

**i Hinweis:**

Stellen Sie beim Konfigurieren einer Prozessdefinition für das Playbook, das mit Fällen von Außerbetriebnahme von medizinischen Geräten verknüpft ist, sicher, dass der Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Healthcare Computerized Maintenance Management System festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Anwendungsauswahl](#).

### Prozess für die Übermittlung von Anforderungen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte für medizinische Geräte konfigurieren

Sie können den Prozess zum Senden von Anforderungen zur Außerbetriebnahme medizinischer Geräte über das Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation erstellen. Die Option *Medical device out-of-service* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um Fälle für außer Betrieb genommene medizinische Geräte zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Medical device out-of-service* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Fällen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von Fällen für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte in einen Servicekatalog aufnehmen und den Servicekatalog als Modul auf der



Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` aktivieren, um das Modul zum Erstellen von Fällen für außer Betrieb genommene medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

### Prozess zur Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten konfigurieren

Sie können den Prozess zur Meldung von Problemen mit medizinischen Geräten über ein Serviceportal Ihrer Gesundheitsorganisation konfigurieren.

#### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Standardmäßig können Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` auf der Seite des Kundenserviceportals einer Gesundheitsorganisation Problemfälle für medizinische Geräte erstellen. Die Option *Report medical device issue* ist im Menü „Fall“ auf der Seite des Kundenserviceportals verfügbar, um Fälle für Probleme mit medizinischen Geräten zu erstellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle oder als Beitragender können Sie den standardmäßig verfügbaren Datensatzersteller *Report medical device issue* verwenden oder einen eigenen Datensatzersteller erstellen, um die Erstellung von Problemfällen für medizinische Geräte über ein Serviceportal zu ermöglichen. Sie können den Datensatzersteller zum Erstellen von Problemfällen für medizinische Geräte in einen Servicekatalog einbeziehen und den Servicekatalog als Modul auf der Seite des Serviceportals anzeigen. Anschließend können Sie Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` aktivieren, um das Modul zum Erstellen von Problemfällen für medizinische Geräte zu verwenden.

Weitere Informationen zu Datensatzerstellern und Servicekatalogen finden Sie unter [Datensatzersteller](#) und [Servicekatalog einrichten](#).

### Verwalten von Fällen von Medizinprodukten in Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

#### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Als klinischer Ingenieur die folgenden Arten von Fällen für medizinische Geräte über Arbeitsbereich verwalten:

#### **In-Service-Fall für medizinisches Gerät**

Wenn eine Anforderung für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle für in Betrieb

befindliche medizinische Geräte anzuzeigen und die Anforderung für in Betrieb befindliche medizinische Geräte abzuschließen.

### AEM-Fall für medizinische Geräte

Wenn eine Anforderung zur Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein AEM- Fall für das medizinische Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um AEM- Fälle für medizinische Geräte anzuzeigen und die AEM-Überprüfungsanforderung für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

### Problemfall für medizinische Geräte

Wenn ein Problem mit einem medizinischen Gerät von einem Serviceportal gemeldet wird, wird ein Fall für das medizinische Gerät erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von medizinischen Geräten anzuzeigen und korrigierende Wartungen an medizinischen Geräten durchzuführen, um Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben.

### Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät

Wenn eine Anforderung zum Setzen eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb erstellt. Als klinischer Ingenieur können Sie Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten anzuzeigen und die Außerbetriebnahme-Anforderung für ein medizinisches Gerät abzuschließen.

### Anzeigen der Zielseite für Fälle von medizinischen Geräten in Arbeitsbereich

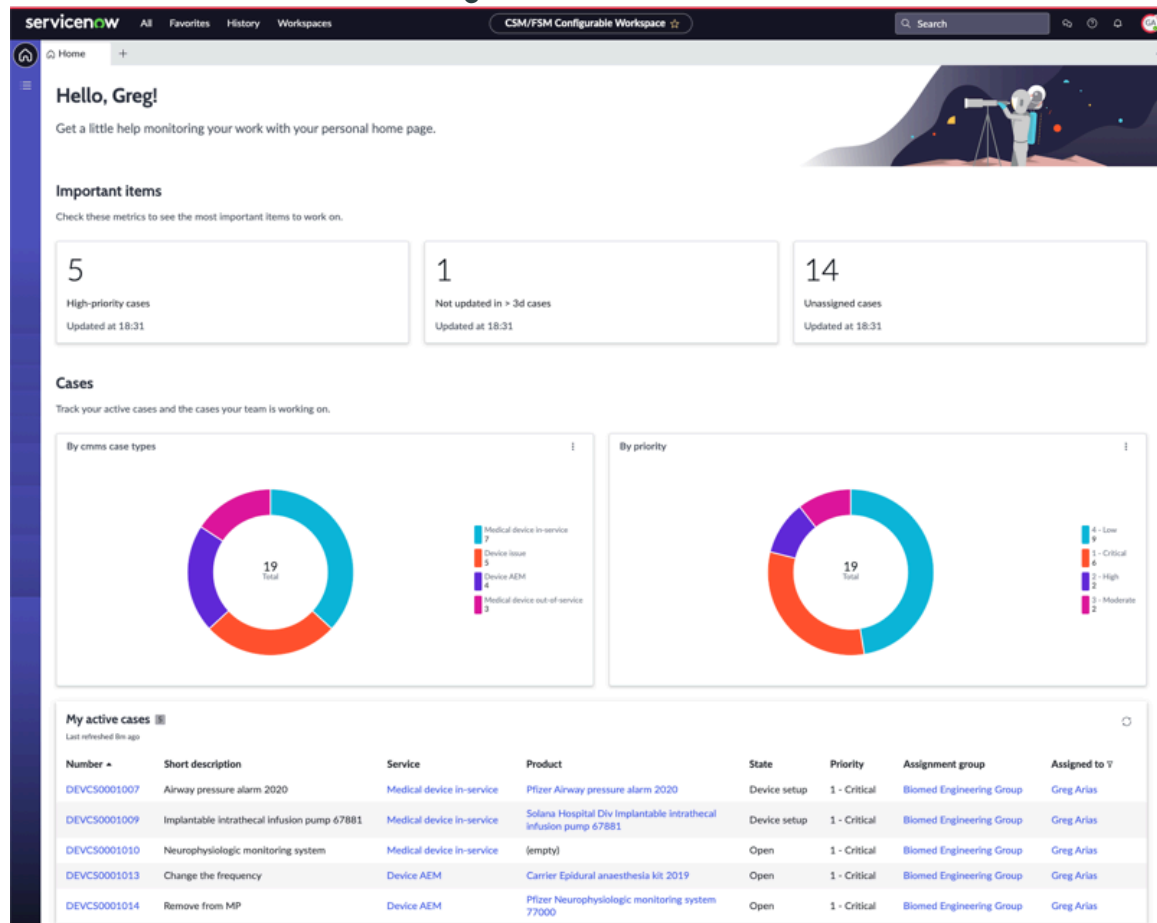
Als klinischer Ingenieur können Sie die Zielseite von Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von medizinischen Geräten schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.

#### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Die Zielseite von Arbeitsbereich bietet eine Übersicht über die Fälle für medizinische Geräte, die Ihnen und Ihren Gruppen zugewiesen sind.

## Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit medizinischen Geräten Arbeitsbereich .



### Erforderliche Rolle

Klinische Ingenieure müssen über die Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` verfügen, um Arbeitsbereichsverwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter [Weisen Sie Rollen für CMMS-Benutzer im Gesundheitswesen zu](#).

### Auf die Zielseite zugreifen und sie verwenden

Um auf Healthcare CMMS zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.

Die Zielseite Arbeitsbereich enthält Komponenten, die Informationen zu Fällen von medizinischen Geräten anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Beispielsweise enthält die Komponente „Neue Fälle“ Visualisierungen für neue Fälle.

Als klinischer Ingenieur können Sie auf der Zielseite von Arbeitsbereich die folgenden Aufgaben ausführen:

- Fallinformationen anzeigen, die in jeder Komponente angezeigt werden.
- Einen Drill in jede Komponente ausführen, um die Fall-Liste hinter der Einzelpunktzahl anzuzeigen.
- Zu einzelnen Datensätzen aus den Falllisten navigieren.

## Daten werden angezeigt

Die Zielseite Arbeitsbereich ] für Fälle von medizinischen Geräten entspricht der Zielseite von Arbeitsbereich für alle Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen und zeigt Daten zu Gesundheitsfällen an, einschließlich Fällen, die für in Betrieb befindliche medizinische Geräte erstellt wurden, sowie Fälle, in denen AEM-Anforderungen für medizinische Gerätemodelle überprüft werden, und Adressen Probleme mit medizinischen Geräten und außer Betrieb genommene medizinische Geräte. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Zielseite für Fälle im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen in Arbeitsbereich](#).

### Hinweis:

Ihr Administrator kann die Zielseite von Arbeitsbereich anpassen und die darauf angezeigten Daten ändern.

## In Service-Fälle für medizinische Geräte in Arbeitsbereichsverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Wenn eine Anforderung zur Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer können Sie die Anforderung für die Nutzung des medizinischen Geräts überprüfen, das medizinische Gerät und das Modell für das medizinische Gerät erstellen oder das medizinische Gerät einem vorhandenen Modell zuordnen, um die Anforderung zur Nutzung des medizinischen Geräts abzuschließen.

## Aufgaben zur Verwaltung von in Betrieb befindlichen Fällen für medizinische Geräte

| Aufgabe                                                                             | Beschreibung                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich</a> .                             | Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                 |
| <a href="#">Anzeigen: a medizinisches Gerät in Betrieb Fall in Arbeitsbereich</a> . | Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, um die Aktivitäten für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät abzuschließen. |
| <a href="#">Verstehen Sie den Lebenszyklus eines medizinisches</a>                  | Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines In-Service-Falls für medizinische Geräte vertraut.                                                                            |

## Aufgaben zur Verwaltung von in Betrieb befindlichen Fällen für medizinische Geräte (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                    | Beschreibung                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gerät in Betrieb Fall.                                     |                                                                                                                                                                                          |
| Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät in Betrieb Fall. | Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.                                           |
| Bewerten Sie die Risiken von medizinischen Geräten.        | Bewerten Sie Risiken, und schließen Sie Ihre Bewertungen ab, wenn ein medizinisches Gerät auf „In Betrieb“ gesetzt wird, und übermitteln Sie die Bewertung an die relevanten Genehmiger. |

### In Service-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, um den Prozess für in Betrieb befindliche medizinische Geräte abzuschließen.

### Vorbereitungen

#### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

### Prozedur

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie Fälle in Betrieb von medizinischen Geräten an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen in Betrieb befindlichen Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle offenen Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine offenen Fälle**.

- Zeigen Sie in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, an, indem Sie zu navigieren **Listen > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppe**.
- Zeigen Sie alle in Betrieb befindlichen Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Alle**.

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

### Playbook

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen des Workflows für in Betrieb befindliche medizinische Geräte verwendet werden.

### Details

Details des in Service befindlichen medizinischen Geräts.

### Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für die Erstprüfung medizinischer Geräte.

### Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind.

Ein Fall in Betrieb eines medizinischen Geräts ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle werden möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt, die einem Kundenservicefall für den Fall eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Kundenservicefallformular](#) .

## Lebenszyklus eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts

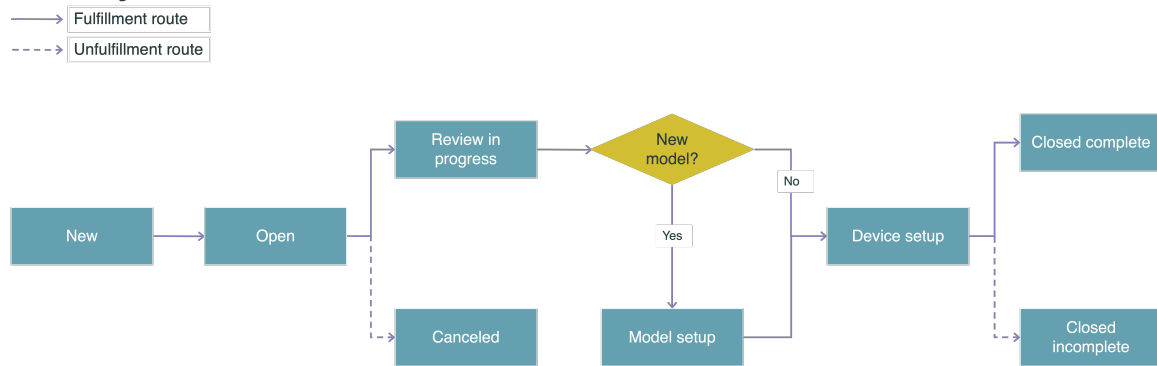
In Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können einen der verschiedenen Status aufweisen, während sie den Erfüllungszyklus durchlaufen.

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines In-Service-Falls für ein medizinisches Gerät.

## Lebenszykluseines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts



## Status von in Betrieb befindlichen Fällen für medizinische Geräte

| Status                     | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                        | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde erstellt, ist jedoch noch niemandem zugewiesen.                                                                                                                                                                      |
| Offen                      | In Service-Fall für medizinisches Gerät ist zugewiesen.                                                                                                                                                                                                                         |
| Überprüfung in Bearbeitung | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wird von einem medizinischen Techniker überprüft.                                                                                                                                                                          |
| Modell-Setup               | <p>Ein neues Modell für medizinische Geräte wird erstellt, und ein Wartungsplan wird für das Modell erstellt.</p> <p><b>i Hinweis:</b><br/>Der Status <b>Modell-Setup</b> tritt auf, wenn ein neues medizinisches Gerätemodell für das medizinische Gerät angefordert wird.</p> |
| Geräte-Setup               | Ein medizinisches Gerät wird der Anwendung hinzugefügt, Risiken werden für das medizinische Gerät bewertet, und der Arbeitsauftrag für die Erstprüfung des medizinischen Geräts wird abgeschlossen.                                                                             |
| Abgeschlossen              | Fall für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Prozess für in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde abgeschlossen.                                                                                    |
| Unvollständig geschlossen  | Der Fall für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät wurde als unvollständig markiert, da das medizinische Gerät nicht in Betrieb war.                                                                                                                                  |
| Abgebrochen                | Der Fall in Betrieb eines medizinischen Geräts wurde aufgrund einer ungültigen Anforderung abgebrochen.                                                                                                                                                                         |



**i Hinweis:**

Sie können einen in Betrieb befindlichen Fall für ein medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Abgebrochen** festgelegt ist.

**An einem in Betrieb befindlichen Fall für ein medizinisches Gerät in Arbeitsbereich arbeiten**

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um Fälle für in Betrieb befindliche medizinische Geräte zu verwalten und Anforderungen zur Inbetriebnahme der medizinischen Geräte abzuschließen.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMS aktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#) interagieren.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle in Betrieb befindlichen Aktivitäten für medizinische Geräte für ein medizinisches Gerät abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein in Betrieb befindlicher Fall für medizinische Geräte zugewiesen ist. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer auf der Registerkarte **Playbook** von Arbeitsbereich die folgenden Phasen zur Verfügung.

**Healthcare CMMS Playbook-Phasen für In-Service-Fälle von medizinischen Geräten**

| Stufe                                                        | Beschreibung                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Aufnahme des Modells für medizinische Geräte</a> | Überprüfen Sie das Modell des medizinischen Geräts, das dem medizinischen Gerät zugeordnet ist.                                                      |
| <a href="#">Wartungsplanaufnahme</a>                         | Erfassen oder überprüfen Sie die vom Patienten gewählte Präferenz für die Untersuchung von Leistungen, und verwalten Sie die Voraufnahmeaktivitäten. |



## Healthcare CMMS Playbook-Phasen für In-Service-Fälle von medizinischen Geräten (Fortsetzung)

| Stufe                              | Beschreibung                                                                                                                            |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufnahme von medizinischen Geräten | Überprüfen Sie die zu verwendenden medizinischen Geräte und die Arbeitsaufträge, die für die Erstprüfung dieser Geräte erstellt wurden. |
| Wartungszeitplan                   | Überprüfen Sie die Wartungspläne, die für die in Betrieb zu nehmenden medizinischen Geräte ausgewählt wurden.                           |
| Überprüfen und bestätigen Sie      | Schließen Sie die Anforderung für das in Betrieb befindliche medizinische Gerät.                                                        |

### Hinweis:

Der Status des Falls des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts](#).

## Überprüfung des Modells für medizinische Geräte

Schließen Sie in der **Aufnahmephase für das Modell für medizinische Geräte** des Playbooks die Aktivität „**Modell** überprüfen“ ab, indem Sie den Namen, die Nummer und die Herstellerdetails überprüfen, einschließlich der Kurzbeschreibung, die für ein medizinisches Gerätemodell eingegeben wurde, das in einer Anforderung für ein in Betrieb befindliches medizinisches Gerät enthalten ist, und ändern Sie die Details. bei Bedarf.

### Hinweis:

Wenn für das medizinische Gerät kein neues Modell erforderlich ist, wird die **Aufnahmephase** für das medizinische Gerätemodell nicht im Playbook angezeigt.

## Wartungspläne verwalten

Schließen Sie in der **Wartungsplan-Aufnahmephase** des Playbooks die Aktivität Wartungspläne **verwalten** ab, indem Sie Wartungspläne und -zeitpläne für das medizinische Gerät verwalten. Sie können einen neuen Wartungsplan erstellen, indem Sie auf **Plan** hinzufügen klicken und auf der Seite Arbeitsplan einen Arbeitsplan erstellen.

Auf der neuen Seite „Arbeitsplan“ werden die erforderlichen Bedingungen und festgelegten Bedingungen automatisch ausgefüllt.

### Hinweis:

Wenn für das medizinische Gerät kein neues Modell erforderlich ist, wird die **Aufnahmephase für den Wartungsplan** nicht im Playbook angezeigt.

## Abschluss der Aktivitäten zur Aufnahme von Medizinprodukten

Führen Sie in der **Aufnahmephase für medizinische Geräte** des Playbooks die folgenden Aktivitäten durch:

**1. Geräte überprüfen:** Überprüfen Sie die medizinischen Geräte, die in einem Modell für medizinische Geräte enthalten sind, und bearbeiten Sie die Details bei Bedarf. Sie bewerten auch die Risiken für ein medizinisches Gerät. Wenn die Risikobewertung abgeschlossen ist, wird die Risikopunktzahl für das Gerät angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten Sie die Risiken bei der Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts](#).

Nachdem das medizinische Gerät überprüft wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für die Erstinspektion für jedes im Modell enthaltene Gerät erstellt.

**2. Arbeitsaufträge überprüfen:** Markieren Sie diesen Schritt als abgeschlossen, wenn ein Techniker den mit dem Gerät verknüpften Arbeitsauftrag abschließt. Sie können auch alle Arbeitsaufträge anzeigen, die dem Modell des medizinischen Geräts zugeordnet sind, oder einen weiteren Arbeitsauftrag erstellen, indem Sie auf **Alle anzeigen** klicken.

## Wartungspläne werden überprüft

Überprüfen Sie in der Phase **Wartungspläne** des Playbooks den Zeitplan des Wartungsplans für das Gerät, der automatisch aus dem Modell für medizinische Geräte übernommen wird.

## Die Anforderung für die Verwendung des medizinischen Geräts wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Überprüfen und Bestätigen** des Playbooks die Aktivität **Fall schließen** ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu.

### Hinweis:

Nachdem der Status des in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts auf **Geschlossen** – **vollständig** festgelegt wurde, wird der Status des medizinischen Geräts automatisch auf **Installiert** festgelegt.

## Bewerten Sie die Risiken bei der Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts

Bewerten Sie die Risiken im Zusammenhang mit der Identifizierung der Patientensicherheit und dem Compliance-Risikomanagement, wenn Sie ein medizinisches Gerät in Betrieb nehmen, und übermitteln Sie die Bewertung an die relevanten Genehmiger.

## Vorbereitungen

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

- Ihr Administrator muss eine Risikobewertungsmethode konfiguriert haben, um ein medizinisches Gerät innerhalb eines medizinischen Gerätemodells in Betrieb zu nehmen.
- Sie müssen Zugriff auf in Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer oder sn\_hcls\_cmms.sm\_agent

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Risikobewertung auch im Risiko-Arbeitsbereich durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter [Führen Sie eine erweiterte Risikobewertung in durch Risiko-Arbeitsbereich](#) .

### Hinweis:

Die Risikobewertungsmethode zur Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts ist der Typ der Restrisikobewertung.

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen in Betrieb befindlichen Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > In-Service-Fall für medizinisches Gerät > Meine Fälle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, der dem medizinischen Gerät zugeordnet ist, für das Sie die Risiken bewerten möchten.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich im **Detailbereich „Datensatzdetails“ auf Risiko bewerten**.
5. Klicken Sie im angezeigten Dialogfeld auf den Link zur Risikobewertung.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte HCLS-Risikobewertung auf Bewertung **starten**.
7. Füllen Sie auf der Registerkarte Risikobewertung den Risikofragebogen aus, um das medizinische Gerät in Betrieb zu nehmen.
8. Klicken Sie auf **Überprüfen und absenden**.
9. Um Ihre Bewertung abzuschließen und zur Genehmigung zu senden, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Genehmigung anfordern**.
10. Geben Sie im Dialogfeld „Kommentare hinzufügen“ Ihre Kommentare in das Textfeld ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

## AEM-Fälle für medizinische Geräte in Arbeitsbereichsverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Wenn eine AEM-Anforderung zur Überprüfung des aktuellen Wartungsplans für ein medizinisches Gerätemodell über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein AEM-Fall für ein medizinisches Gerät erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` können Sie die AEM-Anforderung überprüfen, alle aktuellen Wartungspläne entfernen und den Zeitplan des Wartungsplans ändern, um die AEM-Anforderung abzuschließen.

## AEM-Fallverwaltungsaufgaben für medizinische Geräte

| Aufgabe                                                            | Beschreibung                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich.                             | Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um AEM-Fälle für medizinische Geräte schnell zu scannen und darauf zuzugreifen.                                                        |
| Anzeigen: a Medizinisches Gerät AEM Fall in Arbeitsbereich.        | Zeigen Sie einen AEM-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die Überprüfung einer AEM-Anforderung abzuschließen, die einem medizinischen Gerätemodell zugeordnet ist. |
| Verstehen Sie den Lebenszyklus eines Medizinisches Gerät AEM Fall. | Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines AEM-Falls für ein medizinisches Gerät vertraut.                                                                                   |
| Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät in Betrieb Fall.         | Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten.                                                          |

### AEM-Fall für medizinisches Gerät in Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie einen AEM-Fall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

### Vorbereitungen

#### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf AEM-Fälle für medizinische Geräte haben.

Erforderliche Rolle: `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

### Prozedur

- Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
- Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.

- Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen > AEM-Fall für medizinische Geräte > Meine Fälle**.
- Zeigen Sie alle offenen AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen > AEM-Fall für medizinische Geräte > Meine offenen Fälle**.
- Zeigen Sie AEM-Fälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen > AEM-Fall für medizinische Geräte > Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppe**.
- Zeigen Sie alle AEM-Fälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > AEM-Fall für medizinische Geräte > Alle**.

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die Seite des ausgewählten AEM-Falls für das medizinische Gerät wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

### Playbook

Umsetzbare Aktivitäten, die zum Abschließen der AEM-Empfehlungen verwendet werden.

### Details

Details des AEM-Falls für das medizinische Gerät.

### Genehmiger

Genehmiger der AEM-Anforderungen.

Ein AEM-Fall für ein medizinisches Gerät ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator und Ihrer Rolle vorgenommenen Konfigurationen werden für den AEM-Fall für medizinische Geräte möglicherweise zusätzliche Registerkarten angezeigt, die einem Kundenservicefall ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Kundenservicefallformular](#) .

## Lebenszyklus eines AEM-Falls für medizinische Geräte

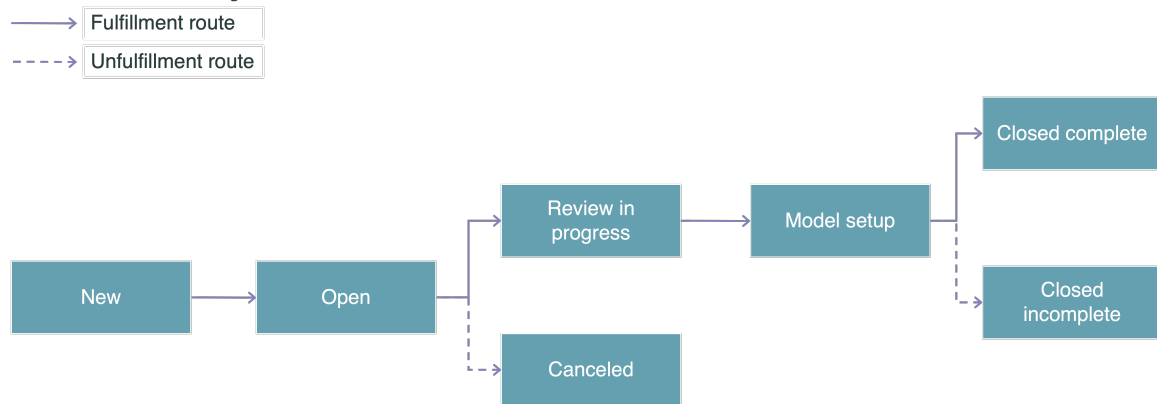
AEM-Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können sich während des Erfüllungszyklus in einem von mehreren Status befinden.

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines AEM-Falls für ein medizinisches Gerät.

## AEM-Fallebenszyklus für medizinische Geräte



## AEM-Fallstatus für medizinische Geräte

| Status                     | Beschreibung                                                                                                                                             |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                        | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde erstellt, aber noch niemandem zugewiesen.                                                                         |
| Offen                      | AEM-Fall für medizinisches Gerät ist zugewiesen.                                                                                                         |
| Überprüfung in Bearbeitung | AEM-Fall für medizinisches Gerät wird von einem medizinischen Techniker überprüft.                                                                       |
| Modell-Setup               | Für das Modell wird basierend auf der AEM-Anforderung ein neuer Wartungsplan erstellt.                                                                   |
| Abgeschlossen              | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Überprüfungsprozess der AEM-Anforderung wurde abgeschlossen. |
| Unvollständig geschlossen  | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde als unvollständig markiert, da die AEM-Anforderung nicht genehmigt wurde.                                         |
| Abgebrochen                | AEM-Fall für medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da die AEM-Anforderung ungültig war.                                                                 |

### **i Hinweis:**

Sie können einen AEM-Fall für ein medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Abgebrochen** festgelegt ist.

### An einem AEM-Fall für ein medizinisches Gerät in Arbeitsbereicharbeiten

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um AEM-Fälle für medizinische Geräte zu verwalten und die Überprüfung einer AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) für ein medizinisches Gerätemodell abzuschließen.

**Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMS aktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen AEM-Fall für medizinische Geräte angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#) interagieren.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` können Sie mit dem Playbook Healthcare CMMS alle Aktivitäten zur Überprüfung einer AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell abschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein AEM-Fall für medizinische Geräte zugewiesen ist. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` auf der Registerkarte **Playbook** von Arbeitsbereich die folgenden Phasen zur Verfügung.

#### Healthcare CMMS Playbook-Phasen für AEM-Fälle für medizinische Geräte

| Stufe                         | Beschreibung                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aufnahme                      | Überprüfen Sie die Details des AEM-Falls für das medizinische Gerät, nehmen Sie Änderungen am vorhandenen Wartungsplan vor, und senden Sie die AEM-Anforderung zur Genehmigung. |
| Verwalten Sie den AEM-Plan    | Entfernen Sie das medizinische Gerätemodell aus dem aktuellen Wartungsplan.                                                                                                     |
| Überprüfen und bestätigen Sie | Schließen Sie die Überprüfungsanforderung.                                                                                                                                      |

**Hinweis:**

Der Status des AEM-Falls für medizinische Geräte wird verbessert, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines in Betrieb befindlichen medizinischen Geräts](#).

### Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

**Führen Sie** in der Phase „Aufnahme“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten aus:



- 1. AEM-Anforderung überprüfen:** Überprüfen Sie die für eine AEM-Anforderung für ein medizinisches Gerätemodell eingegebenen Details, und aktualisieren Sie die Details bei Bedarf.
- 2. AEM-Anforderung zur Genehmigungsenden:** Überprüfen Sie alle zusätzlichen Informationen, die für das Modell des medizinischen Geräts erforderlich sind, und senden Sie die AEM-Anforderung zur Genehmigung. Wenn von Ihrem Administrator ein Genehmigungs-Workflow für die AEM-Anforderung konfiguriert wurde, wird die AEM-Anforderung zur Genehmigung übermittelt.

## AEM-Anforderungen verwalten

Schließen Sie in der Phase „**AEM-Plan verwalten**“ des Playbooks die Aktivität **Aus Wartungsplänen entfernen ab**, indem Sie das Modell für medizinische Geräte aus dem aktuellen Wartungsplan entfernen, falls verfügbar.

Sie können einen neuen Wartungsplan erstellen, indem Sie auf **Plan** hinzufügen klicken und auf der Seite Arbeitsplan einen Arbeitsplan erstellen.

Auf der neuen Seite „Arbeitsplan“ werden die erforderlichen Bedingungen und festgelegten Bedingungen automatisch ausgefüllt.

## Die AEM-Anforderung wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Überprüfen und Bestätigen** des Playbooks die Aktivität **Fall schließen** ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu.

## Fälle von Problemen mit medizinischen Geräten in Arbeitsbereichsverwalten

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von Problemen mit medizinischen Geräten zu verwalten.

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Wenn ein Problem mit einem medizinischen Gerät von einem Serviceportal gemeldet wird, wird in der zugehörigen Instanz ServiceNow ein Fall für das Problem mit dem medizinischen Gerät erstellt.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` können Sie die korrigierende Wartung von medizinischen Geräten verwalten, indem Sie die Fälle von medizinischen Geräten lösen. Weitere Informationen finden Sie unter [An einem Fall für ein medizinisches Geräteproblem arbeiten](#).

## An einem Fall für ein medizinisches Geräteproblem arbeiten

Bearbeitung des Problemfalls für medizinische Geräte für die korrigierende Wartung von medizinischen Geräten.



## Vorbereitungen

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

## Prozedur

1. Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich für schnelles Scannen und Zugriff Problem mit medizinischen Geräten Fälle.
2. Anzeigen: a Problem mit medizinischen Geräten Fall in Arbeitsbereich.
3. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um die Art der erforderlichen Arbeit zur Lösung des Problems mit dem medizinischen Gerät anzugeben.
4. Schließen Sie Problem mit medizinischen Geräten Fall.

## Problemfall für medizinische Geräte in Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie einen Problemfall für medizinische Geräte in Arbeitsbereich an, um die für medizinische Geräte gemeldeten Probleme zu beheben.

## Vorbereitungen

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf Fälle mit medizinischen Geräten haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Zeigen Sie Probleme mit medizinischen Geräten an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.
  - Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Problemfälle für medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > Problemfall für medizinische Geräte > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle offenen Fälle von medizinischen Geräten an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie zu navigieren **Listen > Problemfall für medizinische Geräte > Meine offenen Fälle**.

- Zeigen Sie Problemfälle für medizinische Geräte an, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, indem Sie zu navigieren **Listen > Problemfall für medizinische Geräte > Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppe**.
- Zeigen Sie alle Probleme mit medizinischen Geräten an, indem Sie zu navigieren **Listen > Problemfall für medizinische Geräte > Alle**.

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

## Ergebnisse

Die ausgewählte Seite des Problemfalls mit dem Problem des medizinischen Geräts wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

### Details

Details des AEM-Falls für das medizinische Gerät.

### Arbeitsaufträge

Arbeitsaufträge für klinische Ingenieure, um die erforderlichen Aktionen auszuführen und die Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben.

### Betroffene Installationsbasiselemente

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind.

Ein Fall mit einem Problem mit einem medizinischen Gerät ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle können für den Fall des Problems des medizinischen Geräts zusätzliche Registerkarten angezeigt werden, die einem Kundenservicefall ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Kundenservicefallformular](#).

## Lebenszyklus eines Problemfalls für ein medizinisches Gerät

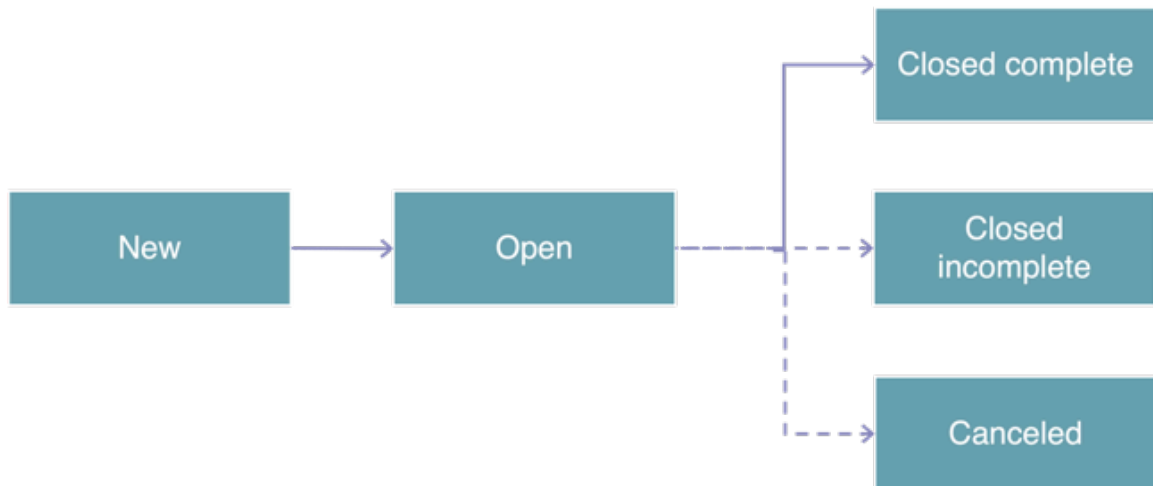
Fälle mit Problemen bei medizinischen Geräten in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können sich während des Erfüllungszyklus in einem von mehreren Status befinden.

### **i** Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Problemfalls für ein medizinisches Gerät.

## Lebenszykluseines Problemfalls für medizinische Geräte



## Fallstatus für Problem mit medizinischem Gerät

| Status                    | Beschreibung                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                       | Fall für medizinische Geräte wurde erstellt, ist jedoch noch niemandem zugewiesen.                                                                                           |
| Offen                     | Fall für medizinische Geräte ist zugewiesen.                                                                                                                                 |
| Abgeschlossen             | Fall für das Problem mit dem medizinischen Gerät wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und das Problem mit dem medizinischen Gerät wurde als gelöst betrachtet. |
| Unvollständig geschlossen | Fall für das Problem des medizinischen Geräts wurde als unvollständig markiert, da das Problem nicht gelöst wurde.                                                           |
| Abgebrochen               | Fall für medizinische Geräte wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.                                                                           |

**i Hinweis:**

Sie können einen Fall für ein medizinisches Gerät nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Abgebrochen** festgelegt ist.

**Erstellt einen Arbeitsauftrag für einen Fall mit dem Problem eines medizinischen Geräts**

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um die Art der Arbeit anzugeben, die zur Lösung eines Problemfalls mit einem medizinischen Gerät erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

## Vorbereitungen

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

## Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Listen > Problemfall für medizinische Geräte > Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, für den Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte Details auf **Arbeitsauftrag erstellen**.
5. Beschreiben Sie auf der Registerkarte Arbeitsauftrag in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** die angeforderte Arbeit.
6. Füllen Sie die anderen Details aus, z. B. den Standort, an dem die Arbeit erforderlich ist, die Vorlage für die Erstellung des Arbeitsauftrags und die für die Durchführung des Arbeitsauftrags erforderlichen Kompetenzen.
7. Klicken Sie im Abschnitt „Zeitplanung“ im Feld **Angefordert fällig bis** auf das  und wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus, bis wann der Arbeitsauftrag abgeschlossen sein muss.
8. Klicken Sie auf **Bereit für Qualifizierung**.

## Ergebnisse

Es wird automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Ort des Arbeitsauftrags werden in die Aufgabe kopiert.

## Nächste Maßnahme

Ein Benutzer mit der Rolle sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineering\_technician kann dann die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwalten](#) .

Nachdem die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist, können Sie den Fall schließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Schließt einen Problemfall für medizinische Geräte](#).

## Schließt einen Problemfall für medizinische Geräte

Geben Sie die Lösungsdetails für den Fall des medizinischen Geräts ein, und schließen Sie einen Fall des medizinischen Geräts.

## Vorbereitungen

### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Fall schließen, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen und das Problem mit dem medizinischen Gerät gelöst ist.

### Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.
2. Gehe zu **Listen > Problemfall für medizinische Geräte > Alle**.
3. Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie schließen möchten.
4. Geben Sie im Abschnitt Abschlussinformationen der Registerkarte Details den Lösungsstatus des Falls an, indem Sie einen Lösungscode in der Liste **Lösungscode** auswählen.
5. Geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld **Auflösungshinweise** ein.
6. Klicken Sie **auf Fall schließen**.

### Verwalten von Fällen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten in Arbeitsbereich

Sie können Arbeitsbereich verwenden, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten zu verwalten.



#### Wichtig:

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Wenn eine Anforderung zum Setzen eines medizinischen Geräts auf „Außer Betrieb“ über ein Serviceportal übermittelt wird, wird ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb erstellt, an dem ein klinischer Techniker arbeiten kann. Als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` können Sie ein medizinisches Gerät auf den Status „Außer Betrieb“ setzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Healthcare Computerized Maintenance Management System : Szenario für medizinische Geräte, das nicht in Betrieb ist](#).

### Verwaltung von Fällen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten

| Aufgabe                                                                                | Beschreibung                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Greifen Sie auf das zu Arbeitsbereich</a> .                                | Verwenden Sie die Homepage in Arbeitsbereich, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten schnell zu scannen und darauf zuzugreifen. |
| <a href="#">Anzeigen: a medizinisches Gerät außer Betrieb Fall in Arbeitsbereich</a> . | Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb an, um Aktivitäten für ein medizinisches Gerät abzuschließen.      |

Verwaltung von Fällen von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten (Fortsetzung)

| Aufgabe                                                                      | Beschreibung                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verstehen Sie den Lebenszyklus eines medizinisches Gerät außer Betrieb Fall. | Machen Sie sich mit den verschiedenen Status eines Falls für ein außer Betrieb befindliches medizinisches Gerät vertraut.                          |
| Arbeiten Sie an einem medizinisches Gerät außer Betrieb Fall.                | Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare CMMS verfügbare Playbook, um Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten zu verwalten. |

Anzeigen eines Falls für ein medizinisches Gerät außer Betrieb in Arbeitsbereich

Zeigen Sie in Arbeitsbereich einen Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb an, um den Prozess abzuschließen, mit dem medizinische Geräte außer Betrieb gesetzt werden.

Vorbereitungen



**Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Sie müssen Zugriff auf Fälle von außer Betrieb befindlichen medizinischen Geräten haben.

Erforderliche Rolle: sn\_hcls\_cmms.clinical\_engineer

Prozedur

1. Öffnen Sie Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle > Healthcare CMMS > Arbeitsbereich**.

2. Zeigen Sie Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, die Ihnen oder Ihren Gruppen zugewiesen sind.

  - Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät > Meine Fälle**.
  - Zeigen Sie alle Ihnen zugewiesenen offenen Fälle für außer Betrieb befindliche medizinische Geräte an, indem Sie zu navigieren **Listen > Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät > Meine offenen Fälle**.
  - Zeigen Sie Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten, die zu Ihren Gruppen gehören, aber niemandem zugewiesen wurden, an, indem Sie zu navigieren **Listen > Fall**

## **für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät > Nicht zugewiesene Fälle meiner Gruppe.**

- Zeigen Sie alle Fälle von außer Betrieb genommenen medizinischen Geräten an, indem Sie zu navigieren **Listen > Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät > Alle**.

**3.** Klicken Sie auf den Link zu dem Fall, den Sie anzeigen möchten.

### **Ergebnisse**

Die Seite des ausgewählten außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts wird auf einer anderen Registerkarte in Arbeitsbereich geöffnet und zeigt die folgenden Komponenten an:

#### **Playbook**

Die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen des Workflows für außer Betrieb genommene medizinische Geräte verwendet werden.

#### **Details**

Details des Falls des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts.

#### **Arbeitsaufträge**

Arbeitsaufträge für die Erstprüfung medizinischer Geräte.

#### **Betroffene Installationsbasiselemente**

Medizinische Geräte, die als Installationsbasiselemente konfiguriert sind.

Ein Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb ist eine Art von Fall für ein medizinisches Gerät, der auf einem Gesundheitsfall und stattdessen auf einem Kundenservicefall basiert. Abhängig von den von Ihrem Administrator vorgenommenen Konfigurationen und Ihrer Rolle können für den Fall, dass ein medizinisches Gerät außer Betrieb ist, zusätzliche Registerkarten angezeigt werden, die einem Kundenservicefall ähneln.

Weitere Informationen zu den Registerkarten, die für einen Kundenservicefall verfügbar sind, finden Sie unter [Kundenservicefallformular](#) .

### **Lebenszyklus eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts**

Außer Betrieb befindliche Fälle für medizinische Geräte in der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) können einen der verschiedenen Status aufweisen, während sie den Erfüllungszyklus durchlaufen.

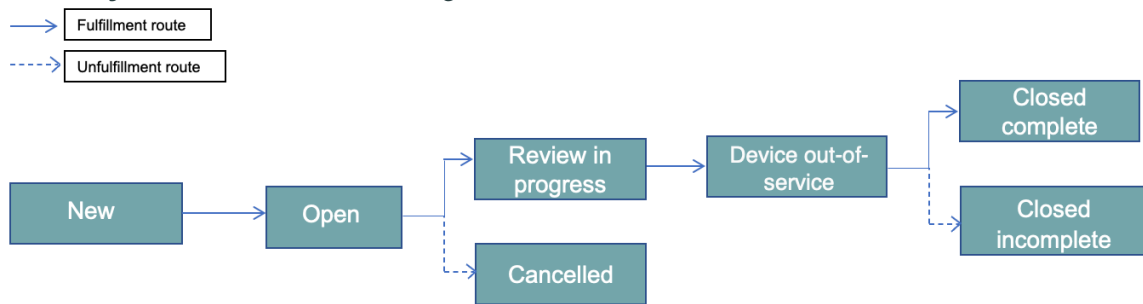
#### **Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Status eines Falls für ein medizinisches Gerät außer Betrieb.



## Lebenszyklus eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts



### Fallstatus des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts

| Status                            | Beschreibung                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neu                               | Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wurde erstellt, ist jedoch noch niemandem zugewiesen.                                                                                    |
| Offen                             | Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wird zugewiesen.                                                                                                                         |
| Überprüfung in Bearbeitung        | Der Fall eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts wird von einem medizinischen Techniker überprüft.                                                                                 |
| Medizinisches Gerät außer Betrieb | Storniert alle Arbeitsaufträge für das medizinische Gerät und setzt das medizinische Gerät auf außer Betrieb.                                                                                  |
| Abgeschlossen                     | Fall für Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts wurde mit dem Lösungscode und Notizen geschlossen, und der Prozess für die Außerbetriebnahme des medizinischen Geräts wurde abgeschlossen. |
| Unvollständig geschlossen         | Der Fall „Außer Betrieb des medizinischen Geräts“ wurde als unvollständig markiert, da das medizinische Gerät nicht auf „Außer Betrieb“ gesetzt wurde.                                         |
| Abgebrochen                       | Fall für außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät wurde abgebrochen, da es sich um eine ungültige Anforderung handelte.                                                                    |

### In Arbeitsbereichan einem Fall für ein medizinisches Gerät außer Betrieb arbeiten

Verwenden Sie das mit der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) verfügbare Playbook, um Fälle von Außerbetriebnahme von medizinischen Geräten zu verwalten und Anforderungen zum Setzen der medizinischen Geräte auf außer Betrieb zu stellen.



**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

Die Playbook-Experience bietet Erfüllern Einblick in geschäftsübergreifende Workflows und die umsetzbaren Aktivitäten, die zum Abschließen dieser Workflows verwendet werden. Wenn die Playbook-Experience mit Arbeitsbereich in Healthcare CMMS aktiviert ist, wird die Registerkarte **Playbook** für einen Fall außer Betrieb eines medizinischen Geräts angezeigt. Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter [Mit Playbook](#) interagieren.

Als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` können Sie das Playbook Healthcare CMMS verwenden, um alle Aktivitäten außerhalb des Betriebs für ein medizinisches Gerät abzuschließen. Sie können auf die Registerkarte **Playbook** in Ihrem Arbeitsbereich zugreifen, wenn Ihnen ein Fall für ein außer Betrieb genommenes medizinisches Gerät zugewiesen ist. Der Workflow Healthcare CMMS füllt die Falldaten für alle gestarteten Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** aus. Sie können eine Phase im Playbook auswählen, um die mit der Phase verknüpften Aktivitäten abzuschließen.

Standardmäßig stehen Ihnen als klinischer Ingenieur mit der Rolle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` auf der Registerkarte **Playbook** von Arbeitsbereich die folgenden Phasen zur Verfügung.

**i Hinweis:**

Der Status des Falls des außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts ändert sich, wenn Sie eine Phase im Playbook abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Lebenszyklus eines außer Betrieb genommenen medizinischen Geräts](#).

## Die Aktivitäten zur ersten Überprüfung werden abgeschlossen

Führen Sie in der Phase „**Medizinisches Gerät außer Betrieb**“ des Playbooks die folgenden Aktivitäten durch:

- 1. Details zu medizinischen Geräten überprüfen:** Überprüfen Sie die Details zu medizinischen Geräten für ein medizinisches Gerätemodell, und aktualisieren Sie die Details bei Bedarf.

Nachdem das medizinische Gerät überprüft und genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für die Erstinspektion für jedes im Modell enthaltene Gerät erstellt.

- 2. Arbeitsaufträgeabbrechen:** Überprüfen und stornieren Sie die Arbeitsaufträge für jedes medizinische Gerät.
- 3. Medizinisches Gerät außer Betriebnehmen:** Setzt das medizinische Gerät außer Betrieb.
- 4. Arbeitsauftrag für Entsorgung:** Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag zur Entsorgung für das außer Betrieb befindliche Gerät.

## Die außer Betrieb genommene Anforderung wird geschlossen

Schließen Sie in der Phase **Überprüfen und Bestätigen** des Playbooks die Aktivität **Fall schließen** ab, indem Sie warten, bis alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann einen Lösungscode aus, und fügen Sie Lösungsnotizen hinzu.

## Erstellen von Anforderungen für medizinische Geräte

Erstellen Sie über ein Serviceportal Anforderungen, um medizinische Geräte wieder in Betrieb zu nehmen, die Wartung alternativer Geräte zu überprüfen, Probleme mit medizinischen Geräten zu beheben oder medizinische Geräte außer Betrieb zu nehmen.

### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Ihr Administrator kann die Option zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte basierend auf dem Serviceanfragetyp für ein medizinisches Gerät konfigurieren. Das Übermittlungsformular für jeden Anforderungstyp wird von Ihrem Administrator konfiguriert.

Verwenden Sie als Benutzer mit der Rolle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` die folgenden Optionen, die standardmäßig im Menü „Fall“ auf der Seite „Customer Service Portal“ verfügbar sind, um Serviceanfragen für Ihre medizinischen Geräte zu stellen:

#### **Medizinisches Gerät in Betrieb**

Fordert die Inbetriebnahme eines medizinischen Geräts und die Zuordnung des Geräts zu einem Wartungsplan an.

#### **AEM-Überprüfung anfordern**

Fordert die Überprüfung der aktuellen Wartungsplanänderungen an, die einem Modell für medizinische Geräte zugeordnet sind.

#### **Problem mit medizinischen Geräten melden**

Melden Sie Probleme mit medizinischen Geräten, und fordern Sie die Durchführung korrigierender Wartung an, um sie zu beheben.

#### **Medizinisches Gerät außer Betrieb**

Anforderung, ein medizinisches Gerät außer Betrieb zu nehmen

Nachdem eine Anforderung übermittelt wurde, wird in der zugehörigen Instanz ServiceNow ein entsprechender Fall für medizinische Geräte erstellt. Ein klinischer Ingenieur bearbeitet dann den Fall. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Fällen von Medizinprodukten in Arbeitsbereich](#).

## Healthcare Computerized Maintenance Management System Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

## Mit Healthcare Computerized Maintenance Management System installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen, Plugins, ServiceNow Store -Anwendungen und Business-Regeln.

### **i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#) . Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#) . Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#)  in der Knowledge Base Now Support.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

## Installierte Rollen

### Rollen, die in installiert sind Healthcare CMMS

| Rolle                                        | Beschreibung                                                                                                                                                                 | Enthält Rollen                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sn_hcls_cmms.case_creator                    | Gewährt Zugriff zum Erstellen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                            | sn_hcls_cmms                                                                                                                      |
| sn_hcls_cmms.case_viewer                     | Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Fällen für medizinische Geräte.                                                                                                             | Keine                                                                                                                             |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineer               | Erstellt und aktualisiert Wartungspläne für medizinische Gerätemodelle und Installationsbasiselemente für medizinische Geräte. Arbeitet an Fällen von medizinischen Geräten. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_custom</li> <li>• sn_hcls_cm</li> </ul>                                               |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin      | Administratoren, die auf die Anwendung Healthcare CMMS zugreifen können.                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls_cm</li> <li>• sn_risk_adv</li> <li>• wm_admin</li> </ul>                         |
| sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician | Arbeitet an Standorten für medizinische Geräte und erfasst Details im Arbeitsauftragsformular, einschließlich der verwendeten Teile und Nebenkosten.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_hcls.dev</li> <li>• sn_hcls.four</li> <li>• sn_hcls_cm</li> <li>• wm_agent</li> </ul> |
| sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor  | Erstellt als medizinische Fachkraft Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation.                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_custom</li> <li>• sn_hcls.dev</li> </ul>                                              |

## Rollen, die in installiert sind Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Rolle                              | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Enthält Rollen                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p><b>i Hinweis:</b></p> <p>Um Fälle für medizinische Geräte für eine Organisation (Geschäftsstandort) zu erstellen, muss ein Benutzer mit der Rolle <code>sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor</code> Mitglied der Organisation sein und dem Zuständigkeitstyp „<b>Beitragender am Standort</b>“ zugewiesen sein. Die Zuordnung einer Organisation und ihrer Mitglieder ist in der Tabelle „Organisationsmitglied“ [<code>sn_csm_service_organization_member</code>] enthalten.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>sn_hcls.four</code></li> <li>• <code>sn_hcls_cmms</code></li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| <code>sn_hcls_cmms.sm_agent</code> | Greift auf alle Gerätedaten und Fälle von medizinischen Geräten zu und zeigt sie an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>model_manage</code></li> <li>• <code>sn_fsm_plan</code></li> <li>• <code>sn_hcls.device</code></li> <li>• <code>sn_hcls.four</code></li> <li>• <code>sn_hcls_cmms</code></li> <li>• <code>sn_risk_adv</code></li> <li>• <code>sn_risk_adv</code></li> </ul> |

## Installierte Tabellen

## In der Anwendung Healthcare CMMS installierte Tabellen

| Tabelle                                                            | Beschreibung                                  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Fall für medizinische Geräte<br>[ <code>sn_hcls_cmms_case</code> ] | Speichert die Fälle des medizinischen Geräts. |

## Installierte Plugins

## Plugins installiert in Healthcare CMMS

| Plugin                                                                                  | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kundenservice im Außendienst-Management<br>( <code>com.snc.csm_fsm_integration</code> ) | Ermöglicht die Integration zwischen den Anwendungen Healthcare CMMS und Außendienst-Management und stellt Account-, Kontakt-, Partner-, Partnerkontakt- und Verbraucherinformationen von Kundenservice in Außendienst-Managementbereit . |

## ServiceNow Store Anwendungen installiert

### ServiceNow Store In installierte Anwendungen Healthcare CMMS

| Anwendung                                                                   | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core (sn_hcls) | Stellt ein Datenmodell und wichtige digitale Gesundheitsfunktionen bereit, einschließlich 360-Grad-Ansicht für Patienten, Einwilligungsmanagement und digitaler Dokumentation, um Gesundheitsleistungen besser zu gestalten.                                                                                                                               |
| GRC: Advanced Risk (com.sn_risk_advanced)                                   | Ermöglicht Entscheidungsträgern, negative Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu vermeiden, indem sie Risiken identifizieren, bewerten, darauf reagieren und kontinuierlich überwachen.                                                                                                                                                                  |
| GRC: Gemeinsam genutzte Arbeitsbereichselemente (sn_grc_workspace)          | Aktiviert die Verwendung der Funktion Erweitertes Risikomanagement in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM (sn_hcls)             | <p>Installieren Sie das Performance Analytics-Inhaltspaket für Healthcare CDM getrennt von ServiceNow Store.</p> <p>Bietet Performance Analytics-Funktionen und -Dashboard für Anwendungen zur Verwaltung klinischer Geräte im Gesundheitswesen. Das Dashboard bietet dem medizinischen Engineering-Team Einblick in alle Metriken der CMMS-Anwendung.</p> |

## Geschäftsregeln installiert

### Geschäftsregeln installiert in Healthcare CMMS

| Business-Regel                       | Tabelle                                          | Regelkriterien     | Beschreibung                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erstellen Sie Prüfungsaufträge       | Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case] | Asynchrones Update | Erstellt Arbeitsaufträge für die Erstinspektion eines medizinischen Geräts, wenn der Status des zugehörigen In-Service-Falls für das medizinische Gerät auf <b>Geräte-Setup</b> festgelegt ist.  |
| Markieren Sie Geräte als installiert | Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case] | Asynchrones Update | Legt den Installationsstatus eines medizinischen Geräts auf <b>„Installiert“</b> oder <b>„Abgebrochen“</b> fest, wenn der Status des zugehörigen In-Service-Falls für das medizinische Gerät auf |

## Geschäftsregeln installiert in Healthcare CMMS (Fortsetzung)

| Business-Regel                                               | Tabelle                                          | Regelkriterien        | Beschreibung                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                              |                                                  |                       | <b>Geschlossen – vollständig</b> oder <b>Abgebrochen</b> festgelegt ist.                                                                                                                                        |
| Richten Sie ein Modell für medizinische Geräte ein           | Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case] | Vor dem Aktualisieren | Erstellt ein Modell für medizinische Geräte, wenn für ein medizinisches Gerät keines vorhanden ist und der Status des zugehörigen Betriebsfalls für medizinische Geräte auf <b>Modell-Setup</b> festgelegt ist. |
| Lösen Sie die AEM-Genehmigung für das medizinische Gerät aus | Fall für medizinische Geräte [sn_hcls_cmms_case] | Asynchrones Update    | Löst, falls verfügbar, den Genehmigungs-Workflow für eine AEM-Anforderung (Alternative Equipment Maintenance) aus.                                                                                              |

## Domain Separation und Healthcare Computerized Maintenance Management System

Domänenentrennung wird für Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

**i Wichtig:**

Ab Release Xanadu wird Healthcare Computerized Maintenance Management System auf seine künftige Stilllegung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Informationen zu Wartung und Service finden Sie unter [Außendienst-Management](#). Informationen zu Bestand und Verwaltung finden Sie unter [Enterprise Asset Management for Healthcare](#). Weitere Informationen zum Abkündigungsprozess finden Sie im Artikel [Abkündigungsprozess \[KB0867184\]](#) in der Knowledge Base Now Support.

## Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänenentrennung zur Laufzeit. Zur Domänenentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#)  .

## Übersicht

Die Anwendung Healthcare CMMS beinhaltet Domänentrennung für Transaktionsdaten wie Fälle von medizinischen Geräten (einschließlich AEM), in Betrieb befindliche Geräte, Fälle von Geräteproblemen und außer Betrieb genommene Geräte.

### So funktioniert Domain Separation in Healthcare CMMS

Für Kunden, die die Anwendung Healthcare CMMS verwenden, um Anforderungen für medizinische Geräte zu stellen, wird die Domäne in dem erstellten Fall über die Sitzung des angemeldeten Benutzers und über die zugehörigen Gesundheitsdaten festgelegt.

### Anwendungsfälle

Wenn die Gesundheitsdaten von Gesundheitsdienstleistern nach Domänen getrennt sind, werden die Anfragen zur Gesundheitsversorgung und die entsprechenden Erfüllungsaufgaben den jeweiligen Kundendomänen zugeordnet.