



Washington D.C. Healthcare and Life Sciences

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veuillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse www.servicenow.fr/terms-of-use.html

Traduction automatique

Siège social de la société
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
États-Unis
(408) 501-8550

Sommaire

Healthcare and Life Sciences.....4

 Gestion des services de santé et de sciences de la vie..... 9

 Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core..... 10

 EMR Help..... 183

 Patient Support Services..... 227

 Pre-Visit Management..... 281

 Vaccine Administration Management..... 315

 Redox Inbound Integration..... 390

Gestion des appareils cliniques..... 399

[store-future: BEGIN review]

 GMAO pour le secteur de la santé.....399

[End]

Traduction automatique

Healthcare and Life Sciences

Tirez parti de votre plateforme de soins de santé numérique avec les ServiceNow® Healthcare and Life Sciences produits et créez de meilleures expériences de bout en bout pour les patients, les prestataires et le personnel.

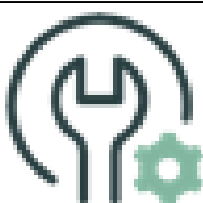


Découvrez comment la transformation numérique peut redéfinir les expériences et les résultats des soins de santé sans compromettre la sécurité ou la conformité

Améliorez les expériences de votre organisation de soins de santé ou des sciences de la vie et gagnez en efficacité dans vos processus centraux en ajoutant des flux de travail configurables et prédéfinis Healthcare and Life Sciences à vos systèmes existants. Ensuite, créez les applications et les flux de travail numériques dont vous avez besoin pour prendre en charge les futurs modèles commerciaux et de soins avec peu de codage requis. Enfin, réunissez le tout sur une plateforme agile et interopérable avec un modèle de données unique Healthcare and Life Sciences. Le Healthcare and Life Sciences modèle de données est conforme à la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et conforme à la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources).

Consultez et téléchargez la [fiche d'information complète](#) pour découvrir les fonctionnalités de Healthcare and Life Sciences.

Fonctionnalités pour les soins de santé et les sciences de la vie



Piloter la transformation digitale à l'aide de workflows automatisés et intelligents

Utilisez les fonctionnalités de base au sein des Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications fondées sur le Now Platform pour étendre le modèle de données existant afin de prendre en charge les fournisseurs, les payeurs et les organisations du secteur des sciences de la vie.

Traduction automatique

Fonctionnalités pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)



Réduire les risques opérationnels et améliorer l'engagement numérique

Une documentation complète et efficace pour une expérience transparente. Créez et consultez des politiques et des formulaires de consentement. Envoyez des formulaires aux patients, aux cliniciens ou aux fournisseurs pour qu'ils les signent en ligne. Déterminez et gérez des packages de documents en fonction de règles et de déclencheurs.



Améliorer la productivité des patients et des équipes soignantes

Offrez une expérience guidée aux équipes de soins et aux patients grâce à des playbooks, à la gestion des tickets et aux processus automatisés.



Relever les défis de la disruption mondiale dans le secteur de la santé

Gérez la vaccination contre la COVID-19 et la grippe saisonnière à grande échelle.



Optimiser le temps consacré par les cliniciens à la prestation des soins aux patients

Créez de meilleurs résultats pour les patients en connectant et en gérant efficacement les équipes de patients et de soins, les flux de travail et le système de dossiers médicaux électroniques (DME) de votre organisation.

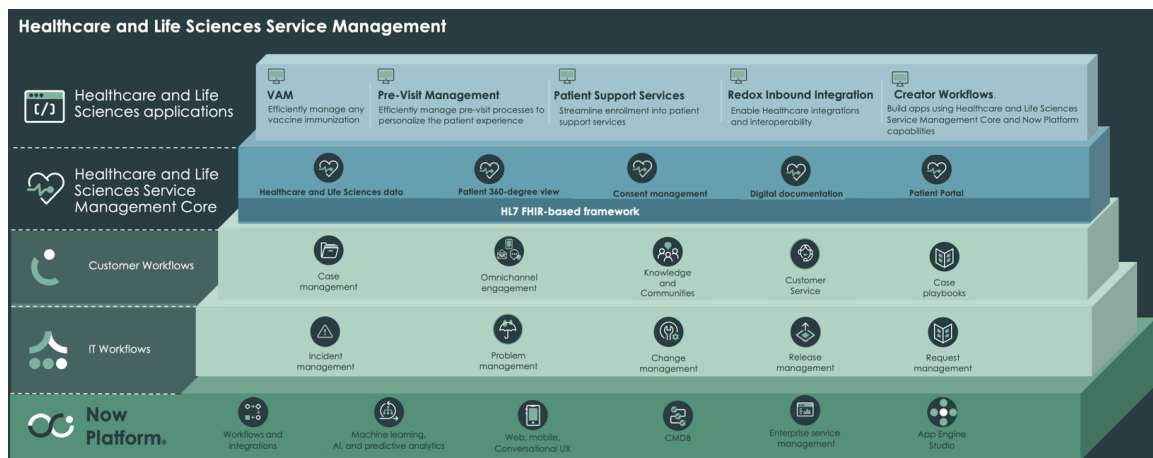


Activer les intégrations et l'interopérabilité dans le secteur de la santé

Tirez parti des intégrations d'API activées avec Redox FHIR HL7 pour intégrer et interopérer avec les systèmes de DME ou tout autre système de santé.

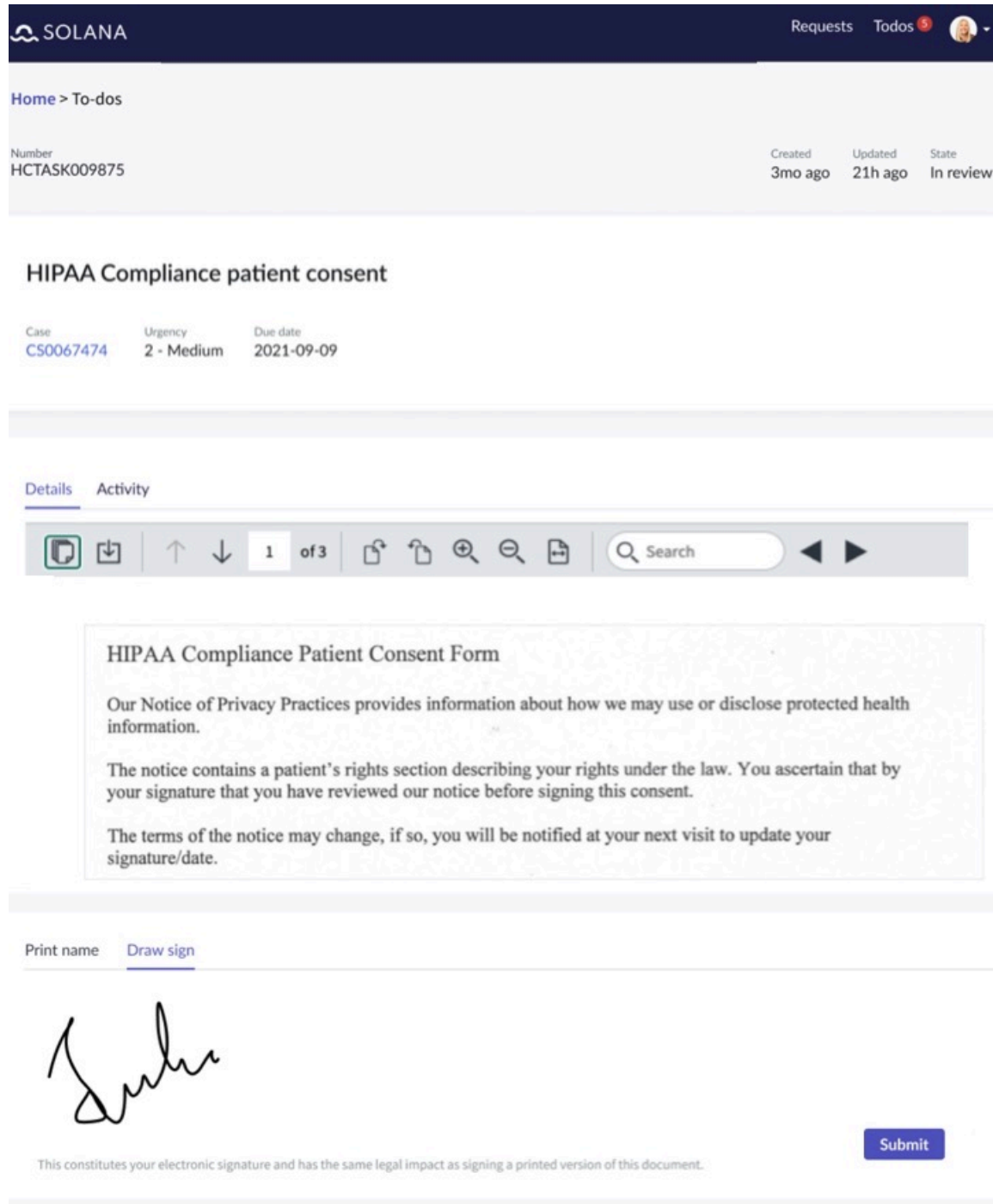
Traduction automatique

Piloter la transformation digitale à l'aide de workflows automatisés et intelligents



Donnez à votre organisation les moyens d'obtenir des résultats plus sains grâce à une plateforme unique. Utilisez les Gestion des services de santé et de sciences de la vie fonctionnalités de base au sein des applications basées sur le Now Platform , notamment un modèle de données FHIR HL7, la gestion du consentement, une vue à 360 degrés des patients, un portail patient et des flux de travail préconfigurés. La plate-forme comprend Moteur de développement d'application également qui permet aux organisations d'étendre les flux de travail existants ou de créer de nouveaux flux de travail pour répondre aux besoins uniques de leur organisation.

Réduire les risques opérationnels et améliorer l'engagement numérique



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

Search

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



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

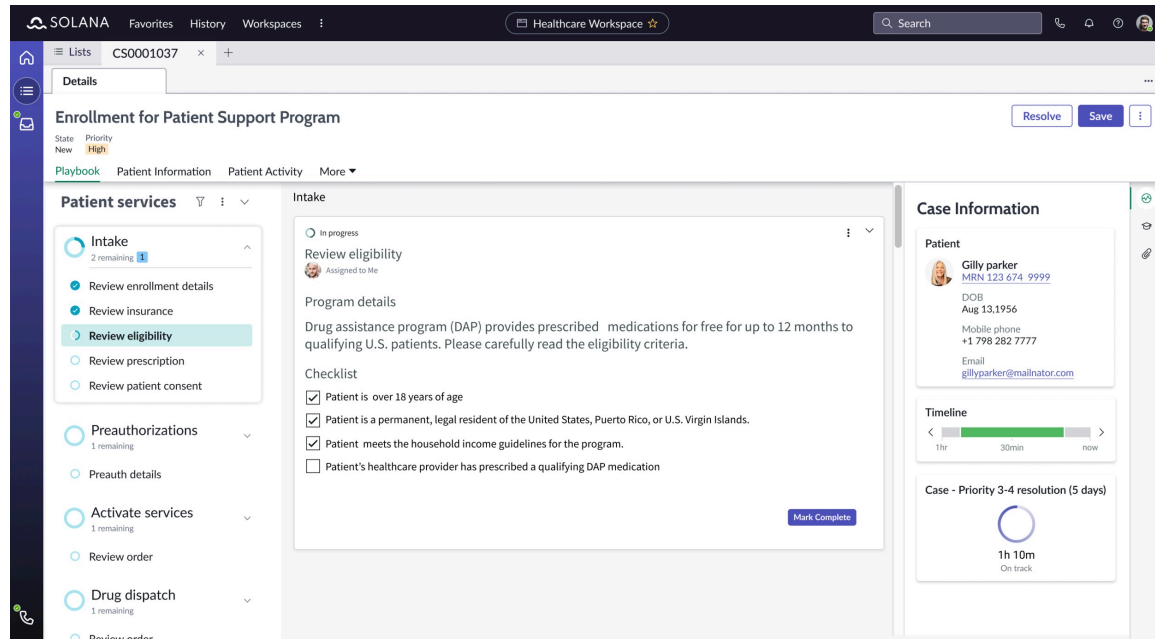
Submit

Traduction automatique

Permettre aux patients de signer des formulaires de consentement en ligne. Offrez un triage intelligent des services sur différentes plateformes et canaux, y compris les appareils

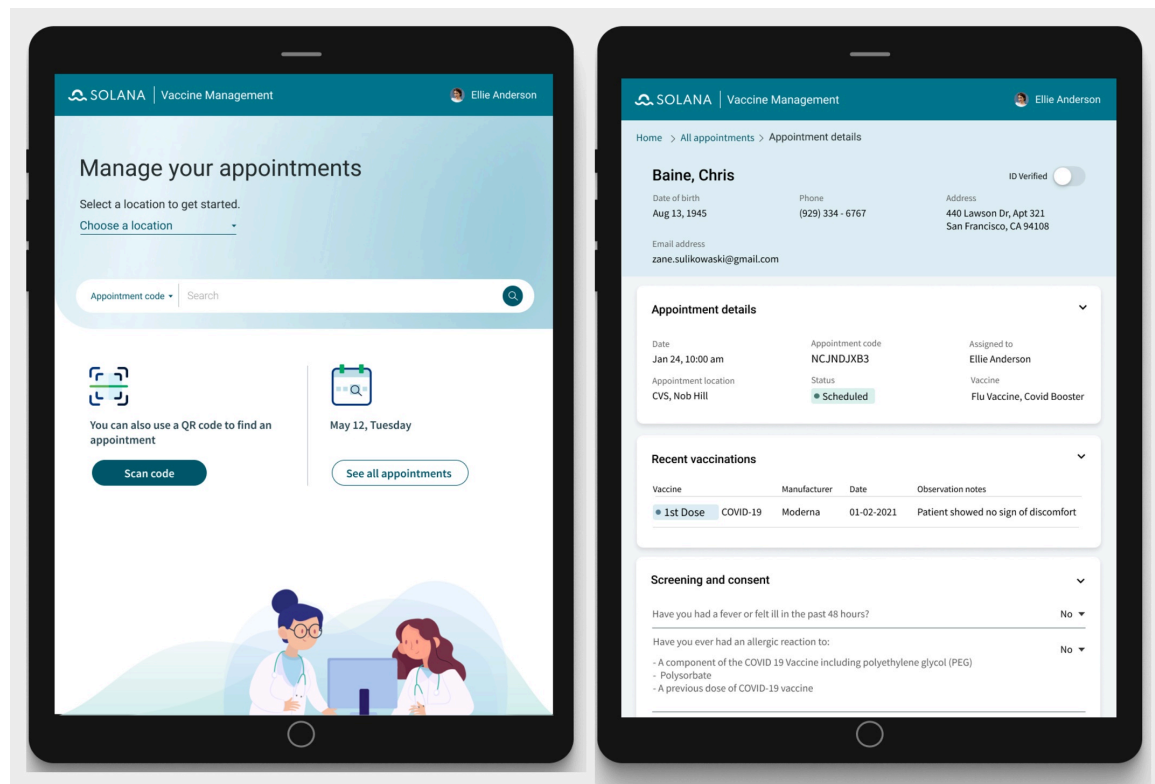
mobiles, les SMS, la messagerie instantanée et les appels vocaux. Déplacez le travail et les informations vers les équipes impactées pour améliorer la rapidité, la visibilité et la hiérarchisation.

Améliorer la productivité des patients et des équipes soignantes



Permettez aux équipes des services de santé de rationaliser les workflows avec des playbooks, des tâches automatisées, des tableaux de bord et la gestion des tickets.

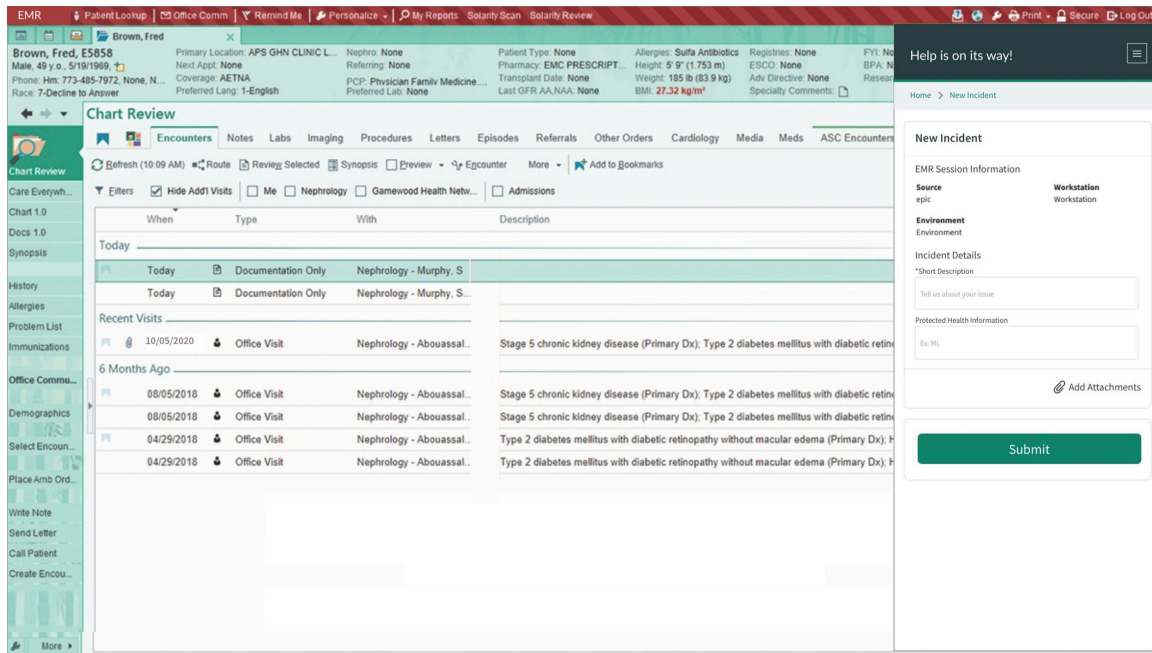
Relever les défis de la disruption mondiale dans le secteur de la santé



Traduction automatique

Permettez aux entreprises de gérer les vaccins, de l'usine jusqu'au front, avec rapidité, évolutivité et flexibilité. Accélérez le processus de vaccination en fournissant des modèles de contenu et des workflows pour gérer les vaccinations. Healthcare and Life Sciences fournit des workflows pour les utilisateurs, les fournisseurs de soins de santé et les cliniciens afin de gérer les vaccinations contre les maladies infectieuses, y compris la COVID-19

Optimiser le temps consacré par les cliniciens à la prestation des soins aux patients



Permettez aux cliniciens de faire des demandes de service directement à partir de leur système de DME en cliquant sur un bouton. Les demandes sont acheminées automatiquement et balisées afin que les cliniciens puissent facilement suivre leur progression. Cet acheminement automatique permet aux équipes informatiques du secteur de la santé de résoudre les problèmes plus rapidement. Toutes les personnes impliquées peuvent voir l'état des demandes à un seul endroit, ce qui élimine le besoin de communication par e-mail ou d'appels.

Activer les intégrations et l'interopérabilité dans le secteur de la santé



Activez les intégrations bidirectionnelles entre plusieurs systèmes de santé pour améliorer la capacité de soins. Les données de santé provenant de systèmes de santé externes sont reçues et mises à jour dans une ServiceNow instance avec l'utilisation de l'application Redox

Traduction automatique

Inbound Integration . L'application intègre facilement les informations de planification, de médicaments et d'administration des patients sans dépendre de la façon dont les systèmes de santé individuels stockent et transmettent les données de santé.

Premiers pas

- Regardez Healthcare and Life Sciences les démos sur [Demo Center](#) .
- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour rationaliser votre processus d'installation. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) .
- Inscrivez-vous au parcours d'apprentissage [Gestion des services de santé et de sciences de la vie pour les responsables de l'implémentation](#) pour en savoir plus sur le processus d'implémentation.
- Affichez la section de configuration pour chaque Healthcare and Life Sciences application. Par exemple, reportez-vous à [Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Produits et applications

- [Gestion des appareils cliniques](#)
- [EMR Help](#)
- [Gestion des services de santé et de sciences de la vie](#)
- [GMAO pour le secteur de la santé](#)
- [Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
- [Patient Support Services](#)
- [Pre-Visit Management](#)
- [Redox Inbound Integration](#)
- [Vaccine Administration Management](#)

Gestion des services de santé et de sciences de la vie

Avec les ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications, rationalisez les flux de travail des patients et des équipes de soins avec des playbooks et la gestion des cas.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie comprend les applications suivantes :

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Offrez une expérience numérique transparente à vos utilisateurs et rationalisez les opérations de soins de santé grâce à des processus automatisés.

Pre-Visit Management

Simplifiez le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmentez la visibilité des approbations préalables à l'autorisation avant les interventions programmées.

Patient Support Services

Simplifiez l'intégration, l'éducation et l'engagement des patients pour divers services de soutien aux patients tels que les plans de remise, les programmes d'observance, les opioïdes et la gestion du diabète.

Vaccine Administration Management

Gérez les vaccinations contre les maladies infectieuses du début à la fin.

Redox Inbound Integration

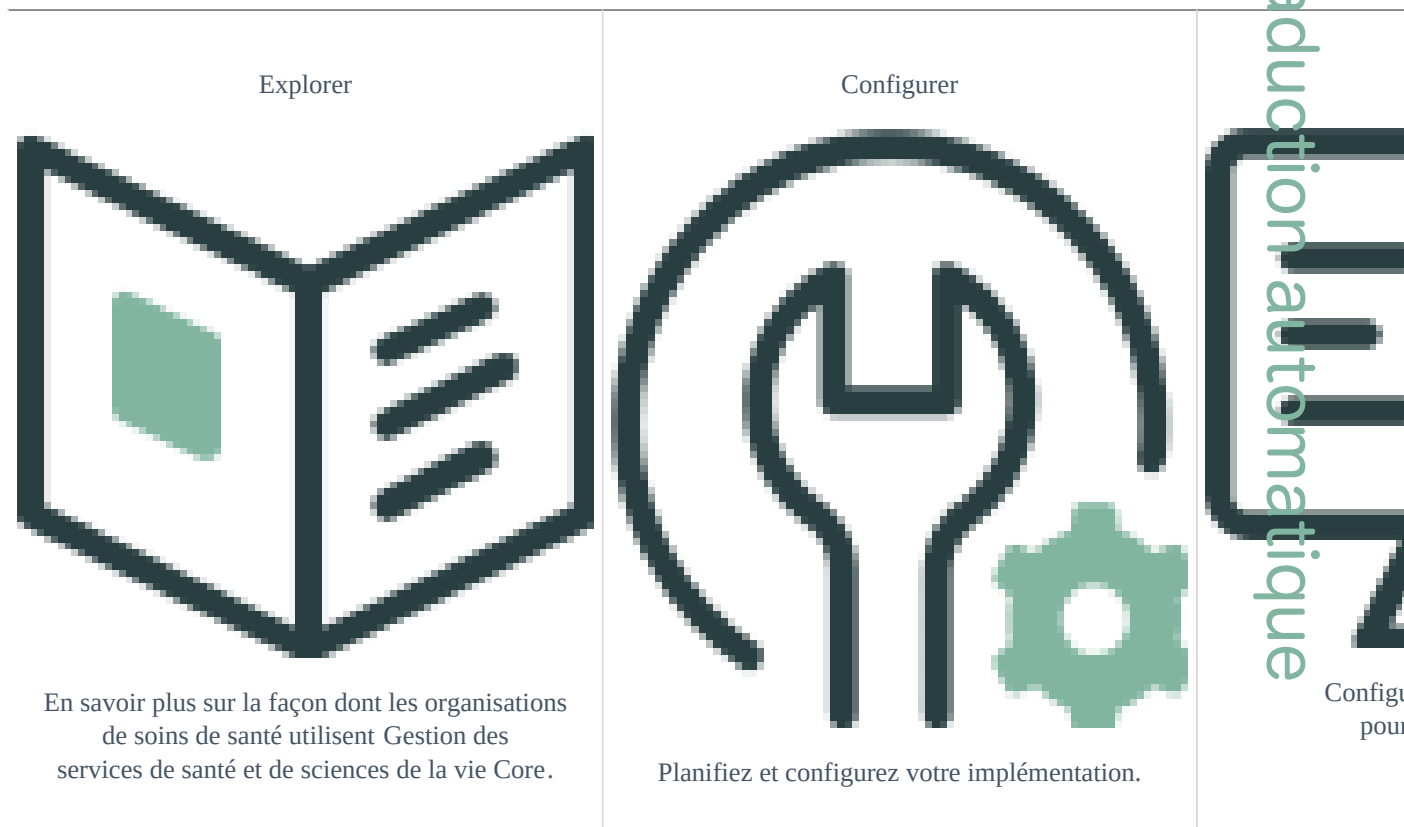
Utilisez l'échange de données bidirectionnel en temps réel avec des systèmes de santé externes via la Redox plateforme.

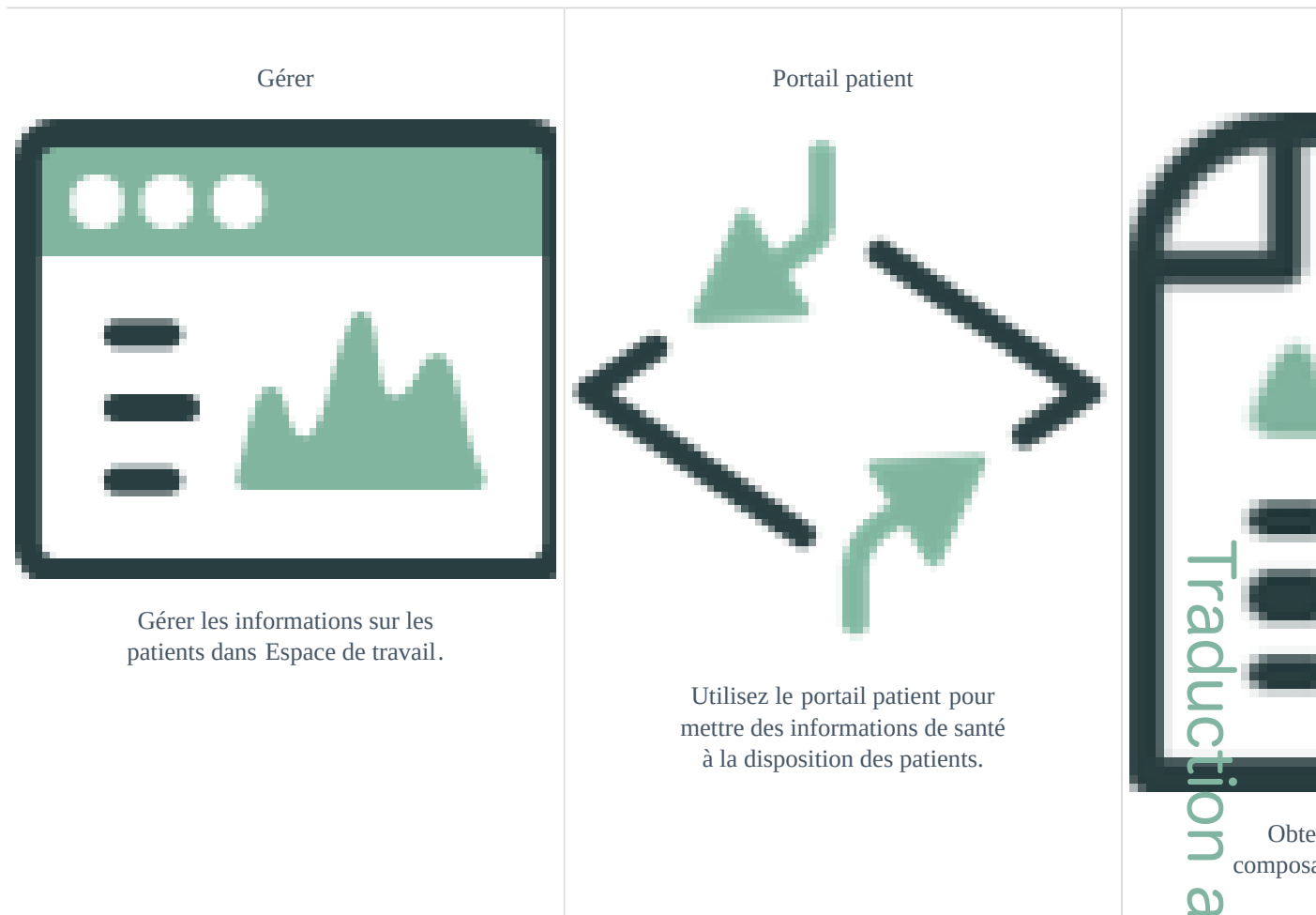
Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Grâce à l'application ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , offrez une expérience numérique transparente à vos utilisateurs et rationalisez les opérations de soins de santé grâce à des processus automatisés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .





Explorer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

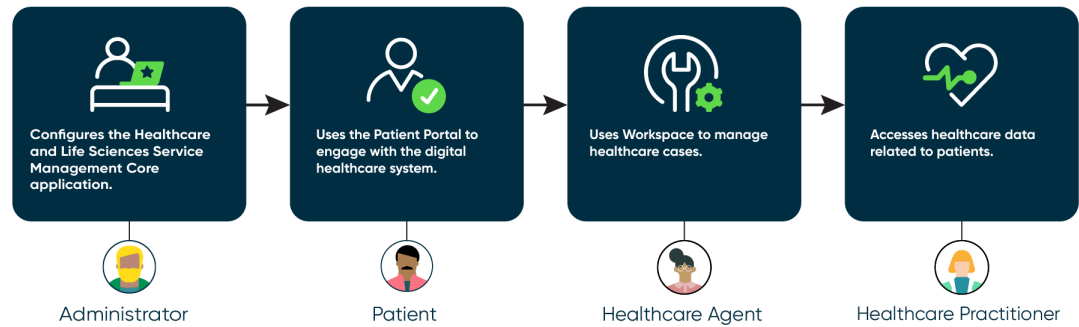
Que vous commenciez ou élargissiez la mise en œuvre de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , envisagez d'en savoir plus sur le modèle de données et les capacités de santé numérique, y compris la vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et la documentation numérique disponible pour les services de santé.

Vue d'ensemble

En tant que fournisseur, payeur, entreprise pharmaceutique ou organisation de dispositifs médicaux, vous pouvez améliorer la productivité de vos employés grâce à une visibilité complète sur les dossiers médicaux des patients et des membres. Vous pouvez optimiser le temps de vos agents de santé en leur fournissant les informations complètes sur les patients pour répondre à toutes les demandes de soins de santé.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core est une application incluse dans le périmètre qui fournit le modèle de données pour Healthcare and Life Sciences les produits du secteur, Espace de travail pour afficher les informations sur les Healthcare and Life Sciences patients et les tickets liés aux soins de santé, ainsi que des modèles de documents pour la gestion des documents liés aux soins de santé.

Workflow principal de Service Management pour le secteur de la santé et des sciences de la vie



Dans le workflow Core de Service Management pour le secteur de la santé et des sciences de la vie :

- 1. Un administrateur configure l’application Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
- 2. Un patient utilise le portail patient pour interagir avec le système de santé numérique.
- 3. Un agent de santé utilise Workspace pour gérer les tickets de soins de santé.
- 4. Un professionnel de la santé accède aux données de santé relatives aux patients.

Avantages

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core fournit les avantages suivants :

Soins de santé et sciences de la vie Service Management Principaux avantages

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Faites l’expérience d’un processus de rendez-vous des patients transparent et rapide.	Utilisation du Portail patient pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie	Patient
Obtenez une vue à 360 degrés des informations sur les patients ou les membres.	Affichage des informations sur le patient dans Espace de travail	Agent
Numérisez la génération de documents de soins de santé et de consentements à l’aide de modèles de documents numériques intégrés.	Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core	Agent
Configurez un modèle de données de sécurité et	Modèle de données Healthcare and Life Sciences	Administrateur

Traduction automatique

Soins de santé et sciences de la vie Service Management Principaux avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
basé sur les rôles, flexible, conforme à la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et aligné sur la norme industrielle Health Level Seven International, y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources).		
Gérez les dossiers de soins de santé dans un espace pratique et accessible.	Gérer les demandes liées aux soins de santé dans Espace de travail	Agent

Pour démarrer avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, consultez [Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Configurez l'application pour créer différents types de workflow pour Healthcare and Life Sciences les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core solutions du secteur.

Tâches de configuration Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Tâche	Description
Installer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.	Installez l'application pour créer un modèle de données et activer la documentation digitale et la Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core gestion des consentements pour un Healthcare and Life Sciences workflow.
Affecter des rôles aux Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .
Utiliser le Healthcare and Life Sciences Modèle de données.	Utilisez les tables de données de santé, de tickets et de tâches pour décider du modèle de données pour vos Healthcare and Life Sciences workflows. Pour plus d'informations sur les tables de données de santé, reportez-vous à Healthcare and Life Sciences Tables de modèles de données .

Tâches de configuration Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

Tâche	Description
	i Remarque : Aucun utilisateur, y compris les utilisateurs disposant du rôle administrateur, ne peut supprimer des données des tables de données de santé.
Configurez des modèles de documents pour les tickets de soins de santé.	Numérisez la génération de documents et de formulaires de soins de santé à l'aide de modèles de documents numériques intégrés.
Configurez la génération automatique de documents pour les tickets de soins de santé.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour un ticket de soins de santé.
Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir des Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications.
Configurez un programme et les services du programme.	Permettez aux utilisateurs d'une application Gestion des services de santé et de sciences de la vie de demander les services inclus dans un programme.
Configurez les spécifications de dosage pour un produit médicamenteux.	Réduisez les erreurs manuelles en configurant les spécifications de dosage pour un produit médicamenteux associé à un programme dans une application. Par exemple, les programmes d'inscription dans le domaine .Patient Support Services
Spécifier un élément à faire pour les patients.	Ajoutez un élément d'action que les patients de votre organisation de soins de santé doivent effectuer dans le cadre de leur activité de soins de santé.
Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu des actions à faire pour effectuer des tâches liées aux soins de santé.	Activez l'élément de menu Actions à faire qui utilise le widget HCLS à faire (hcls-todo-list) pour afficher les actions à faire sur un portail de services.
Déterminer le processus de gestion du consentement des patients.	Déterminez si la politique de confidentialité relative au consentement du patient doit être acheminée pour examen et signature au patient.
Configurer Portail patient.	Configurez le portail patient disponible dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour permettre aux

Traduction automatique

Tâches de configuration Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

Tâche	Description
	patients d'accéder à leurs informations de santé à partir du portail.
Configurer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Notifications par e-mail.	Configurez les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet de l'enregistrement d'un compte dans le portail patient.
Activer B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.	Configurez les modèles de données pour activer B2B2C Gestion du service clientèle (CSM) (business-to-business-to-consumer).
Configurer un système de santé externe Redox comme système source pour une intégration personnalisée.	Activez une application d'intégration personnalisée pour échanger des données avec un système de santé externe Redox en configurant les ID source et de destination du système de santé dans votre ServiceNow instance.
Sécurisez les informations sensibles.	Empêchez les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

Installer Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls). L'application inclut des données Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core :

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension
- ServiceNow Store applications
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Procédure

- 1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
- 2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

- 3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
- 4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : sn_hcls.manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder aux données sensibles en limitant la façon dont les utilisateurs acquièrent des rôles dans les Healthcare and Life Sciences applications.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.gestionnaire • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Accorde l’accès pour afficher les tâches associées aux tickets de soins de santé.	Néant

Traduction automatique

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de soins de santé.	Néant
sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques	Affiche les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	Néant
sn_hcls.clinical_data_writer	Modifie les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	sn_hcls.visionneur_de_don
sn_hcls.consumer_agent	Crée, affiche et modifie des tickets de soins de santé et travaille avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.con
sn_hcls.agent_serviceclientèle	Crée des tickets de soins de santé pour un compte et un contact en tant qu'agent du service client.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_age
sn_hcls.data_access_user	Accorde des droits d'accès aux données aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès dédié à certaines données de santé sensibles.	• sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.device_data_viewer	Affiche les détails de l'appareil.	Néant
sn_hcls.device_data_writer	Crée, supprime et met à jour les données de l'appareil.	sn_hcls.device_data_view

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.employee_patient	Accorde aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal l'accès aux données de santé et aux tickets de soins de santé lorsqu'ils sont autorisés à les consulter.	• sn_customerservice.self • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_use
sn_hcls.foundation_data_viewer	Affiche les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	Néant
sn_hcls.foundation_data_writer	Modifie les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	sn_hcls.foundation_data_v
sn_hcls.healthcare_agent	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant qu'agent du centre de contact.	• canvas_user • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cust • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patients_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.visionneuse_de_r • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé	Affiche les détails des données d'assurance maladie telles que le plan des membres et le plan du payeur.	Néant
sn_hcls.auteur_des_données_assurance_santé	Modifie les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan	health_insurance_data_vie

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie
(suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	des participants et le plan du payeur.	
sn_hcls.gestionnaire	Gère les personnes autorisées à effectuer des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) sur les objets de santé au sein d'une ServiceNow instance. En outre, crée et gère les comptes, le contact, les relations de compte, les relations de contact et les relations de consommateur de compte.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cust • sn_hcls.clinical_data_wri • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.auteur_des_donr • sn_hcls.patient_data_wri • sn_hcls.praticien_rédact • sn_hcls.visionneuse_de_r • sn_hcls.revenue_cycle_d • sn_previsit.patient_servi
sn_hcls.patient	Affiche ses propres dossiers, y compris les tickets de soins de santé, les adresses, les données des patients et les données cliniques en tant que patient. Consulte également les dossiers d'autres patients, y compris leurs adresses dont il est le représentant autorisé. Ajouter des commentaires à ses tickets de soins de santé et dont il est le mandataire. Affiche les membres de son ménage, le cas échéant. Les membres du ménage et les adresses associées à un patient sont gérés à l'aide des tables Membre du ménage [csm_household_member] et Emplacement	• sn_customerservice.cons • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.revenue_cycle_d

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	[cmn_location], respectivement. Pour plus d'informations sur les membres du ménage et leurs relations, consultez Ménages du modèle de données du secteur . L'emplacement est associé au domaine de base dans Common Service Data Model (CSDM).	
sn_hcls.patient_data_viewer	Affiche les détails des données du patient telles que le consentement du patient et de la politique.	Néant
sn_hcls.patient_data_writer	Modifie les détails des données du patient tels que le consentement du patient et de la politique.	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant que professionnel de la santé (infirmière de triage ou coordonnateur clinique).	• sn_customerservice.cust • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.visionneuse_de_r • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.visionneur_de_données_praticien	Affiche les détails des données du praticien, tels que le praticien et l'installation du praticien.	Néant
sn_hcls.praticien_rédacteur_des_données	Modifie les détails des données du praticien, tels que le praticien et l'installation du praticien.	sn_hcls.visionneur_de_don

Traduction automatique

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.visionneuse_de_rapport	Affiche les rapports générés à partir des tables auxquelles il a accès en tant qu'agent ou gestionnaire.	Néant
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Affiche les détails des données du cycle des revenus, tels que les réclamations.	Néant
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Modifie les détails des données du cycle des revenus, tels que les réclamations.	sn_hcls.revenue_cycle_data

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la Now Platform fonctionnalité d'administration des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Modèle de données Healthcare and Life Sciences

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core fournit un modèle de données qui est utilisé dans les Gestion des services de santé et de sciences de la vie workflows.

Vue d'ensemble

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données est compatible avec la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources). Le modèle de données s'applique à toutes les Healthcare and Life Sciences solutions du secteur, y compris les fournisseurs, les sciences de la vie et les payeurs. Le modèle comprend des tableaux de données pour les organisations, les patients, les praticiens, les assurances, le cycle des revenus et les données cliniques.

Le modèle de données utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.
- Tables issues de l'application Gestion du service clientèle (CSM).
- Tables issues de l'application Now Platform.
- Tables issues de l'application Product Catalog Management Core .

Traduction automatique

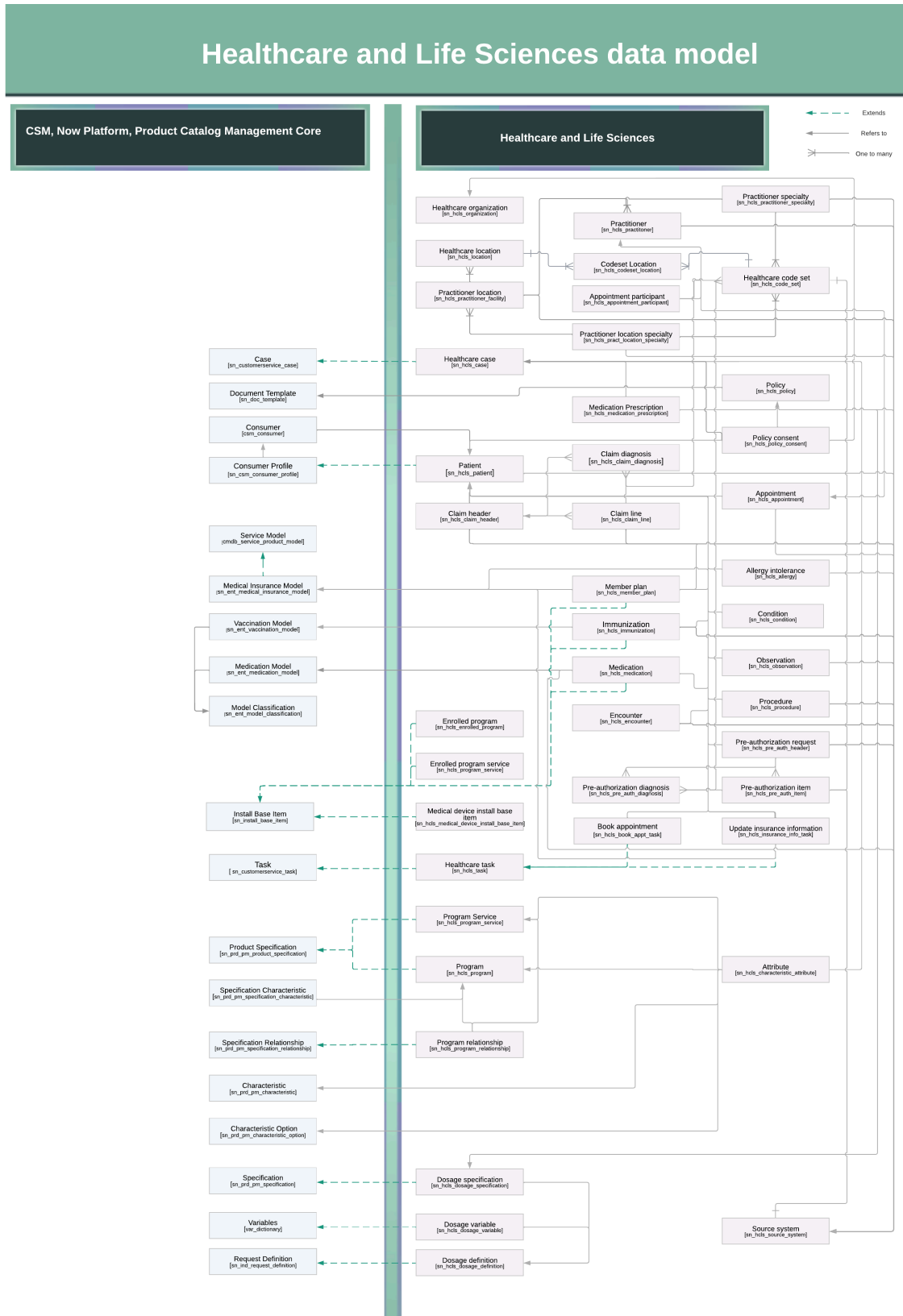
Vous pouvez installer l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour utiliser uniquement son modèle de données pour une configuration de base.

Healthcare and Life Sciences Diagramme de modèle de données

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Traduction automatique

Modèle de données Healthcare and Life Sciences



Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables pour le modèle de Healthcare and Life Sciences données

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application pour stocker les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core données.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications

Table	Description
Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]	Stocke les informations relatives à l'évaluation clinique d'une allergie ou d'une intolérance ; une propension, ou un risque potentiel pour une personne, à avoir une réaction indésirable lors d'une exposition future à la substance ou à la classe de substance spécifiée.
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Stocke les détails de la réservation de rendez-vous pour un patient dans votre établissement de santé.
Participant au rendez-vous [sn_hcls_appointment_participant]	Stocke les détails du participant à un rendez-vous.
Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]	Stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d'une demande de soins de santé.
Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]	Stocke les détails de la tâche de réservation d'un rendez-vous associé à un ticket de soins de santé ou à ses types de tickets étendus.
Diagnostic de la déclaration de sinistre [sn_hcls_claim_diagnosis]	Stocke les informations de diagnostic pour les réclamations.
En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]	Stocke les détails de la demande principale soumise au nom d'un patient à une organisation payeuse.
Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]	Stocke les détails des éléments relatifs à un en-tête de réclamation.
Élément de base d'installation d'un dispositif médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	Stocke les détails des dispositifs médicaux en tant qu'éléments de base d'installation.
Condition [sn_hcls_condition]	Stocke les informations sur une condition, un problème, un diagnostic ou tout autre événement,

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
	situation, problème ou concept clinique qui a atteint un niveau de préoccupation.
Définition de la posologie [sn_hcls_dosage_definition]	Modélise la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification] à utiliser comme paramètre de définition de demande.
Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Stocke les informations sur la posologie du produit médicamenteux associée à un programme.
Variable de dosage [sn_hcls_dosage_variable]	Stocke les variables configurées pour une spécification de dosage affichée sur le formulaire Prescription de médicaments d’une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application.
Rencontre [sn_hcls_encounter]	Stocke les informations sur une interaction entre un patient et des fournisseurs de soins de santé pour fournir des services de soins de santé ou évaluer l’état de santé d’un patient.
Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]	Stocke les programmes auxquels un patient a été inscrit
Service du programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Stocke les services fournis à un patient dans le cadre d’un processus d’inscription à un programme.
Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Stocke les tickets liés aux soins de santé. i Remarque : La table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] est une table abstraite extensible.
Ensemble de codes pour les soins de santé [sn_hcls_code_set]	Stocke les détails des jeux de codes disponibles dans votre ServiceNow instance.
Emplacement des soins de santé [sn_hcls_location]	Stocke les détails de l’emplacement associé à votre organisation de soins de santé.
Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization]	Stocke les détails d’une organisation de soins de santé dans votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
Tâche de soins de santé [sn_hcls_task]	Stocke les détails de la tâche associée à un ticket de soins de santé ou à un patient dans votre organisation de soins de santé. i Remarque : La tâche de soins de santé [sn_hcls_task] est un tableau abstrait extensible.
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Stocke les informations relatives à l’administration d’un vaccin à un patient ou un enregistrement d’immunisation tel que rapporté par un patient, un clinicien ou une autre partie.
Médicaments [sn_hcls_medication]	Stocke les informations sur un médicament aux fins de la prescription, de la délivrance et de l’administration d’un médicament, ainsi que pour faire des déclarations sur l’utilisation des médicaments.
Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Stocke les informations sur les ordonnances commandées pour un patient.
Régime des participants [sn_hcls_member_plan]	Stocke les détails d’un régime d’assurance maladie associé à un patient.
Observation [sn_hcls_observation]	Stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples effectuées sur un patient.
Patient [sn_hcls_patient]	Stocke les détails d’un patient dans votre établissement de santé.
Politique [sn_hcls_policy]	Stocke les détails d’une politique partagée avec les patients dans les Healthcare and Life Sciences applications.
Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Stocke les détails d’un consentement accepté par un patient ou un membre du foyer au nom du patient.
Praticien [sn_hcls_practitioner]	Stocke les détails d’un praticien de votre établissement de santé.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility]	Stocke les détails de l’emplacement où un praticien fournit des services de santé.
Spécialité de la localisation du praticien [sn_hcls_pract_location_specialty]	Stocke les détails sur les types de services qu’un praticien peut fournir pour une organisation à un emplacement spécifique.
Spécialité du praticien [sn_hcls_practitioner_specialty]	Stocke les détails de l’association d’une spécialité avec un praticien.
Diagnostic préalable à l’autorisation [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	Stocke les informations de diagnostic relatives à une préautorisation pour les services de santé.
Élément de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_item]	Stocke les détails des éléments relatifs à une demande de préautorisation pour des services de santé.
Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header]	Stocke les détails de la demande d’autorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.
Procédure [sn_hcls_procedure]	Stocke les informations sur une action qui est ou a été effectuée sur ou pour un patient. Une action peut être une intervention physique comme une opération, ou moins invasive comme des services à long terme, des conseils ou de l’hypnothérapie.
Programme [sn_hcls_program]	Stocke les programmes proposés par les organisations de soins de santé.
Relation de programme [sn_hcls_program_relationship]	Stocke les détails de l’association entre un programme et un service de programme.
Service de programme [sn_hcls_program_service]	Stocke les services du programme associés à un programme.
Système source [sn_hcls_source_system]	Stocke les ID source et de destination d’un système de santé externe dans votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
Mettre à jour les informations d’assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d’assurance d’un patient dans votre établissement de santé.

Now Platform, Gestion du service clientèle (CSM)et les tables Product Catalog Management Core pour le modèle de Healthcare and Life Sciences données

Le Healthcare and Life Sciences modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les Now Platformapplications , Gestion du service clientèle (CSM), et Product Catalog Management Core pour stocker les données.

Now Platform, CSMet les tables Product Catalog Management Core utilisées dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données

Table	Description	Application
Emplacement de l’entreprise [sn_csm_business_location]	Fournit les enregistrements d’emplacement d’entreprise.	CSM
Ticket [sn_customerservice_case]	Fournit les tickets pour les patients associés aux enregistrements de contact client.	CSM
Caractéristique [sn_prd_pm_characteristic]	Fournit les attributs disponibles pour un produit.	Gestion du catalogue de produits Core
Option de la caractéristique [sn_prd_pm_characteristic_option]	Fournit les options d’attributs disponibles pour un produit.	Gestion du catalogue de produits Core
Consommateur [csm_consumer]	Fournit des enregistrements de patients associés à des enregistrements de consommateurs.	CSM
Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile]	Fournit plusieurs profils de consommateurs.	CSM

Traduction automatique

Now Platform, CSMet les tables Product Catalog Management Core utilisées dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données (suite)

Table	Description	Application
Modèle de document [sn_doc_template]	Fournit des modèles de documents pour générer des lettres ou des documents standard.	Now Platform
Membre du ménage [csm_household_member]	Fournit des enregistrements des membres patients qui ont été ajoutés à un ménage.	CSM
Élément de base d'installation [sn_install_base_item]	Fournit les produits installés ou utilisés par un compte ou un client.	CSM
Emplacement [cmn_location]	Fournit des adresses associées à un patient.	Now Platform
Modèle d'assurance médicale [sn_ent_medical_insurance_model]	Classifie les modèles d'assurance médicale, y compris les régimes d'assurance maladie et les programmes d'assurance gouvernementaux tels que Medicare ou Medicaid.	Magasin de modèles et de classes d'actifs développé
Spécification de produit [sn_prd_pm_specification]	Définit, au niveau fonctionnel, un produit qu'un fournisseur de services vend au client.	Gestion du catalogue de produits Core
Définition de la demande [sn_ind_request_definition]	Associe un type de tâche et un workflow à une table de données de demande.	Now Platform
Organisation de services [sn_customer_service_organization]	Fournit des enregistrements pour les organisations de services, y compris les emplacements d'entreprises et les emplacements d'entreprises internes.	CSM
Produit vendu [sn_install_base_sold_product]	Fournit le produit acheté par un patient en tant que client et référence la table Modèle de produit [cmdb_model] ou la table Modèle de service [cmdb_service_product_model]	Now Platform

Traduction automatique

Now Platform, CSMet les tables Product Catalog Management Core utilisées dans le modèle de Healthcare and Life Sciences données (suite)

Table	Description	Application
	pour un client (compte client ou consommateur).	
Spécification [sn_prd_pm_specification]	Fournit la table de base pour les spécifications incluses dans les applications verticales du secteur.	Gestion du catalogue de produits Core
Caractéristique de spécification [sn_prd_pm_specification_characteristic]	Fournit les caractéristiques des spécifications de produit, de service et de ressource.	Gestion du catalogue de produits Core
Relation de spécification [sn_prd_pm_specification_relationship]	Fournit l'association entre les spécifications de produit, de service et de ressource et la façon dont une offre de produit est décomposée, exécutée et livrée après la réception d'une commande de client.	Gestion du catalogue de produits Core
Tâche [task]	Fournit une série de champs standard utilisés sur chacune des tables qui l'étendent.	Now Platform
Variables [var_dictionary]	Définit des variables dynamiques pour un modèle utilisé dans un formulaire d'application.	Now Platform

i Remarque :

Pour en savoir plus sur Now Platform, CSMet sur les tables Product Catalog Management Core , consultez [Tables de modèles de données du secteur](#) , [Tables installées avec Customer Service Management](#) , [Tables installées avec Model Management](#) et .

Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Améliorez l'expérience des patients en identifiant et en attribuant automatiquement les documents de santé pertinents, y compris les documents de consentement et de confidentialité, dans un workflow qui utilise des tickets élargissant le type de ticket de soins de santé.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_hcls.admin, vous pouvez numériser la génération de documents et de formulaires de soins de santé à l'aide de modèles de documents numériques intégrés. Les documents de soins de santé peuvent être utilisés pour recueillir des informations et obtenir le consentement et la signature d'un patient, d'un praticien ou des deux.

Traduction automatique

Pour créer des documents de santé préremplis et réutilisables, vous devez mapper les champs et les variables des tables à un modèle de document. Les modèles de documents sont créés au sein de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Vous pouvez également décider qui sont les participants associés aux champs du document en mappant les rôles d'utilisateur appropriés avec les participants.

Pour configurer des modèles de documents dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , accédez à **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Configurer les documents**. Par défaut, vous pouvez créer un modèle de document de type HTML ou PDF. Pour plus d'informations, voir [Modèles de documents de type HTML](#) et [Modèles de documents de type PDF \(formulaires avancés\)](#).

Après avoir configuré un modèle de document pour une table de tickets de soins de santé, vous pouvez décider à quel moment lancer le processus d'exécution de document dans un workflow. Pour plus d'informations, consultez [Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de soins de santé](#).

Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de soins de santé

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour un ticket de soins de santé.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer des tables de décision pour générer automatiquement un document de soins de santé lorsque la condition de décision est satisfaite pour un ticket de soins de santé. Par exemple, dans le cadre du processus de planification de l'intervention, vous pouvez définir des conditions pour envoyer des documents de consentement à la confidentialité et de consentement à l'intervention aux patients afin qu'ils les examinent et les signent numériquement.

Notez les points suivants lors de la configuration des tables de décision pour les tickets de soins de santé :

- Associez le modèle de document au document de soins de santé comme réponse à la décision.
- Associez la colonne d'une table de tickets de soins de santé en tant qu'entrée de décision.

Vous configurez des tables de décision pour les tickets de soins de santé dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Décisions de documents**. La règle métier **Déclencher le flux de documents pour les tickets HC** s'exécute à l'insertion et à la mise à jour de chaque ticket de soins de santé et évalue toutes les décisions de document pour lesquelles la référence de ticket est configurée comme entrée. Lorsque les conditions de décision sont satisfaites, la règle métier lance le workflow de documents pour le modèle de document associé.

Pour plus d'informations, consultez [Decision Tables](#).

Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie

Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir des Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications.

Les privilèges RCA définissent l'accès entre champs d'application à une application, à un événement ou à une ressource d'application. Les ressources d'application incluent des rôles de contrôle d'accès, des règles métier, des actions d'interface utilisateur et des scripts includes.

Les RCA réels et demandés requis pour accéder aux modèles de documents à partir d'une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application sont inclus dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Lorsque vous installez une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application, l'état des RCA réels de l'application Modèles de documents est défini sur **Demandé**. Pour plus d'informations, consultez [Accès restreint pour l'appelant \(RCA\) demandé](#) .

Pour pouvoir utiliser des modèles de documents dans une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application, en tant qu'administrateur, vous devez définir l'état des RCA réels de l'application Modèles de documents sur **Autorisé**. Pour plus d'informations, consultez [Autoriser un privilège d'accès restreint pour l'appelant pour les modèles de documents dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Autoriser un privilège d'accès restreint pour l'appelant pour les modèles de documents dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Autorisez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour l'application Modèles de documents dans le périmètre cible afin d'accéder aux modèles de documents à partir d'une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini Modèles de documents dans le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Applications système > Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la colonne **Champ d'application source** de la liste Privilèges d'accès restreint pour l'appelant, recherchez *Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core*
3. Cliquez sur un RCA demandé avec le *Modèles de documents* périmètre cible.
4. Sur le formulaire Privilège d'accès restreint pour l'appelant, définissez la valeur du champ **État** sur **Autorisé**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque RCA demandé.

Configuration de programmes et de services de programme pour Healthcare and Life Sciences les workflows

Vous pouvez configurer les programmes et les services d'un programme proposé par les établissements de santé pour l'inscription des patients ou des consommateurs.

Un programme au sein de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core est un élément du catalogue de produits proposé par les organisations d'assurance-vie de santé à leurs patients ou consommateurs.

Un service de programme dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie une application est un élément du catalogue de produits proposé dans le cadre d'un programme par des organisations d'assurance-vie de santé à leurs patients ou consommateurs.

Configurer un service du programme

Ajoutez un service de programme à utiliser dans les programmes associés aux Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application fournit quelques exemples de services de programme pour les workflows, que vous pouvez utiliser comme référence lors de la Healthcare and Life Sciences création d'un service de programme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services du programme, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service du programme

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique pour le service du programme. Ce champ est automatiquement défini sur un nombre généré automatiquement.
Nom	Nom permettant d'identifier le service du programme.
Actif	Option permettant d'activer le service du programme en vue de son utilisation.
État	État du service du programme. Ce champ est automatiquement défini sur l'état Brouillon .
Date de démarrage	Date à laquelle le service du programme doit commencer.
Date de fin	Date à laquelle le service du programme doit prendre fin. i Remarque : La date de fin du service du programme doit être postérieure à la date de début.
Description	Résumé du service du programme.

i Remarque :

Entrez la date au format aaaa-mm-jj, par exemple 2021-12-31, ou cliquez sur l'icône de sélection de date correspondant au type de date. Par exemple, indiquez la date de fin du service de programme en entrant la date dans le champ **Date de fin** ou en cliquant sur l'icône de sélection de date (icône ) et en sélectionnant la date.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** [Configurez une caractéristique de spécification pour le service du programme.](#)

6. Facultatif : Associez le service du programme à un programme.

7. Publiez le service du programme.

Configurer une caractéristique de spécification pour un service de programme

Créez une caractéristique de spécification afin de pouvoir définir l'offre de service de programme dans Healthcare and Life Sciences les programmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services de programme, cliquez sur le lien vers un service de programme dans la colonne **Nombre**.
3. Dans la liste connexe Caractéristiques de spécifications, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Caractéristiques**, cliquez sur l'icône 🔍 et sélectionnez une caractéristique dans la colonne **Nom** de la liste Caractéristiques.
Par défaut, l'application fournit la caractéristique Enquête sur les **avantages** pour utiliser une référence lors de la création d'une caractéristique. Pour créer une nouvelle caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Caractéristiques et renseignez les détails de la caractéristique.
5. **Facultatif :** Dans le champ **Option de caractéristique**, cliquez sur 🔍 et sélectionnez une option de caractéristique dans la colonne **Option** de la liste Options caractéristiques.
Pour créer une nouvelle option de caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Options de caractéristique et renseignez les détails de l'option de caractéristique.
6. **Facultatif :** Cochez la case **Obligatoire** pour faire de la caractéristique de spécification une exigence pour terminer le service du programme.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

Vous pouvez ignorer la section Activités, qui n'est pas utilisée.

Associer un service de programme à un programme

Créez une relation entre un service de programme et des programmes pour rendre le service disponible au sein du programme.

Avant de commencer

[Configurer un programme.](#)

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également associer un service de programme à un programme à l'aide du module Programme. Pour plus d'informations, consultez [Associer un programme à un service de programme](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services de programme, cliquez sur le lien vers un service de programme dans la colonne **Nombre**.

3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Relations du programme.
4. Dans le champ **Programme**, cliquez sur l'icône 🔍 et sélectionnez le programme dans la colonne **Nom** de la liste Spécifications.
5. Dans le champ Service du **programme**, cliquez sur l'icône 🔍 et sélectionnez un service de programme dans la colonne **Nom** de la liste Spécifications.
6. Dans le champ **Type de relation**, sélectionnez **Offres**.
7. Cochez la case **Actif** pour activer la relation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Publier un service de programme

Publiez un service de programme à utiliser dans les Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Service du programme**.
2. Dans la liste Services du programme, cliquez sur le lien vers le service du programme dans la colonne **Numéro**.
3. Sur le formulaire Service du programme, cliquez sur **Publier** pour rendre le service du programme disponible pour une utilisation dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie les applications.

Configurer un programme

Ajoutez un programme à utiliser dans les Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications.

Avant de commencer

- Pour associer une liste de vérification des critères d'éligibilité au programme, créez une liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez [Créer une liste de vérification](#) .

Remarque :

Par défaut, l'application fournit quelques modèles de liste de vérification que vous pouvez utiliser comme référence lors de la création d'une liste de vérification pour un Healthcare and Life Sciences programme.

- Pour associer un produit médicamenteux au programme, vous devez entrer les produits dans la table Modèle de produit médicamenteux [sn_hcls_medication_product]. Pour plus d'informations, consultez .

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application fournit quelques exemples de programmes pour les flux de travail que vous pouvez utiliser comme référence lors de la Healthcare and Life Sciences création d'un programme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Programme**.
2. Dans la liste Programmes, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour identifier le programme.
4. **Facultatif** : Dans le champ **Critères d'éligibilité**, cliquez sur l'icône  et sélectionnez une liste de vérification dans la colonne **Nom** de la liste Modèles de liste de vérification.
5. Cochez la case **Actif** pour activer l'utilisation du programme.
6. Indiquez la date de début en saisissant la date dans le champ **Date de début** au format aaaa-mm-jj, comme 2021-12-31, ou en cliquant sur l'icône Sélectionner une date (icône ) et en sélectionnant la date.
7. **Facultatif** : Indiquez la date de fin en saisissant la date dans le champ **Date de fin** au format aaaa-mm-jj, comme 2021-12-31, ou en cliquant sur l'icône Sélectionner une date (icône ) et en sélectionnant la date.

Remarque :

La date de fin du programme doit être postérieure à la date de démarrage.

8. **Facultatif** : Associez les produits médicamenteux au programme.
 - a. Cliquez sur l'icône Déverrouiller le produit médicamenteux () en regard du champ **Produit** médicamenteux.
 - b. Cliquez sur l'icône  pour le champ **Produit médicamenteux**.
 - c. Dans la liste Modèles de produits médicamenteux, cliquez sur le lien vers le produit médicamenteux.
 - d. Pour ajouter plusieurs médicaments, répétez les étapes 8.b à 8.c.

Remarque :

Lorsque vous ajoutez un produit médicamenteux pour un programme, vous devez également configurer les spécifications de dosage pour le produit médicamenteux. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les spécifications de dosage pour un produit médicamenteux](#).

9. Dans le champ **Description**, entrez un résumé du programme.
10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. **Facultatif** : [Configurez une caractéristique de spécification pour le programme](#).
12. **Facultatif** : [Associez le programme à un service de programme](#).
13. [Publiez le programme](#).

Configurer une caractéristique de spécification pour un programme

Créez une caractéristique de spécification afin de pouvoir définir l'offre de programme dans Healthcare and Life Sciences les workflows.

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Programme**.
2. Dans la liste Programmes, cliquez sur le lien vers un programme dans la colonne **Nombre**.
3. Dans la liste connexe Caractéristiques de spécifications, cliquez sur **Nouveau**.

4. Dans le champ **Caractéristiques**, cliquez sur l'icône  et sélectionnez une caractéristique dans la colonne **Nom** de la liste Caractéristiques.
Par défaut, l'application fournit la caractéristique Enquête sur les **avantages** pour utiliser une référence lors de la création d'une caractéristique. Pour créer une nouvelle caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Caractéristiques et renseignez les détails de la caractéristique.
5. **Facultatif** : Dans le champ **Option de caractéristique**, cliquez sur  et sélectionnez une option de caractéristique dans la colonne **Option** de la liste Options caractéristiques.
Pour créer une nouvelle option de caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Options de caractéristique et renseignez les détails de l'option de caractéristique.
6. **Facultatif** : Cochez la case **Obligatoire** pour faire de la caractéristique de spécification une exigence pour terminer le programme.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

Vous pouvez ignorer la section Activités, qui n'est pas utilisée.

Associer un programme à un service de programme

Créez une relation entre un programme et des services de programme pour rendre le service du programme disponible au sein du programme.

Avant de commencer

[Configurer un service du programme.](#)

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également associer un programme à un service de programme à l'aide du module Service de programme. Pour plus d'informations, consultez [Associer un service de programme à un programme.](#)

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Programme.**
2. Dans la liste Programmes, cliquez sur le lien vers un programme dans la colonne **Nombre**.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Relations du programme.
4. Dans le champ **Programme**, cliquez sur l'icône  et sélectionnez le programme dans la colonne **Nom** de la liste Spécifications.
5. Dans le champ Service du **programme**, cliquez sur l'icône  et sélectionnez un service de programme dans la colonne **Nom** de la liste Spécifications.
6. Dans le champ **Type de relation**, sélectionnez **Offres**.
7. Cochez la case **Actif** pour activer la relation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Publier un programme

Publiez un programme à utiliser dans les Gestion des services de santé et de sciences de la vie applications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn.hcls_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Programme**.
2. Dans la liste Programmes, cliquez sur le lien vers le programme dans la colonne **Numéro**.
3. Sur le formulaire Programme, cliquez sur **Publier** pour rendre le programme disponible pour une utilisation dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie les applications.

Configurer les spécifications de dosage pour un produit médicamenteux

Vous pouvez permettre à un représentant des soins de santé de saisir la posologie d'un produit médicamenteux en configurant les spécifications de dosage.

Pour en savoir plus sur les composants d'une spécification de dosage, reportez-vous à [Concepts de dosage](#).

Tâches de configuration des spécifications de dosage

Tâche	Description
Configurer une caractéristique pour une spécification de dosage.	Configurez une caractéristique pour un dosage afin de pouvoir définir les dosages d'un produit médicamenteux dans Healthcare and Life Sciences les workflows.
Configurer une spécification de dosage pour un produit médicamenteux associé à un programme.	Créez une spécification de dosage associée à un produit médicamenteux inclus dans un programme.
Configurer le mappage entre une caractéristique de dosage et un champ de détails de dosage.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quelles caractéristiques de dosage sont mappées aux champs de la section Détails de la posologie d'un formulaire Prescription de médicaments.

Concepts de dosage

Vous pouvez augmenter l'efficacité des représentants en soins de santé et réduire les erreurs manuelles en configurant des spécifications de dosage pour un produit médicamenteux associé à un programme

Un dosage comprend les composants clés suivants :

- [Spécifications de dosage](#)
- [Caractéristiques du dosage](#)
- [Groupes de caractéristiques du dosage](#)

Pour en savoir plus sur la façon dont les composants du dosage sont liés les uns aux autres, reportez-vous à la section [Mappage des caractéristiques de dosage](#).

Spécifications de dosage

Une spécification posologique comprend les détails du diagnostic et les caractéristiques posologiques d'un produit médicamenteux associé à un programme. Pour plus d'informations, consultez [Table des spécifications de dosage](#).

i Remarque :

Lorsque vous ajoutez une spécification de dosage pour un produit médicamenteux, une entrée de définition de dosage équivalente est ajoutée dans l'application. Une définition de dosage modélise une spécification de dosage à utiliser comme paramètre de définition de demande. Pour plus d'informations, consultez [Table de définition de dosage](#).

Caractéristiques du dosage

Une caractéristique de dosage définit les attributs d'une spécification de dosage.

Une caractéristique de dosage présente les caractéristiques suivantes :

- Est inclus dans le groupe de **caractéristiques Caractéristiques de la posologie** et dans un groupe de caractéristiques mappé à un champ de la section Détails de la posologie d'un formulaire d'ordonnance de médicaments.
- Peut inclure une option de caractéristique pour restreindre la valeur de caractéristique. Par exemple, pour limiter la quantité de dosage. Autrement, lorsqu'une option caractéristique n'est pas spécifiée pour une caractéristique posologique, un représentant en soins de santé peut remplir ultérieurement la valeur du champ correspondant dans la section Détails de la posologie du formulaire Prescription de médicaments.
- Est unique pour un groupe de caractéristiques lorsque plusieurs entrées d'une caractéristique sont créées. Par exemple, lorsqu'une spécification de dosage inclut la caractéristique de quantité en tant que quantité par mois d'approvisionnement, vous ne pouvez pas ajouter d'autre caractéristique pour l'approvisionnement de quantité par semaine.
- Des caractéristiques de dosage similaires sont stockées dans la table Groupe de caractéristiques [sn_prd_pm_configuration].

i Remarque :

Pour chaque caractéristique de dosage ajoutée à une spécification de dosage, une variable de dosage est automatiquement créée. Une variable de dosage est affichée sous la forme d'un champ dynamique dans la section Caractéristiques de la posologie du formulaire Prescription de médicaments. Pour plus d'informations, consultez [Table de variables de dosage](#).

Groupes caractéristiques d'un dosage

Un groupe de caractéristiques de dosage comprend les caractéristiques similaires d'une spécification de dosage. Chaque caractéristique posologique est mappée à un champ dans la section Détails de la posologie du formulaire Prescription de médicaments. Pour qu'une caractéristique de dosage apparaisse avec une spécification de dosage, vous devez l'inclure dans les groupes de caractéristiques suivants :

- Groupe de caractéristiques mappé à un champ de la section Détails de la posologie d'un formulaire d'ordonnance de médicaments.
- Groupe **de caractéristiques Caractéristiques du dosage** disponible par défaut.

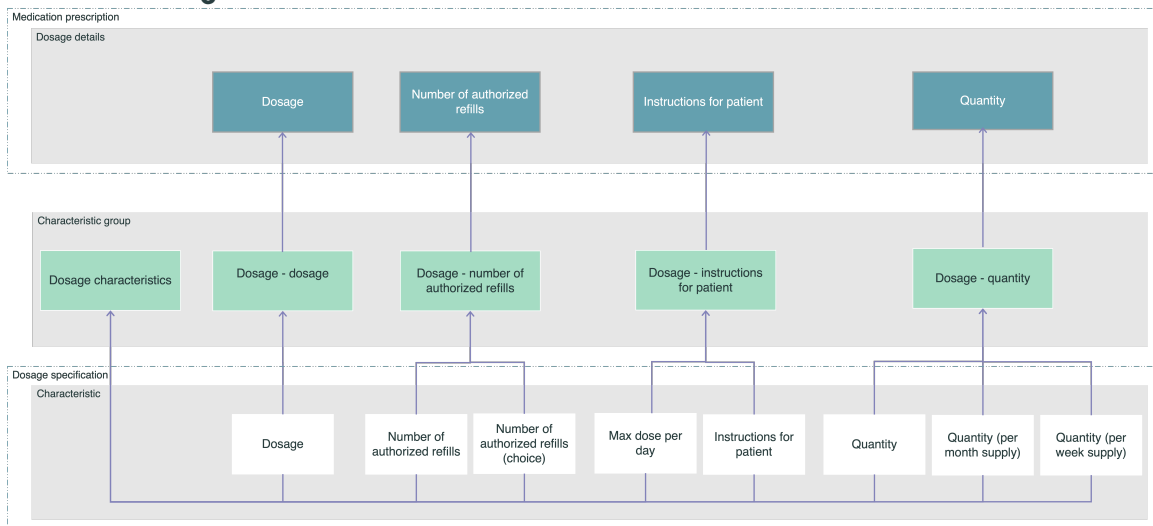
Mappage des caractéristiques de dosage

Vous mappez un groupe de caractéristiques de dosage avec un champ dans la section Détails de la posologie du formulaire Prescription de médicaments. Vous pouvez utiliser le point d'extension DosageCharacteristicsMapper pour configurer le mappage entre un groupe de caractéristiques et un champ dans la section Détails de la posologie du formulaire Prescription de médicaments. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le mappage entre une caractéristique de dosage et un champ de détails de dosage](#).

Par défaut, l'application fournit quelques caractéristiques d'échantillon et groupes de caractéristiques pour les workflows que vous pouvez utiliser comme référence lors de la Healthcare and Life Sciences création d'une spécification de dosage.

La figure suivante illustre le mappage par défaut entre les caractéristiques et les groupes de caractéristiques d'une spécification posologique, et le mappage entre le groupe de caractéristiques d'une spécification posologique et les champs de détails posologiques d'une prescription de médicament.

Mappage par défaut des caractéristiques, des groupes de caractéristiques et des détails du dosage



Configurer une spécification de dosage pour un produit médicamenteux associé à un programme

Créez une spécification de dosage associée à un produit médicamenteux inclus dans un programme.

Avant de commencer

- [Configurer un programme](#).

i Remarque :

Lors de la configuration d'un programme, associez les produits médicamenteux au programme.

Rôle requis : sn_hcls.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application fournit quelques exemples de caractéristiques de dosage pour les workflows que vous pouvez utiliser comme référence lors de la Healthcare and Life Sciences création d'une caractéristique de dosage. Toutes les mêmes caractéristiques de dosage sont associées au groupe Caractéristiques de dosage.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Spécifications de dosage**.
Lors [de la configuration d'un programme](#), vous pouvez également sélectionner la liste connexe Spécifications de dosage.
- 2. Dans la liste Spécifications de dosage, modifiez une spécification de dosage existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre spécification.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des spécifications de dosage

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la spécification de dosage.
Programme	Programme associé au produit médicamenteux,
Produit médicamenteux	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumis par le praticien comme raison du service de santé demandé.
Diagnostic secondaire	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
Diagnostic tertiaire	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Définition de la posologie	Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de définition de dosage en fonction de la spécification de dosage en tant que modèle.
État	État de la spécification de dosage. Si vous n'avez pas publié la spécification de dosage, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon . Si vous avez déjà publié la spécification de dosage, ce champ est automatiquement défini sur Publié .
Actif	Option permettant d'activer la spécification de dosage.
Description	Informations supplémentaires sur la spécification de dosage.

- 4. Enregistrez les paramètres de spécification de dosage.

Traduction automatique

- Enregistrez une nouvelle spécification en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les modifications apportées à une spécification existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

5. Configurez les caractéristiques pour la spécification de dosage.

6. Publiez la spécification de dosage à utiliser dans les produits médicamenteux ajoutés au programme associé.

- Dans la liste Spécifications de dosage, sélectionnez la spécification de dosage.
- Sur le formulaire Spécification de dosage, cliquez sur **Publier**.

Configurer une caractéristique pour une spécification de dosage

Configurez une caractéristique pour un dosage afin de pouvoir définir les dosages d'un produit médicamenteux dans Healthcare and Life Sciences les workflows.

Avant de commencer

Pour ajouter une caractéristique de spécification, assurez-vous que la spécification de dosage est à l'état **Brouillon**.

Rôle requis : sn.hcls_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Spécifications de dosage**.

2. Dans la liste Spécifications de dosage, cliquez sur le lien vers une spécification de dosage dans la colonne **Nom**.

3. Dans la liste connexe Caractéristiques de spécifications, cliquez sur **Nouveau**.

4. Dans le champ **Caractéristiques**, cliquez sur l'icône et sélectionnez une caractéristique dans la colonne **Nom** de la liste Caractéristiques.

Par défaut, l'application fournit les caractéristiques de dosage suivantes pour utiliser une référence :

- Dosage
- Instructions pour le patient
- Dose maximale par jour
- Nombre de recharges autorisées
- Nombre de recharges autorisées (choix)
- Quantité
- Quantité (par mois d'approvisionnement)
- Quantité (approvisionnement par semaine)

Pour créer une nouvelle caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Caractéristiques et renseignez les détails de la caractéristique.

5. **Facultatif** : Ajoutez des options de caractéristique pour une caractéristique du type d'entrée Choix en cliquant sur l'icône dans le champ **Option de caractéristique** et en sélectionnant une option de caractéristique dans la colonne **Option** de la liste Options caractéristiques.

Pour créer une nouvelle option de caractéristique, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Options de caractéristique et renseignez les détails de l'option de caractéristique.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

i Remarque :

Vous pouvez ignorer la section Activités, qui n'est pas utilisée.

7. Pour associer un caractère à une spécification de dosage, ajoutez le caractère à un groupe de caractéristiques inclus dans le groupe Caractéristique de dosage.

Configurer le mappage entre une caractéristique de dosage et un champ de détails de dosage

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quelles caractéristiques de dosage sont mappées aux champs de la section Détails de la posologie d'un formulaire Prescription de médicaments.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core installe le `sn_hcls`. Script include `DosageCharacteristicsMapper` et le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` .

Le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` dans la `sn_hcls`. Le script include `DosageCharacteristicsMapper` est préconfiguré pour le mappage entre les caractéristiques des groupes de caractéristiques liées à la posologie et les champs de détails de dosage sur une ordonnance de médicament. L'implémentation par défaut de la méthode `getMappingObject` dans le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper` mappe les groupes de caractéristiques liés au dosage et les champs de détails de dosage d'un formulaire de prescription de médicaments, comme illustré dans le tableau suivant.

Mappage par défaut des groupes de caractéristiques liés à la posologie et des champs de détails de dosage

Groupe des caractéristiques du dosage	Champ de détails de dosage
Posologie - posologie	Dosage
Posologie - nombre de recharges autorisées	Nombre de recharges autorisées
Posologie - instructions pour le patient	Instructions pour le patient
Dosage - quantité	Quantité

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application](#) .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **API Name (Nom de l'API)**, recherchez `sn_hcls` et cliquez dessus.
DosageCharacteristicsMapper.
3. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper`.
 - Modifiez le script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **DosageCharacteristicsMapper**.
 - Créez et enregistrez un script include personnalisé.
4. Incluez votre logique de mappage en ajoutant la méthode `getMappingObject` à votre script include qui implémente le point d'extension `DosageCharacteristicsMapper`.
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour le point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.
5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Spécifier un élément à faire pour les patients

Ajoutez un élément d'action que les patients de votre organisation de soins de santé doivent effectuer dans le cadre de leur activité de soins de santé.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la `sn_hcls.todo.tasks.list` propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, entrez un nom de table de tâches qui s'affiche en tant qu'élément à faire sur un portail patient.
En cas d'entrées multiples, séparez les noms des tables de tâches par des virgules.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

[Propriétés Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)

Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu des actions à faire pour effectuer des tâches liées aux soins de santé

Activez l'élément de menu Actions à faire qui utilise le widget HCLS à faire (`hcls-todo-list`) pour afficher les actions à faire sur un portail de services.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Global à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget du portail de services HCLS à faire (hcls-todo-list) est préconfiguré pour afficher les actions à faire des patients. Par défaut, le widget est inclus dans la page de hcls_todos fournie avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Dans cette procédure, vous ajoutez un élément de menu à un portail patient pour accéder à la page hcls_todos.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Portail de services > Menus**.
- 2. Sélectionnez le menu d'en-tête du portail patient.
- 3. Dans la liste connexe Éléments de menu, cliquez sur **Nouveau**.
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de menu

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu.
Menu parent	Ce champ est automatiquement défini sur le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments. Vous pouvez modifier la valeur au besoin pour d'autres menus.
Type	Page vers laquelle l'élément renvoie. Par exemple, vous pouvez renvoyer à une autre page du portail, ou à une URL externe. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste.
Commande	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie. Pour utiliser la page hcls_todos fournie avec l'application, définissez la valeur sur le hcls_todos.
Condition	Conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête.
Glyphe	Icône qui apparaît à côté de l'élément de menu.

- 5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Déterminer le processus de gestion du consentement des patients

Vous pouvez déterminer si la politique de confidentialité relative au consentement du patient doit être acheminée pour examen et signature au patient.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn_hcls.admin`, vous pouvez configurer une politique de confidentialité pour obtenir le consentement des patients d'un établissement de santé. Pour plus d'informations, consultez [Configurer une politique de confidentialité pour la gestion du consentement du patient](#).

Vous pouvez déterminer le processus de gestion des consentements comme l'un des types suivants :

- [Standard](#)
- [Document](#)

Configurer des types de stratégie standard

Une politique standard n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit examiné ou signé par un patient.

Avec le type de politique Standard, un patient est tenu de signer le même consentement encore et encore chaque fois qu'un service est demandé.

Configurer les types de politiques de document

Une politique relative aux documents exige qu'un formulaire de consentement soit examiné, signé ou les deux par un patient.

Avec le type de politique Modèle de document, une action à réaliser est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.

Vous devez configurer le document qui doit être signé par un patient, créer des règles de décision pour celui-ci et référencer le document dans la politique. Pour plus d'informations, consultez [Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Remarque :

Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document.

Lors de la configuration de la politique de confidentialité, vous pouvez également spécifier la durée de validité en jours du consentement après la signature du formulaire de consentement par le patient. Un consentement accepté pour une politique active est valide pour plusieurs demandes de soins de santé jusqu'à la durée de validité spécifiée dans la politique à partir de la date à laquelle le consentement a été donné. Par conséquent, un patient ne doit donner son consentement qu'une seule fois pour toutes les demandes de soins de santé soumises pendant la durée de validité d'une politique de consentement active. Par défaut, la *Set inactive status for expired policy consents* tâche planifiée est configurée pour définir tout consentement à la politique comme inactif lorsque la durée de validité de la politique a expiré.

Une fois que le patient a donné son consentement, le document de consentement est ajouté en tant que pièce jointe au consentement à la politique. Le ticket associé à la demande de soins de santé initiale pour laquelle le consentement a été donné est associé à l'enregistrement de consentement à la politique.

Le consentement à la politique existant est associé à un nouveau ticket pour répondre à une autre demande du même patient lorsque toutes les conditions suivantes sont vraies :

- La politique de confidentialité relative au consentement est toujours active.
- Le ticket a été créé pendant la durée de validité du consentement accepté.
- La règle de décision relative au document du modèle de document associé au nouveau ticket est respectée.

Sinon, un autre élément à faire est créé pour que le patient donne son consentement.

Lorsqu'il travaille sur un ticket de santé, un agent de santé peut alors examiner et vérifier le consentement accepté. Si aucun consentement n'a été accepté, l'agent de santé doit attendre que le patient donne son consentement.

Configurer une politique de confidentialité pour la gestion du consentement du patient

Configurez une politique de confidentialité pour gérer efficacement le consentement des patients et des membres à une demande de soins de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Politique de confidentialité**.
2. Dans la liste Stratégies, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Politique

Champ	Description
Numéro	Identificateur de profil alphanumérique de la police. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est POL00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Catégorie de politique	Ce champ doit être défini sur Inscription .
Type de politique	Type de la politique. Une politique est l'un des types suivants :

Champ	Description
	○ Norme : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. ○ Modèle de document : une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une action à réaliser est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.
Actif	Option pour activer la politique de confidentialité.
Périmètre	Type de consentement inclus dans la politique. Pour le consentement à la confidentialité, sélectionnez Consentement à la confidentialité. Sinon, laissez ce champ vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document. i Remarque : Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.
Lien vers la politique externe	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la stratégie	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du portail patient

Configurez le portail patient disponible dans l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour permettre aux patients d’accéder à leurs informations de santé à partir du portail.

Tâches de configuration du portail patient

Tâche	Description
Configurer les paramètres de la politique de confidentialité du portail patient.	Configurez les paramètres de la politique de confidentialité pour permettre aux utilisateurs de donner leur consentement à la politique de confidentialité au moment de l’inscription sur le portail des patients.
Configurer la fonctionnalité d’auto-inscription sur le portail patient.	Activez ou désactivez la fonctionnalité d’auto-inscription sur le portail patient en définissant la valeur de la propriété Active l’auto-inscription sur le portail patient de santé (<i>sn_hcls.enable_self_registration</i>).
Configurer la base de connaissances pour les articles dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie.	Configurez la base de Healthcare and Life Sciences connaissances qui contient les articles de la base de connaissances disponibles sur le portail patient.
Configurer Portail patient widgets.	Utilisez les widgets inclus dans l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour rassembler les données et les informations de santé du patient sur le portail patient.
Configurer le processus d’auto-inscription sur le Portail patient.	Gérez le processus d’auto-inscription de vos patients sur le portail des patients à l’aide d’une page du portail de services.
Configurer le processus de soumission des renseignements personnels sur le Portail patient.	Gérez le processus de soumission des renseignements personnels de vos patients sur le portail des patients à l’aide d’un créateur de dossiers.
Configurer Healthcare and Life Sciences Agent virtuel conversations.	Permettez aux patients de consulter l’état de leur demande de soins de santé à l’aide Agent virtuel de conversations.

Configurer les paramètres de la politique de confidentialité du portail patient

Configurez les paramètres de la politique de confidentialité pour permettre aux utilisateurs de donner leur consentement à la politique de confidentialité au moment de l’inscription sur le portail des patients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Politique de confidentialité**.
- 2. Dans la liste Politiques, modifiez une politique de confidentialité existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une autre politique.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Politique

Champ	Description
Numéro	Identificateur de profil alphanumérique de la police. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est POL00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Catégorie de politique	Ce champ doit être défini sur Inscription.
Type de politique	Type de la politique. Une politique est l’un des types suivants : ○ Norme : Une politique qui n’exige pas qu’un formulaire de consentement soit signé par un patient. ○ Modèle de document : une politique qui exige qu’un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une action à réaliser est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.
Actif	Option pour activer la politique de confidentialité.
Périmètre	Type de consentement inclus dans la politique. Pour le consentement à la confidentialité, sélectionnez Consentement à la confidentialité. Sinon, laissez ce champ vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n’est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document. i Remarque : Vous ne pouvez associer qu’une seule politique active à un modèle de document.

Traduction automatique

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .
Lien vers la politique externe	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la stratégie	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

4. Enregistrez les paramètres de la politique de confidentialité.
- Enregistrez une nouvelle politique de confidentialité en cliquant sur **Soumettre**.
 - Enregistrez les modifications apportées à une politique de confidentialité existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail patient

Activez ou désactivez la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail patient en définissant la valeur de la propriété **Active l'auto-inscription sur le portail patient de santé** (`sn_hcls.enable_self_registration`).

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la `sn_hcls.enable_self_registration` propriété.
2. Dans le champ **Valeur** , entrez la valeur requise.
 - Entrez `vrai` pour activer la fonctionnalité d'auto-inscription dans le portail patient.
 - Entrez `faux` pour désactiver la fonctionnalité d'auto-inscription dans le portail patient.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la base de connaissances pour les articles dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie

Vous pouvez configurer la base de Healthcare and Life Sciences connaissances qui contient les articles de la base de connaissances disponibles sur le portail patient.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_hcls.admin, vous pouvez configurer la base de Healthcare and Life Sciences connaissances pour décider quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent la lire et y contribuer. Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle de connaissances peuvent contribuer aux articles de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances et tous les utilisateurs peuvent les lire. Pour plus d'informations, consultez [le Guide de configuration de la base de connaissances pour les administrateurs et les gestionnaires de connaissances](#) .

Pour accéder à la base de Healthcare and Life Sciences connaissances, accédez à **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Base de connaissances**. Par défaut, les articles associés à la catégorie Foire aux questions et connaissances sont affichés dans la section **Foire aux questions** du portail patient et les articles associés à aucune catégorie sont affichés dans la section **Dernières nouvelles et articles** du portail patient.

Configuration des widgets du portail patient

Le portail patient inclus dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core utilise des widgets pour rassembler les données et les informations de santé du patient.

Les widgets du portail patient sont des widgets du portail de services, mais ils sont disponibles dans le périmètre de l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin ou admin, vous pouvez configurer diverses options pour un widget à partir du menu contextuel. Pour afficher les options de configuration disponibles pour un widget du portail patient , ouvrez la page Portail patient , sélectionnez la touche Ctrl, puis cliquez avec le bouton droit sur le widget. Pour en savoir plus, consultez [Configure widget instances](#) .

Les widgets suivants sont inclus dans le portail patient.

Widgets du portail patient

Widget	Description
Widget de carte de rappel de rendez-vous	Affiche le prochain rappel de rendez-vous pour l'utilisateur connecté.
Widget d'état COVID-19	Affiche l'état de vaccination pour les doses de vaccin COVID-19 que l'utilisateur connecté a prises ou auto-déclarées, ainsi que tous les résultats des tests COVID .
Widget de FAQ	Affiche une liste d'articles de la FAQ pour un patient.
Widget Ménage	Affiche une liste des membres du ménage pour lesquels l'utilisateur connecté est un mandataire.
Widget Actualités et articles	Affiche une liste d'articles accessibles aux patients.
Widget de demandes ouvertes	Affiche une liste des demandes ouvertes, y compris les tickets liés aux soins de santé créés pour le patient.
Widget des actions à faire en attente	Affiche une liste des tâches affectées à un patient.
Widget Vaccinations	Affiche une liste des vaccins recommandés pour l'utilisateur connecté.

Pour plus d'informations sur les widgets du portail patient disponibles, reportez-vous à [Bibliothèque de widgets du portail patient](#).

Configurer le processus d'auto-inscription sur le portail patient

Vous pouvez gérer le processus d'auto-inscription de vos patients sur le portail des patients à l'aide d'une page du portail de services.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer une page du portail de services pour définir les champs de la page à partir de laquelle les patients peuvent créer un compte sur le portail patient, puis intégrer la page dans le portail patient.

Par défaut, la page du portail de services **patient_registration** est disponible pour la création d'un compte sur le portail patient. Vous pouvez utiliser la page par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre page. Pour plus d'informations, consultez [Pages du portail de services](#).

Mise en place du processus de soumission des informations personnelles sur le portail patient

Vous pouvez gérer le processus de soumission des renseignements personnels de vos patients sur le portail des patients à l'aide d'un créateur de dossiers.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour définir les champs du formulaire dans lesquels les patients peuvent saisir leurs informations personnelles, puis intégrer le formulaire dans le portail patient.

Par défaut, le créateur d'enregistrement *Enter personal Info* est disponible pour soumettre des informations personnelles clés. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez [Créateur d'enregistrement](#).

Remarque :

Lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée, un autre créateur d'enregistrement est disponible pour soumettre des informations personnelles pour les vaccins. Pour plus d'informations, consultez [Mise en place du processus de soumission des informations personnelles pour les vaccins](#).

Configurer Healthcare and Life Sciences Agent virtuel des conversations pour afficher l'état d'une demande de soins de santé

La conversation prédéfinie Healthcare and Life Sciences Agent virtuel du chatbot permet aux patients de consulter l'état de leur demande de soins de santé.

Une Agent virtuel rubrique de conversation définit le dialogue entre le Agent virtuel chatbot et le patient pour atteindre un objectif spécifique. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées des utilisateurs et les réponses des agents virtuels, permettent à l'agent virtuel de répondre à une demande ou d'aider à accomplir une tâche.

Agent virtuel Lorsqu'elle est intégrée à l'application, elle améliore l'expérience du patient en répondant immédiatement aux requêtes liées à la Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core demande. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un patient peut demander à interagir avec un agent en direct. Pour plus d'informations, consultez [Virtual Agent](#).

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core inclut la rubrique **Vérifier l'état** Agent virtuel de la demande en lecture seule. Lorsque la rubrique **Vérifier l'état** de la demande est active, les patients peuvent rechercher leurs demandes et vérifier l'état d'une demande active existante. Pour rendre une Agent virtuel rubrique disponible, en tant qu'utilisateur ayant le rôle administrateur, vous devez publier une rubrique prédéfinie Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez [la rubrique Publier une rubrique Virtual Agent](#).

En tant qu'administrateur, vous pouvez également dupliquer une rubrique prédéfinie Agent virtuel pour personnaliser la rubrique, puis la publier. Pour plus d'informations, consultez [la rubrique Dupliquer une rubrique Virtual Agent](#) .

Configuration des notifications par Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core e-mail

Configurez les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet de l'enregistrement d'un compte dans le portail patient.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Lien de confirmation de l'inscription du patient	Un compte est créé dans le portail patient et l'utilisateur doit vérifier le compte avec l'ID d'e-mail enregistré.	Utilisateur qui a créé le compte avec l'ID d'e-mail enregistré.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_hcls.admin, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , en accédant à **Tous > Notification système > E-mail > Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Configurer un système de santé externe Redox comme système source pour une intégration personnalisée

Activez une application d'intégration personnalisée pour échanger des données avec un système de santé externe Redox en configurant les ID source et de destination du système de santé dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que fournisseur de soins de santé, vous pouvez stocker les ID source et de destination d'un système de santé externe dans la table [Système source \[sn_hcls_source_system\]](#) pour une intégration personnalisée à une ServiceNow application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Tables, recherchez sn_hcls_source_system.
3. Sélectionnez **Système source** dans la colonne **Étiquette** .
4. Cliquez sur le lien connexe **Afficher le formulaire** .
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Système source

Champ	Description
ID source	ID du système de santé externe Redox utilisé pour traiter une réponse API entrante du système vers votre ServiceNow instance.
ID de destination	ID du système de santé externe Redox utilisé pour envoyer une demande d'API sortante au système à partir de votre ServiceNow instance.
Source	Nom permettant d'identifier le système de santé externe Redox en tant que système source dans votre ServiceNow instance.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

B2B2C avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Vous pouvez configurer les modèles de données pour activer B2B2C Gestion du service clientèle (CSM) (business-to-business-to-consumer). Ce modèle peut être utilisé pour prendre en charge les employés d'un client business ou les consommateurs finaux d'un client business.

Le modèle B2B (business-to-business) prend en charge les comptes clients et les contacts au sein de ces comptes. Le modèle B2C (business-to-consumer) prend en charge les consommateurs individuels. Ces modèles sont pris en charge par défaut dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Le modèle B2B2C vous permet de prendre en charge les clients business et les partenaires de canal tiers qui, à leur tour, prennent en charge les consommateurs finaux. Ce modèle doit être activé manuellement pour une utilisation avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez activer B2B2C pour une utilisation en Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core configurant les modèles de données client. Pour plus d'informations, consultez [Modèles de données client pour B2B2C](#).

Configurez les modèles de données client pour B2B2C afin de permettre aux contacts des comptes d'ouvrir des tickets de soins de santé sur le portail CSM en suivant les étapes ci-dessous :

1. [Installer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
2. [Configurez la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
3. [Affecter le rôle de visionneur de ticket pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
4. [Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
5. [Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#)
6. [Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans les soins de santé et les sciences de la vie Service Management Core](#)

Installer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Installez le module d'extension Modèles de données client pour B2B2C afin d'activer les modèles de données client pour B2B2C avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Customer Data Models for B2B2C à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
3. Cliquez sur **Installer**.

Configurez la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Configurez la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte à utiliser avec B2B2C.

Avant de commencer

Le module d'extension Customer Data Models for B2B2C doit être installé. Pour en savoir plus, consultez [Installer le module d'extension Customer Data Models for B2B2C pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Service clientèle > Client > Comptes**.
2. Sélectionnez un compte.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans le formulaire de compte et sélectionnez **Configurer > Listes connexes**.
4. Déplacez **Compte Consommateur > compte du** panneau Disponible vers le panneau Sélectionné.

Résultats

La liste connexe Consommateurs est ajoutée au formulaire Comptes.

Que faire ensuite

Affectez le rôle de visionneur de ticket aux contacts. Pour plus d'informations, consultez [Affecter le rôle de visionneur de ticket pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Affecter le rôle de visionneur de ticket pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Les contacts doivent disposer du rôle sn_hcls.case_viewer pour un accès en lecture aux champs de ticket de soins de santé.

Avant de commencer

Configurez la liste connexe des consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte. Pour plus d'informations, consultez [Configurez la liste connexe des](#)

consommateurs de compte pour ajouter des consommateurs de compte pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs > Utilisateurs**.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Cliquez sur la liste connexe Rôles.
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Ajoutez **sn_hcls.case_viewer** à la liste des rôles.

Résultats

Les contacts ont maintenant un accès en lecture aux champs de ticket de soins de santé pour une utilisation avec B2B2C.

Que faire ensuite

Créez une table à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Créez une table étendant la table des tickets de soins de santé.

Avant de commencer

Affectez le rôle de visionneur de ticket aux contacts. Pour plus d'informations, consultez [Affecter le rôle de visionneur de ticket pour les contacts dans B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core table de tickets doit être étendue afin que de nouveaux tickets puissent être créés.

Procédure

1. Accédez à la **Définitions du système > Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, saisissez une étiquette.
4. Définissez le champ **Étend la table** sur la table **Ticket de soins de santé**.
5. Dans la liste connexe Contrôles, ajoutez le rôle d'utilisateur **sn_customerservice.customer**.

Résultats

Création d'une table étendant la table de tickets de soins de santé pour une utilisation avec B2B2C.

Que faire ensuite

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C. Pour en savoir plus, consultez [Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C.

Avant de commencer

Créez une table à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer une table pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Définition du catalogue > Créateurs d'enregistrements**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à la section [Create a record producer](#).

4. Cliquez sur **Enregistrer**, puis rouvrez l'enregistrement.

5. Dans les liens connexes, procédez comme suit :

a. Accédez à **Variables** et cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les variables, reportez-vous à la section [Variables to collect data for record producer fields](#).

b. Ajoutez les variables suivantes dans les **spécifications de type** :

Variables

Variable	Type	Référence
Compte	Référence	customer_account
Contact	Référence	customer_contact
Consommateur	Référence	csm_consumer
Description courte	Texte sur ligne unique	N/A

c. Dans la liste connexe Question pour chaque variable, saisissez les informations suivantes :

i. Dans **Question**, spécifiez une question qui explique les options disponibles à l'utilisateur final.

Par exemple, pour la variable Compte, saisissez Sélectionner le compte.

ii. Dans **Nom**, saisissez la variable référencée.

Par exemple, pour la variable Compte, saisissez le nom du compte .

d. Cliquez sur **Soumettre** et répétez l'opération pour toutes les variables selon vos besoins.

6. Revenez au créateur d'enregistrement que vous avez créé.

a. Accédez à **Disponible pour** et ajoutez **des utilisateurs externes SNC** avec **sn_customerservice.customer**.

b. Accédez à **Non disponible pour** et supprimez toutes les valeurs.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le créateur d'enregistrement est créé.

Que faire ensuite

Ajoutez votre créateur d'enregistrement au portail CSM. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans les soins de santé et les sciences de la vie Service Management Core](#).

Ajouter un créateur d'enregistrement au CSM portail pour B2B2C dans les soins de santé et les sciences de la vie Service Management Core

Ajoutez un créateur d'enregistrement au CSM portail à utiliser avec B2B2C.

Avant de commencer

Créez un créateur d'enregistrement à utiliser avec B2B2C. Pour plus d'informations, consultez [Créer un créateur d'enregistrement pour B2B2C dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Portail de services > Portails**.

2. Sélectionnez le portail d'assistance clientèle (CSM).

3. En regard du menu d'en-tête CSM, cliquez sur l'icône d'aperçu ⓘ.

4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

5. Dans les sections Éléments de menu, accédez à Ticket et sélectionnez **Prévisualiser le ticket > Enregistrement ouvert**.

6. Dans les sections Éléments de menu, cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs.

a. Définissez le champ **Type** sur **Élément de catalogue**.

b. Définissez **l'élément de catalogue** sur le créateur d'enregistrement que vous avez créé précédemment.

c. Pour la page, saisissez **csm_get_help**.

d. Renseignez les champs restants selon vos besoins.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Votre créateur d'enregistrement est ajouté au portail CSM.

Options de chiffrement dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Fournit un support de chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

L'option Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes de est Now Platform prise en charge par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes offre une capacité de chiffrement améliorée par rapport au support de chiffrement et utilise Key Management Framework (KMF).

Lorsque, en tant qu'administrateur, vous installez l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core , les modules de chiffrement et les configurations de chiffrement pour chiffrer les champs sensibles ainsi que le fichier KMF sont également installés automatiquement. Pour gérer et auditer les opérations de chiffrement sur votre ServiceNow instance, en tant qu'administrateur, vous pouvez choisir d'activer le module d'extension Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes (com.glide.now.platform.encryption) en option.

Pour plus d'informations sur l'obtention Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnesde , consultez [Activer Column Level Encryption Enterprise](#) . Pour plus d'informations sur la sélection du module de chiffrement parent, consultez [Créer un module de chiffrement](#) .

Pour plus d'informations sur Column Level Encryption Standard et Column Level Encryption Enterprise, reportez-vous à .

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core champs chiffrés

Table	Champ
sn_hcls_allergy	recorded_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	nom
sn_hcls_claim_header	payment_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_header	submitted_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no
sn_hcls_claim_line	service_start_date
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_encounter	end_time
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_immunization	status_reason
sn_hcls_immunization	admin_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core champs chiffrés (suite)

Table	Champ
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_medication	reason_desc
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_medication	start_date
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_observation	observed_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	nom
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	Occupation
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	external_id
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	Ssn
sn_hcls_patient	Course
sn_hcls_patient	Ethnicité
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceased_date_time
sn_hcls_patient	guarantor_id

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_practioner	secondary_email
sn_hcls_practioner	nom
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	birth_date
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
sn_hcls_pre_auth_header	secondary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	motif
sn_hcls_pre_auth_header	notes
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core champs chiffrés (suite)

Table	Champ
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	performed_date_time

Mise en place Espace de travail pour traiter les demandes liées aux soins de santé

Configurez Healthcare workspace pour permettre aux agents de santé de consulter les informations des patients et de gérer les tickets liés à la santé.

Configurer l'espace de travail du secteur de la santé pour traiter les tâches de demandes de soins de santé

Tâche	Description
Configurer les informations sur les patients dans Espace de travail pour le secteur de la santé.	Configurez la liste connexe Informations sur les patients dans l'espace de travail Services de santé utilisée par les agents de soins de santé.
Affichez les informations sur le patient dans un ticket de soins de santé.	Permettez aux agents de santé de consulter les informations pertinentes sur les patients dans un ticket de soins de santé.

** Remarque :**

Pour plus d'informations sur les tâches requises pour configurer Healthcare Workspace pour les agents, consultez [Configurer votre espace de travail configurable](#) .

Configurer les informations sur les patients dans l'espace de travail Healthcare

Vous pouvez configurer la liste connexe Informations sur le patient dans l'espace de travail Santé utilisée par les agents de soins de santé.

L'espace de travail de santé utilisé par les agents de santé est un domaine .Espace de travail configurable de CSM En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer la liste connexe Informations sur le patient à l'aide de Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez [Explorer l'espace de travail configurable CSM](#) .

Par défaut, les informations sur les patients sont affichées sur les interactions associées aux patients. Vous pouvez configurer le afin d'afficher les informations sur le Espace de travail configurable de CSM patient pour un ticket de soins de santé. En outre, vous pouvez configurer la liste connexe Informations sur le patient pour un ticket de soins de santé et un rôle d'utilisateur spécifiques. Pour plus d'informations, consultez [Affichage des informations sur le patient dans un type de ticket de soins de santé dans l'espace de travail de soins de santé.](#)

Affichage des informations sur le patient dans un type de ticket de soins de santé dans l'espace de travail de soins de santé

Améliorez l'efficacité des agents et la qualité des interactions avec les patients en permettant aux agents de santé de consulter les informations pertinentes sur les patients dans un ticket qui étend le type de ticket de soins de santé.

Par défaut, les informations sur les patients sont affichées sur les enregistrements d'interaction associés aux patients. Vous pouvez configurer le pour afficher les informations sur le Espace de travail configurable de CSM patient pour un ticket qui étend le type de ticket de soins de santé.

Tâches de configuration pour afficher les informations sur les patients dans un ticket de soins de santé

Tâche	Description
Agrandir la table des tickets de soins de santé.	Étendez la table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] pour créer un type de ticket pour afficher les informations sur les patients dans les tickets liés aux soins de santé.
Configurez le formulaire d'interaction pour créer des tickets de soins de santé.	Ajoutez une action d'interface utilisateur Créer un ticket pour permettre aux agents de créer un ticket de soins de santé à partir d'une interaction.
Créez des règles ACL pour la table de tickets Soins de santé étendus.	Créez des règles de liste de contrôle d'accès (ACL) pour permettre aux utilisateurs et aux applications appropriés d'accéder aux tickets de soins de santé.

Agrandir la table des tickets de soins de santé

Étendez la table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] pour créer un type de ticket pour afficher les informations sur les patients dans les tickets liés aux soins de santé.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_hcls.admin

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
- 2. Dans la liste Tables, cliquez sur **Nouveau**.
- 3. Renseignez les détails du nouvel enregistrement de table.
Pour plus d'informations, consultez [Créer une table](#) .
- 4. Dans le champ **Étend la table** , cliquez sur l'icône 🔍 et recherchez et sélectionnez la table sn_hcls_case.
- 5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration des interactions pour les types de tickets de soins de santé

Vous pouvez ajouter une action d'interface utilisateur Créer un ticket pour permettre aux agents de créer un ticket lié aux soins de santé à partir d'une interaction.

Par défaut, aucune action d'interface utilisateur ne permettant de créer un ticket à partir d'une interaction n'est disponible. En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une action d'interface utilisateur pour créer des tickets liés aux soins de santé et ajouter l'action d'interface utilisateur au formulaire d'interaction. Pour plus d'informations, consultez [Créer une action d'interface utilisateur](#).

i Remarque :

Utilisation par les agents Espace de travail configurable de CSM pour résoudre les tickets de soins de santé. Pour utiliser des actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable de CSM, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante. Pour plus d'informations, consultez [Configurer une action de formulaire dans l'espace de travail configurable CSM](#).

Création de règles ACL pour l'accès aux tickets de soins de santé

Vous pouvez créer des règles de liste de contrôle d'accès (ACL) pour permettre aux utilisateurs et aux applications d'accéder aux tickets de soins de santé.

En tant qu'utilisateur dans le rôle sn_hcls.admin, gérez l'accès aux tables étendues à partir de la table des tickets de soins de santé [sn_hcls_case] en créant des règles ACL. Pour plus d'informations, [reportez-vous à la section Créer une règle ACL](#).

i Remarque :

La table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] et ses tables étendues se trouvent dans l'application incluse dans le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core périmètre. Pour créer des règles ACL pour les tables de tickets de soins de santé, vous devez suivre les [règles de contrôle d'accès dans les applications d'administration d'application](#).

Gérer les demandes liées aux soins de santé dans Espace de travail

En tant qu'agent de soins de santé, vous pouvez utiliser Healthcare workspace pour accepter les demandes des patients via la messagerie instantanée ou un appel téléphonique et afficher les informations relatives aux patients.

Gestion des tâches dans Healthcare Workspace

Tâche	Description
Accéder à Espace de travail Page de destination.	Utilisez la page de destination pour Espace de travail analyser et accéder rapidement aux tickets de soins de santé.
Répondez à une demande de soins de santé.	Acceptez un élément de travail et utilisez un enregistrement d'interaction pour répondre à une demande de soins de santé.
Associer un enregistrement de patient à une interaction dans Espace de travail.	Recherchez les informations sur le patient dans une interaction, examinez et confirmez ces informations, puis renseignez les informations sur l'interaction pour résoudre une demande liée aux soins de santé.

Gestion des tâches dans Healthcare Workspace (suite)

Tâche	Description
Afficher les informations sur le patient dans Espace de travail.	Affichez les détails d'un patient dans l'espace de travail Santé.

Affichage de la page de destination pour les tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail

En tant qu'agent de santé, vous pouvez utiliser la page de destination de Espace de travail pour analyser et accéder rapidement aux tickets liés aux soins de santé.

La page de destination des tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail fournit une vue d'ensemble de vos tickets de soins de santé nouveaux, affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets de soins de santé affectés à vos groupes.

Traduction automatique

Hello, John!

Get a little help monitoring your work with your personal home page.

Important items

Check these metrics to see the most important items to work on.

25

High-priority cas...

0

Not updated in ...

0

Case task

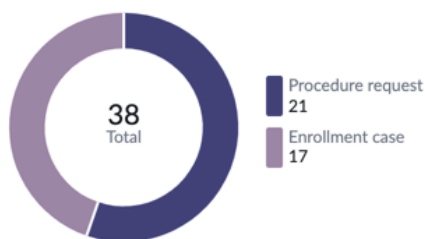
4

Unassigned cases

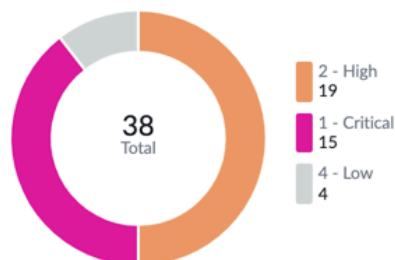
Cases

Track your active cases and the cases your team is working on.

By case types



By priority



My active cases 51

Last refreshed 2m ago.

Number	Short description ▲	State	Priority	Channel	As
PSS00001032	Medqua Together Enrollment Case	Open	1 - Critical	Web	h
PSS00001040	Medqua Together Enrollment Case	Open	2 - High	Web	h
PSS00001017	Medqua Together Enrollment Case	Open	1 - Critical	Web	(en
PSS00001035	Medqua Together Enrollment Case	Open	1 - Critical	Web	h

PS00001038 Medqua Together Enrollment Case Open 2 - High Web

[View all](#)

Accéder à la page de destination et l'utiliser

Pour accéder aux Espace de travail tickets liés aux soins de santé, accédez à **Tous > Gestion des services HCLS > Espace de travail pour le secteur de la santé**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets de soins de santé, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Par priorité comprend des visualisations pour la priorité 1 et les tickets escaladés.

À partir de la page de destination de Espace de travail, les agents peuvent :

- Afficher les informations de ticket présentées dans chaque composant.
- Analyser chaque composant pour afficher la liste de tickets à l'origine du score unique.
- Accéder aux enregistrements individuels des listes de tickets.

Affichage des données

Par défaut, le affiche les Espace de travail données dans les sections suivantes :

- [Éléments importants](#)
- [Tickets](#)
- [Mes tickets actifs](#)

Remarque :

Votre administrateur peut personnaliser la page Espace de travail de destination et modifier les données qui s'y affichent.

Éléments importants

La section Éléments importants affiche des mesures, y compris les tickets de priorité élevée, les tickets non mis à jour depuis plus de trois jours, les tâches associées aux tickets et les tickets non affectés que l'agent doit surveiller et sur lesquels il doit travailler.

Tickets

La section Tickets affiche des graphiques en anneau pour les types de tickets et la priorité des tickets qui vous sont affectés. Par défaut, les données des graphiques ne sont affichées que lorsque le groupe d'affectation auquel vous appartenez est associé au ticket. Surveillez cette section pour vous assurer que les tickets de soins de santé hautement prioritaires sont résolus rapidement.

Mes tickets actifs

La section Mes tickets actifs affiche une liste de tous les tickets ouverts liés aux soins qui vous sont affectés.

Remarque :

La Espace de travail page de destination des tickets liés à la santé est identique à la page de Espace de travail configurable de CSM destination. Par conséquent, des informations supplémentaires peuvent s'afficher en fonction de la configuration définie par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez [Espace de travail configurable de CSM Page de destination](#) .

Répondre aux demandes de soins de santé

En tant qu'agent de santé, vous pouvez répondre aux demandes de soins de santé pour résoudre les problèmes soulevés par un patient.

Les patients peuvent soumettre une demande de soins de santé par téléphone ou par chat. En tant qu'agent de santé, vous pouvez répondre aux demandes de soins de santé en acceptant un élément de travail d'un patient ou en accédant aux enregistrements d'interaction qui stockent des éléments de travail. Pour plus d'informations, consultez [Gestion des interactions](#) .

Associer un enregistrement de patient à une interaction dans Espace de travail

Recherchez les informations sur le patient dans une interaction, examinez et confirmez ces informations, puis renseignez les informations sur l'interaction pour résoudre une demande liée aux soins de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **Consommateur** du formulaire d'interaction est automatiquement renseigné avec le nom du demandeur qui a demandé de l'aide via une messagerie instantanée ou un appel téléphonique. En tant qu'agent, vous pouvez associer une interaction au patient approprié. Vous pouvez rechercher le patient au sein d'une interaction et vérifier les détails avec le demandeur pour confirmer que vous avez les bonnes informations sur le patient.

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Gestion des services HCLS > Espace de travail pour le secteur de la santé**.
2. Accédez à la **Listes > Interactions > Mes interactions**.
3. Cliquez sur le lien vers l'interaction à laquelle vous souhaitez associer un enregistrement de patient.
4. Sur le formulaire d'interaction, cliquez sur **Vérifier le patient**.
5. Dans le champ **Rechercher par nom, numéro de téléphone ou numéro d'enregistrement** de la boîte de dialogue Vérifier le patient, entrez les données du patient.
Vous pouvez rechercher le patient à l'aide de son nom, de son numéro de téléphone, de son adresse e-mail, de sa date de naissance ou de son numéro de famille. Le champ **Rechercher par nom, téléphone ou numéro d'enregistrement** utilise une fonctionnalité de recherche de suggestion automatique qui affiche une liste de résultats et réduit ces résultats au fur et à mesure que plus de caractères sont saisis. Les champs d'affichage multiples dans les résultats de recherche aident à différencier les patients. Lors de la recherche d'un numéro d'enregistrement, le patient associé à l'enregistrement est renvoyé dans les résultats de recherche. Pour effacer les résultats de recherche, supprimez les caractères dans le champ **Rechercher par nom, téléphone ou numéro d'enregistrement**.

Remarque :

La fonctionnalité de recherche de suggestion automatique fonctionne uniquement lorsque la fonctionnalité de chiffrement est désactivée. Si la fonctionnalité de chiffrement est activée, vous devez saisir le mot-clé exact comme le prénom, le nom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail, la date de naissance ou le MRN pour trouver l'enregistrement du patient.

6. Dans la boîte de dialogue Vérifier le patient, cliquez sur **Terminé**.

i Remarque :

Si vous ne trouvez pas d'enregistrement de patient, vous pouvez créer un enregistrement de patient à partir d'une interaction. Pour plus d'informations, consultez [Créer un enregistrement de patient dans Espace de travail](#).

7. Cliquez sur Save (**Enregistrer**) dans le formulaire Interaction.

Résultats

La liste connexe Informations sur le patient s'affiche sur le formulaire d'interaction à partir duquel vous pouvez afficher les détails du patient. La liste connexe Informations sur les patients est également affichée sur les tickets de soins de santé associés à l'interaction.

Créer un enregistrement de patient dans Espace de travail

Créez un enregistrement de patient à partir d'une interaction dans Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls.healthcare_agent, sn_hcls.manager

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Gestion des services HCLS > Espace de travail pour le secteur de la santé**.
2. Accédez à la **Listes > Interactions > Mes interactions**.
3. Cliquez sur le lien vers l'interaction à laquelle vous souhaitez associer un enregistrement de patient.
4. Sur le formulaire d'interaction, cliquez sur **Créer un patient**.
5. Renseignez les détails pour le nouveau patient.
6. **Facultatif :** Ajoutez une pièce jointe associée au patient en cliquant sur **Parcourir** dans le panneau Pièces jointes.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'enregistrement du patient est créé. Vous pouvez ensuite vérifier le patient pour associer l'enregistrement du patient à l'interaction. Pour plus d'informations, consultez [Associer un enregistrement de patient à une interaction dans Espace de travail](#).

Affichage des informations sur le patient dans Espace de travail

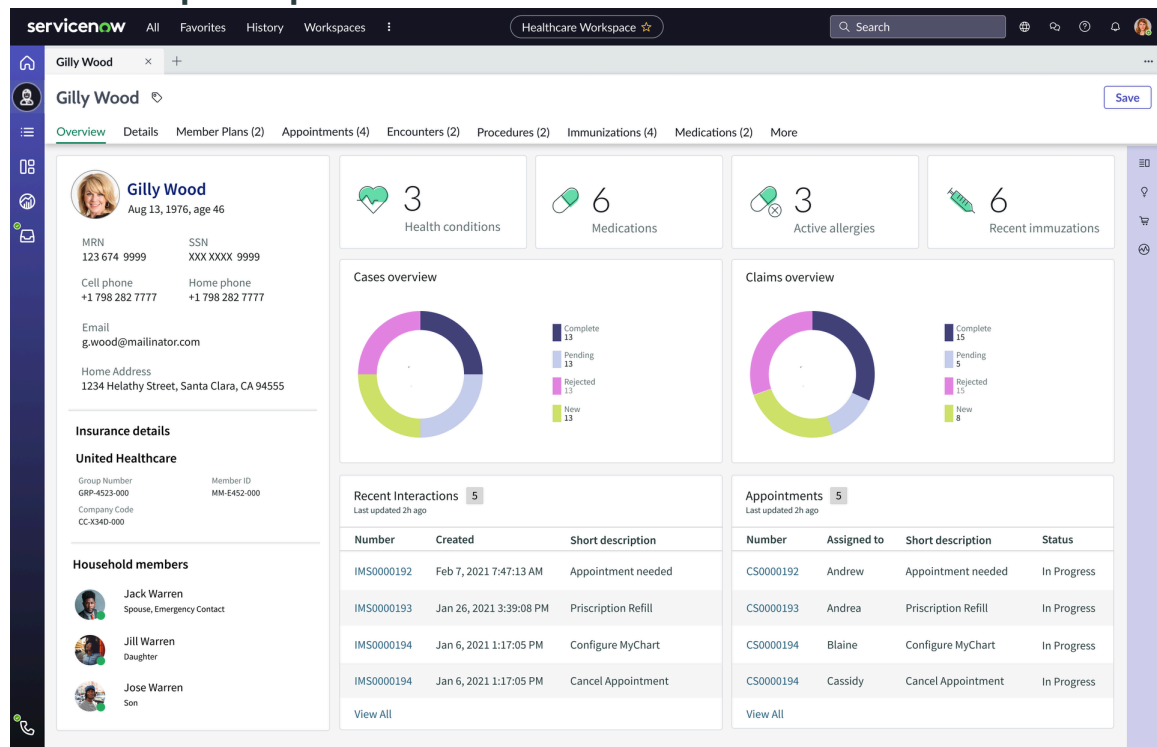
Grâce à la vue à 360 degrés d'un patient dans , vous pouvez accéder aux détails du patient à Espace de travail tout moment pour tous les services de santé.

La liste connexe Informations sur le patient dans Espace de travail fournit plusieurs détails sur un patient permettant une vue à 360 degrés du patient. La liste connexe s'affiche sur les formulaires de ticket d'interaction et de soins de santé.

i Remarque :

Votre administrateur peut configurer le Espace de travail pour modifier les informations sur le patient à l'aide de Générateur d'IU. Dans cette rubrique, nous analysons la vue par défaut des informations sur le patient. Pour en savoir plus sur Générateur d'IU, consultez [UI Builder](#) .

Informations pour les patients



Informations sur les patients affichées dans Espace de travail

Détails	Description
Détails personnels	Les détails personnels du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l'adresse e-mail et l'adresse du domicile.
Détails de l'assurance	Les détails d'assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date de début d'effet, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le numéro de groupe, la date d'effet jusqu'à date, le numéro RxPCN et le nom de l'abonné.
Membres du ménage	Membres du ménage associés au patient. Cliquez sur le nom ou la responsabilité du membre pour afficher les détails de la relation entre les membres du ménage et le patient.
Conditions	Nombre d'problèmes de santé observés chez le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher la liste des médicaments associés au patient.

Informations sur les patients affichées dans Espace de travail (suite)

Détails	Description
Allergies	Nombre d'allergies observées chez le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés pour le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher la liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets de soins de santé associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les réclamations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des réclamations dans cet état.
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d'interaction pour afficher plus de détails sur l'interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Informations d'enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d'ensemble d'un enregistrement de patient, la chronologie du ticket et le temps restant sur le temps total du SLA associé au ticket de soins de santé.
Assistant d'agent	Panneau latéral contextuel utilisé pour rechercher des tickets à partir d'une interaction. Par défaut, les sources de recherche disponibles incluent les tickets de soins de santé.

Synthèse des tickets à l'aide de Now Assist

Générez un résumé de ticket et comprenez rapidement son contexte à l'aide de la compétence de synthèse de tickets dans Now Assist.

Traduction automatique

L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core exploite les options d'IA générative de Now Assist Customer Service Management pour fournir une synthèse des tickets dans Espace de travail.

La synthèse des tickets vous fournit un résumé concis de tout type de ticket HCLS qui inclut le problème du ticket, les mesures prises et les détails de résolution. Cette compétence vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Générez un résumé initial d'un ticket afin de comprendre le contexte du ticket.
- Résumez tout le travail qui a été effectué sur un ticket.

L'accès à la synthèse des tickets peut être accordé aux utilisateurs HCLS par l'un des rôles suivants :

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

Now Assist peut être configuré pour n'importe quel type de ticket HCLS.

Utiliser la synthèse des tickets dans HCLS

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

- Overview:** Shows the ticket title and a "Summarize" button.
- Request details:**
 - Opened by: [User]
 - Opened: 2023-12-05 21:37:18
 - Issue type: Electrical issue
 - Organization: Solana Hospital Div
 - Product: ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator
 - Short description: Experiencing critical issues with ventilator functionality; immediate assistance required.
- Device details:**
 - Name: ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator 001-0001
 - State: Installed
 - Risk score: Medium (Score: 9)
 - Manufacturer: ACME Corporation
 - Serial number: 001-0001
 - Installed date: 2023-12-04
 - Last serviced date: [Blank]
- Compose:**
 - Comments: Enter your Comments here
 - Post Comments button
- Activity:**
 - maint: Work notes • 2023-12-05 21:50:32
 - Issue: Erratic pressure fluctuations during inhalation and exhalation cycles, and alarms failing to trigger appropriately with ACME Corporation GEN 200
 - Show more button
 - maint: Field changes • 2023-12-05 21:37:18
 - Opened by: maint
 - State: New
 - Impact: 3 - Low
 - Priority: 4 - Low

Le panneau de résumé du ticket s'affiche dans l'onglet Vue d'ensemble.

Cliquez sur Synthétiser pour générer un résumé en fonction des entrées de champ suivantes :

- Description courte
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires

The screenshot displays the ServiceNow interface for a ticket. The top navigation bar includes 'Home', 'Cases By Case Ty...', 'DEVCS0001001', and '+'. The main header shows the ticket title: 'Experiencing critical issues with ventilator functionality; immediate assistance required.' Below this, there are tabs for 'Overview', 'Details', and 'Related Lists'. The 'Overview' tab is active, showing 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.' The 'Request details' section shows the ticket was opened on 2023-12-05 21:37:18 by 'maint' at Solana Hospital Div. The 'Device details' section shows the device is an ACME Corporation GEN 200 Crosser Generator, installed, with a medium risk score (9). The 'Activity' section shows a comment from 'maint' on 2023-12-05 21:50:32.

Une fois généré, le résumé s’affiche dans le panneau de résumé des tickets. Les utilisateurs peuvent fournir des commentaires et partager le résumé dans leurs notes de travail.

Remarque :

UI Builder peut être utilisé pour configurer l’emplacement du panneau Résumé du ticket dans le formulaire de ticket HCLS. Pour plus d’informations, consultez [Configure UI Builder workspace experiences](#).

Pour plus d’informations sur l’utilisation de cette option, reportez-vous à [Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#).

Pour en savoir plus sur la configuration Now Assist de l’utilisation de la compétence de synthèse des tickets, reportez-vous à la section [Configure Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#).

Utilisation du Portail patient pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie

Vous pouvez utiliser le portail patient disponible avec l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie pour accéder à vos informations de santé de n’importe où.

En tant qu’utilisateur disposant du rôle `sn_hcls.patient`, vous pouvez accéder à la page du portail patient en [en vous inscrivant sur le site Portail patient](#). Pour commencer avec le portail patient, vous devrez peut-être d’abord accepter la politique de confidentialité de votre organisme de soins de santé, puis [entrer les informations personnelles clés](#).

À partir du portail des patients, vous pouvez demander des services de santé, effectuer vos tâches à faire et recevoir des notifications pour fournir l’approbation ou les informations requises. Vous pouvez également consulter les informations de santé des membres de votre foyer.

Page du portail patient

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 Daughter	3	2	2	1
Jack Doe Son	3	2	2	1

Traduction automatique

Selon les configurations définies par votre administrateur, en tant que patient, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir du portail patient :

Afficher le rappel pour le prochain rendez-vous

Affichez le rappel pour votre prochain rendez-vous sur la page du portail patient . Vous pouvez afficher les détails du rendez-vous en cliquant sur **Afficher les détails** à côté du rappel sur la page du portail patient .

Afficher et accomplir les actions à faire

Examinez et signez des documents et d'autres tâches, y compris réviser et ajoutez ou mettez à jour les informations d'assurance de votre liste de tâches. Vous pouvez afficher toutes les tâches en attente et fermées en cliquant sur **Afficher tout** dans la section Actions à faire en attente de la page du portail patient.

Afficher les demandes

Consultez les demandes ouvertes, y compris les tickets de soins de santé associés à vous et aux membres autorisés de votre foyer. Vous pouvez cliquer sur une demande pour afficher l'état et d'autres détails, joindre des documents et publier des commentaires. Vous pouvez afficher toutes les demandes en attente et fermées en cliquant sur **Afficher tout** dans la section Demandes ouvertes de la page du portail patient.

Afficher les vaccinations suggérées et les planifier

Consultez les vaccinations suggérées que vous pouvez planifier pour vous-même. Selon les paramètres du portail des patients configurés par votre administrateur du portail, vous pouvez planifier les vaccinations suggérées pour vous à partir de la section Vaccinations de la page d'accueil du portail des patients en cliquant sur **Planifier la vaccination**. Sur le formulaire Planifiez votre vaccination, sélectionnez les détails de la vaccination, du site et du créneau.

Remarque :

La section Vaccinations s'affiche uniquement lorsque votre administrateur a installé l'application Vaccine Administration Management. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser Vaccine Administration Management](#).

Afficher l'état de la vaccination COVID-19

Affichez vous-même l'état de vaccination COVID-19 lorsque le Vaccine Administration Management module (VAM) est installé.

Remarque :

La section État de vaccination COVID-19 s'affiche uniquement lorsque votre administrateur a installé l'application Vaccine Administration Management. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser Vaccine Administration Management](#).

Afficher les membres du ménage

Affichez les membres de votre ménage et leurs détails, y compris leurs rendez-vous à venir, les actions à faire, le nombre de vaccinations en attente et les demandes ouvertes.

Afficher les rendez-vous

Affichez vos rendez-vous passés et à venir ainsi que leurs détails.

Demander des services de santé

Soumettre des demandes de services de santé, y compris des demandes d'inscription et de procédure lorsque les Patient Support Services applications et Pre-Visit Management sont installées.

Accéder aux ressources en libre-service

Interagissez avec pour Agent virtuel résoudre vos questions relatives aux soins de santé, vérifier l'état de vos demandes ou rechercher toute autre information.

Accéder aux articles et aux questions fréquemment posées

Accédez aux articles de la base de connaissances et aux questions fréquemment posées relatives à votre santé.

La page d'accueil du portail des patients fournit également des options de menu pour l'affichage et la planification de vos rendez-vous, l'affichage de vos tâches ouvertes et fermées et vos demandes de soins de santé, ainsi que pour la demande de services de santé.

S'inscrire sur le portail patient

En tant que patient, vous pouvez créer un compte sur un portail patient pour bénéficier de vos services de santé en ligne, y compris la planification de vos vaccinations.

Selon les paramètres de votre portail, vous pouvez vous inscrire en tant que patient sur le portail des patients en cliquant sur **Créer un compte** sur la page d'accueil du portail des patients , puis en fournissant vos informations sur le formulaire d'inscription. Une fois que vous avez envoyé vos informations, un lien de vérification contenant des instructions pour la prochaine étape vous est automatiquement envoyé par e-mail. Vous pouvez ensuite confirmer les paramètres de votre compte pour commencer à vous connecter et à utiliser le portail patient.

Saisie d'informations personnelles importantes sur le portail patient

En tant que patient, après vous être inscrit sur votre portail patient, vous pouvez fournir vos renseignements personnels pour aider les organisations à déterminer vos services de soins de santé.

Les fournisseurs de soins de santé ont besoin de renseignements personnels clés à diverses fins, notamment pour déterminer le calendrier de vos vaccinations.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core les composants, y compris les tables.

Composants installés avec Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les rôles d'utilisateur, les tables, les modules d'extension, les ServiceNow Store applications et les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core règles métier.

Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#)  .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.admin	Administre qui peut accéder aux données sensibles en limitant la façon dont les utilisateurs acquièrent des rôles dans les Healthcare and Life Sciences applications.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.gestionnaire • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tâches	Néant

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	associées aux tickets de soins de santé.	
sn_hcls.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets de soins de santé.	Néant
sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques	Affiche les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	Néant
sn_hcls.clinical_data_writer	Modifie les détails des données cliniques telles que l'immunisation et la procédure.	sn_hcls.visionneur_de_don
sn_hcls.consumer_agent	Crée, affiche et modifie des tickets de soins de santé et travaille avec les consommateurs pour résoudre les tickets.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice.con
sn_hcls.agent_serviceclientèle	Crée des tickets de soins de santé pour un compte et un contact en tant qu'agent du service client.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_customerservice_age
sn_hcls.data_access_user	Accorde des droits d'accès aux données aux utilisateurs qui ont besoin d'un accès dédié à certaines données de santé sensibles.	• sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.device_data_viewer	Affiche les détails de l'appareil.	Néant

Traduction automatique

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.device_data_writer	Crée, supprime et met à jour les données de l'appareil.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_patient	Accorde aux utilisateurs ayant le rôle snc_internal l'accès aux données de santé et aux tickets de soins de santé lorsqu'ils sont autorisés à les consulter.	• sn_customerservice.self • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	Affiche les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	Néant
sn_hcls.foundation_data_writer	Modifie les détails des données de base, tels que l'organisation et l'emplacement des soins de santé.	sn_hcls.foundation_data_viewer
sn_hcls.healthcare_agent	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant qu'agent du centre de contact.	• canvas_user • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cust • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.visionneuse_de_r • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé	Affiche les détails des données d'assurance maladie telles que le plan des membres et le plan du payeur.	Néant

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie
(suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls.auteur_des_données_assurance_santé	Modifie les détails des données d'assurance maladie, telles que le plan des participants et le plan du payeur.	health_insurance_data_vie
sn_hcls.gestionnaire	Gère les personnes autorisées à effectuer des opérations de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) sur les objets de santé au sein d'une ServiceNow instance. En outre, crée et gère les comptes, le contact, les relations de compte, les relations de contact et les relations de consommateur de compte.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm • sn_customerservice.cust • sn_hcls.clinical_data_wri • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.auteur_des_donr • sn_hcls.patient_data_wri • sn_hcls.praticien_rédact • sn_hcls.visionneuse_de_ • sn_hcls.revenue_cycle_d • sn_previsit.patient_servi
sn_hcls.patient	Affiche ses propres dossiers, y compris les tickets de soins de santé, les adresses, les données des patients et les données cliniques en tant que patient. Consulte également les dossiers d'autres patients, y compris leurs adresses dont il est le représentant autorisé. Ajouter des commentaires à ses tickets de soins de santé et dont il est le mandataire. Affiche les membres de son ménage, le cas échéant. Les membres du ménage et les adresses associées à un patient sont gérés	• sn_customerservice.con • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.foundation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.revenue_cycle_d

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	à l'aide des tables Membre du ménage [csm_household_member] et Emplacement [cmn_location], respectivement. Pour plus d'informations sur les membres du ménage et leurs relations, consultez Ménages du modèle de données du secteur . L'emplacement est associé au domaine de base dans Common Service Data Model (CSDM).	
sn_hcls.patient_data_viewer	Affiche les détails des données du patient telles que le consentement du patient et de la politique.	Néant
sn_hcls.patient_data_writer	Modifie les détails des données du patient tels que le consentement du patient et de la politique.	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	Accède aux données de santé relatives aux patients et les consulte en tant que professionnel de la santé (infirmière de triage ou coordonnateur clinique).	• sn_customerservice.cust • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.fondation_data • sn_hcls.visionneuse_des • sn_hcls.patient_data_vie • sn_hcls.visionneur_de_d • sn_hcls.visionneuse_de_r • sn_hcls.revenue_cycle_d
sn_hcls.visionneur_de_données_praticien	Affiche les détails des données du praticien, tels que le praticien et l'installation du praticien.	Néant
sn_hcls.praticien_rédacteur_des_données	Modifie les détails des données du praticien,	sn_hcls.visionneur_de_don

Rôles principaux de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	tels que le praticien et l'installation du praticien.	
sn_hcls.visionneuse_de_rapport	Affiche les rapports générés à partir des tables auxquelles il a accès en tant qu'agent ou gestionnaire.	Néant
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Affiche les détails des données du cycle des revenus, tels que les réclamations.	Néant
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Modifie les détails des données du cycle des revenus, tels que les réclamations.	sn_hcls.revenue_cycle_data

Tables installées

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications

Table	Description
Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]	Stocke les informations relatives à l'évaluation clinique d'une allergie ou d'une intolérance ; une propension, ou un risque potentiel pour une personne, à avoir une réaction indésirable lors d'une exposition future à la substance ou à la classe de substance spécifiée.
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Stocke les détails de la réservation de rendez-vous pour un patient dans votre établissement de santé.
Participant au rendez-vous [sn_hcls_appointment_participant]	Stocke les détails du participant à un rendez-vous.
Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]	Stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d'une demande de soins de santé.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]	Stocke les détails de la tâche de réservation d'un rendez-vous associé à un ticket de soins de santé ou à ses types de tickets étendus.
Diagnostic de la déclaration de sinistre [sn_hcls_claim_diagnosis]	Stocke les informations de diagnostic pour les réclamations.
En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]	Stocke les détails de la demande principale soumise au nom d'un patient à une organisation payeuse.
Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]	Stocke les détails des éléments relatifs à un en-tête de réclamation.
Élément de base d'installation d'un dispositif médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	Stocke les détails des dispositifs médicaux en tant qu'éléments de base d'installation.
Condition [sn_hcls_condition]	Stocke les informations sur une condition, un problème, un diagnostic ou tout autre événement, situation, problème ou concept clinique qui a atteint un niveau de préoccupation.
Définition de la posologie [sn_hcls_dosage_definition]	Modélise la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification] à utiliser comme paramètre de définition de demande.
Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Stocke les informations sur la posologie du produit médicamenteux associée à un programme.
Variable de dosage [sn_hcls_dosage_variable]	Stocke les variables configurées pour une spécification de dosage affichée sur le formulaire Prescription de médicaments d'une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application.
Rencontre [sn_hcls_encounter]	Stocke les informations sur une interaction entre un patient et des fournisseurs de soins de santé pour fournir des services de soins de santé ou évaluer l'état de santé d'un patient.
Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]	Stocke les programmes auxquels un patient a été inscrit

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications (suite)

Table	Description
Service du programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Stocke les services fournis à un patient dans le cadre d’un processus d’inscription à un programme.
Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Stocke les tickets liés aux soins de santé. i Remarque : La table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] est une table abstraite extensible.
Ensemble de codes pour les soins de santé [sn_hcls_code_set]	Stocke les détails des jeux de codes disponibles dans votre ServiceNow instance.
Emplacement des soins de santé [sn_hcls_location]	Stocke les détails de l’emplacement associé à votre organisation de soins de santé.
Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization]	Stocke les détails d’une organisation de soins de santé dans votre ServiceNow instance.
Tâche de soins de santé [sn_hcls_task]	Stocke les détails de la tâche associée à un ticket de soins de santé ou à un patient dans votre organisation de soins de santé. i Remarque : La tâche de soins de santé [sn_hcls_task] est un tableau abstrait extensible.
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Stocke les informations relatives à l’administration d’un vaccin à un patient ou un enregistrement d’immunisation tel que rapporté par un patient, un clinicien ou une autre partie.
Médicaments [sn_hcls_medication]	Stocke les informations sur un médicament aux fins de la prescription, de la délivrance et de l’administration d’un médicament, ainsi que pour faire des déclarations sur l’utilisation des médicaments.
Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Stocke les informations sur les ordonnances commandées pour un patient.
Régime des participants [sn_hcls_member_plan]	Stocke les détails d’un régime d’assurance maladie associé à un patient.

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
Observation [sn_hcls_observation]	Stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples effectuées sur un patient.
Patient [sn_hcls_patient]	Stocke les détails d'un patient dans votre établissement de santé.
Politique [sn_hcls_policy]	Stocke les détails d'une politique partagée avec les patients dans les Healthcare and Life Sciences applications.
Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Stocke les détails d'un consentement accepté par un patient ou un membre du foyer au nom du patient.
Praticien [sn_hcls_practitioner]	Stocke les détails d'un praticien de votre établissement de santé.
Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility]	Stocke les détails de l'emplacement où un praticien fournit des services de santé.
Spécialité de la localisation du praticien [sn_hcls_pract_location_specialty]	Stocke les détails sur les types de services qu'un praticien peut fournir pour une organisation à un emplacement spécifique.
Spécialité du praticien [sn_hcls_practitioner_specialty]	Stocke les détails de l'association d'une spécialité avec un praticien.
Diagnostic préalable à l'autorisation [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	Stocke les informations de diagnostic relatives à une préautorisation pour les services de santé.
Élément de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_item]	Stocke les détails des éléments relatifs à une demande de préautorisation pour des services de santé.
Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header]	Stocke les détails de la demande d'autorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.
Procédure [sn_hcls_procedure]	Stocke les informations sur une action qui est ou a été effectuée sur ou pour un patient. Une action peut être une intervention physique comme une

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications (suite)

Table	Description
	opération, ou moins invasive comme des services à long terme, des conseils ou de l'hypnothérapie.
Programme [sn_hcls_program]	Stocke les programmes proposés par les organisations de soins de santé.
Relation de programme [sn_hcls_program_relationship]	Stocke les détails de l'association entre un programme et un service de programme.
Service de programme [sn_hcls_program_service]	Stocke les services du programme associés à un programme.
Système source [sn_hcls_source_system]	Stocke les ID source et de destination d'un système de santé externe dans votre ServiceNow instance.
Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d'assurance d'un patient dans votre établissement de santé.

Modules d'extension installés

Modules d'extension Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Module d'extension	Description
Module d'extension Encryption Support (com.glide.encryption)	Chiffre les colonnes de table et les pièces jointes associées à un système EMR dans les Healthcare and Life Sciences applications.
Module d'extension Business Location (com.snc.business_location)	Vous permet de créer une structure organisationnelle qui inclut des emplacements de soins de santé.
Module d'extension Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Capture la base d'installation pour un client en créant des produits vendus, des éléments de base d'installation et des produits installés pour permettre aux agents du service client de retracer facilement les problèmes jusqu'au bon produit, aux bonnes instances de ce produit et aux autres entités qui pourraient avoir un impact sur leur fonctionnement.

Modules d’extension Healthcare and Life Sciences Service Management Core (suite)

Module d'extension	Description
Module d’extension Document Templates (com.snc.document_templates)	Vous permet de créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard.
Module d’extension Customer Service Household (com.snc.household)	Vous permet de créer des ménages, de définir les membres d’un ménage et d’identifier les relations entre les membres du ménage.
Expérience de playbook principale (com.glide.playbook_experience.config)	Vous permet de visualiser et d’interagir avec les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches.

ServiceNow Store Applications installées

Application Core Store Healthcare and Life Sciences Service Management installée

Application	Description
Composants de l’expérience de playbook (now_playbook_exp)	Vous permet d’accéder aux composants de l’expérience de playbook pour afficher et interagir avec les exécutions de processus dans les pages et l’espace Générateur d'IU de travail pour le secteur de la santé.
Expérience Playbook (sn_playbook_exp)	Vous permet d’afficher et d’interagir avec les workflows de processus business en temps réel.
Manuels pour Customer Service Management (sn_csm_playbook)	Active l’expérience playbook Espace de travail configurable de CSM .
Gestion du catalogue de produits Core (sn_prd_pm)	Inclut le modèle de données et la fonctionnalité de base du catalogue de produits pour définir les spécifications de produit, de service et de ressource, ainsi que les offres de produits en fonction de ces spécifications
Cœur de secteur (com.sn_ind)	Inclut des objets courants, des artefacts de code et des définitions de demandes pour les applications verticales du secteur.
Composants de l’interface	Inclut des thèmes, widgets et artefacts de code communs pour les applications de workflow du secteur et des clients.

Application Core Store Healthcare and Life Sciences Service Management installée (suite)

Application	Description
utilisateur CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	
CMDB CI Class Models	Inclut les modèles de classe pour les dispositifs médicaux qui étendent la hiérarchie des classes CMDB, y compris les descriptions de classe, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes, le cas échéant.

Tâches planifiées installées

Soins et sciences de la vie Service Management Tâches planifiées Core installées

Tâche planifiée	Description
Définir l'état inactif pour les consentements de politique expirés	Définit l'état des consentements de politique sur Inactif lorsque la durée de validité de la politique a expiré.

Règles métier installées

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Ajouter/mettre à jour le plan des membres	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Après la mise à jour	Met à jour le régime du membre lorsque le type de paiement est défini sur assurance.
Remplissage automatique du nom	Praticien [sn_hcls_practitioner]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Remplit la valeur du champ Nom à partir du champ Préfixe, Prénom, Nom de famille ou Suffixe lorsque le champ Nom de la table Praticien [sn_hcls_practitioner] n'est pas défini.
Assurance claire si le patient opte pour l'auto-paiement	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Avant la mise à jour	Met à jour le champ Payeur lorsque le type de paiement est défini sur Auto-paiement.
Créer un consommateur	Patient [sn_hcls_patient]	Après insertion	Crée l'enregistrement consommateur après la création d'un patient, définit

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
pour le patient si non défini			le champ Consommateur à partir de l'enregistrement de patient et associe le consommateur au patient.
Créer une définition de dosage	Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Crée une définition de dosage pour une spécification de dosage.
Créer des variables de dosage	Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Crée des variables de dosage pour les caractéristiques de spécification.
Accès du patient au tableau des allergies	Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]	Avant la requête	Exécute la requête Allergies - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de rendez-vous	Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Avant la requête	Exécute la requête Allergies - autorisé à afficher avant lorsqu'un patient interroge la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table des tickets	Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Avant la requête	Exécute les tickets de soins de santé : autorisés à être affichés avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table d'en-tête de la réclamation	En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]	Avant la requête	Exécute les en-têtes de réclamation : autorisé à être affiché avant la requête lorsqu'un patient interroge la table En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la	Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]	Avant la requête	Exécute les lignes de réclamation - autorisées à afficher avant la requête lorsqu'un patient interroge

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
table de ligne de réclamation			la table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de conditions	Condition [sn_hcls_condition]	Avant la requête	Exécute les conditions : autorisé à afficher avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Condition [sn_hcls_condition] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de rencontre	Rencontre [sn_hcls_encounter]	Avant la requête	Exécute la requête Rencontres : autorisé à être affiché avant lorsqu'un patient interroge la table Rencontre [sn_hcls_encounter] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès des patients à la table Immunisation	Immunisation [sn_hcls_immunization]	Avant la requête	Exécute la requête Immunisation : autorisé à être affiché avant lorsqu'un patient interroge la table Vaccination [sn_hcls_immunization] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table Médicaments	Médicaments [sn_hcls_medication]	Avant la requête	Exécute la requête Médicament : autorisé à être affiché avant lorsqu'un patient interroge la table Médicament [sn_hcls_medication] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table du régime des participants	Régime des participants [sn_hcls_member_plan]	Avant la requête	Exécute le régime des participants : autorisé à être affiché avant la requête lorsqu'un patient interroge la table du régime des participants [sn_hcls_member_plan] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table d'observation	Observation [sn_hcls_observation]	Avant la requête	Exécute la requête Observations - autorisé à être affiché avant lorsqu'un patient interroge la table Observation [sn_hcls_observation] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table du patient	Patient [sn_hcls_patient]	Avant la requête	Exécute la requête Patients, représentée par moi avant lorsqu'un patient interroge la table Patient

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
			[sn_hcls_patient] dans la vue de liste ou de formulaire.
Accès du patient à la table de procédure	Procédure [sn_hcls_procedure]	Avant la requête	Exécute les procédures : autorisé à afficher avant la requête lorsqu'un patient interroge la table Procédure [sn_hcls_procedure] dans la vue de liste ou de formulaire.
Renseigner la durée	Rencontre [sn_hcls_encounter]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Calcule et définit la durée de la rencontre à partir des valeurs de start_time et de end_time de la table Rencontre [sn_hcls_encounter].
Renseigner le champ de l'organisation de gestion	Emplacement [sn_hcls_location]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit l'organisation gestionnaire à partir de l'emplacement parent, s'il ne l'est pas déjà.
Renseigner le nom	Patient [sn_hcls_patient]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Remplit la valeur du champ Nom à partir du champ Préfixe, Prénom, Nom de famille ou Suffixe lorsque le champ Nom de la table Patient [sn_hcls_patient] n'est pas défini.
Renseigner le plan du membre principal	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Avant l'insertion	Remplit les renseignements sur le régime des participants à partir du champ Régime des participants principaux de la table Mettre à jour les renseignements sur l'assurance [sn_hcls_insurance_info_task].
Renseigner la durée de validité jusqu'au début de la validité	Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit la valeur de fin de validité d'un consentement à la politique en fonction de la date à laquelle le consentement a été donné et de la durée de validité de la politique.
Le praticien NPI est unique	Praticien [sn_hcls_practitioner]	Avant d'insérer et de	Abandonne l'opération d'insertion ou de mise à jour en cas d'ID de praticien ou de valeur de champ NPI en double.

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
		mettre à jour	
Définir le consommateur dans le ticket de soins de santé	Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit le champ Consommateur dans le ticket de soins de santé [sn_hcls_case] sur un patient associé au ticket lorsqu'un ticket de soins de santé est créé ou mis à jour.
Définir le consommateur dans le produit vendu dans le secteur de la santé	Produit vendu pour le secteur de la santé [sn_hcls_sold_product]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit le champ Consommateur dans la table Produit de santé vendu [sn_hcls_sold_product] sur le nom de consommateur du patient.
Définir la date d'inscription	Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ Date d'inscription aux date et heure actuelles lorsque l'état du service du programme inscrit passe à Inscrit .
Définir la date d'inscription	Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ Date d'inscription à la date et à l'heure actuelles lorsque l'état du programme inscrit passe à Inscrit .
Définir la date de réalisation	Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service]	Avant la mise à jour	Définit la valeur du champ Date d'achèvement sur la date et l'heure actuelles lorsque l'état du service du programme inscrit passe à Terminé .
Définir les détails du dosage à partir des variables	Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Copie les valeurs variables d'une caractéristique de dosage sur une prescription de médicament vers le champ réel des détails de dosage sur la prescription de médicaments, tels que mappés par le script <i>include DosageCharacteristicsMapper</i> .
Définir le nom d'affichage	Modèle de produit médicamenteux [sn_hcls_medication_product]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit le nom d'affichage d'un produit médicamenteux sur le nom du modèle de produit annexé avec le code de formulaire.

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Définir l'organisation de gestion sur l'organisation de l'emplacement	Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit le champ Organisation dans la table Organisation des services [sn_customer_service_organization] sur l'organisation de gestion de l'emplacement.
Définir l'auto-paiement du patient	Mettre à jour les informations d'assurance [sn_hcls_insurance_info_task]	Après la mise à jour	Définit les valeurs des champs Auto-paiement du patient , Assurance vérifiée et Pré-autorisation complétée sur vrai lorsque l'état du ticket passe à Fermé terminé et que le type de paiement est sélectionné comme Auto-paiement .
Définir les consentements de politique inactifs par politique	Patient [sn_hcls_patient]	Après la mise à jour	Définit l'enregistrement du consentement à la politique sur Inactif lorsque l'état d'une politique est mis à jour sur Inactif.
Définir l'utilisateur à partir de l'utilisateur praticien	Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility]	Avant l'insertion	Définit le champ Utilisateur de la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member] sur le champ Utilisateur du praticien.
Déclencher le flux de documents pour le ticket HC	Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Après insertion et mise à jour	Évalue toutes les décisions de document pour lesquelles la référence de ticket est configurée comme entrée et, lorsque les conditions de décision sont satisfaites, lance le workflow de document pour le modèle de document associé.
Mettre à jour les informations du consommateur à partir du patient	Patient [sn_hcls_patient]	Après la mise à jour	Définit les champs Numéro de téléphone et E-mail dans l'enregistrement de consommateur à partir de l'enregistrement de patient associé.

Healthcare and Life Sciences Service Management Règles métier Core installées (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Mettre à jour les documents générés	Pièce jointe [sys_attachment]	Après insertion	Met à jour le champ Documents générés dans la table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] avec le nom des documents générés ou joints.
Mettre à jour les champs avec la spécification de dosage	Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Met à jour les valeurs de champ de diagnostic primaire, secondaire et tertiaire d'une spécification de dosage sur une prescription de médicament.
Mettre à jour le patient sur le consentement à la politique	Patient [sn_hcls_patient]	Après insertion	Met à jour le nom du patient dans l'enregistrement de consentement à la politique pour un enregistrement de patient nouvellement créé.
Valider un modèle de document unique pour la politique	Politique [sn_hcls_policy]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Valide le fait qu'une seule politique active est associée à un modèle de document.
Valider et définir le patient	Tâche de soins de santé [sn_hcls_task]	Avant l'insertion	Définit la valeur patient sur la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task].
Valider et définir le SSN	Patient [sn_hcls_patient]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Valide le fait que seuls les quatre derniers chiffres sont définis dans le champ Numéro de sécurité sociale de la table Patient [sn_hcls_patient] et ajoute *** - ** pour définir la valeur dans la base de données.
Valider la relation et mettre à jour l'abonné	Régime des participants [sn_hcls_member_plan]	Avant d'insérer et de mettre à jour	Définit l'abonné sur le patient si la relation est définie sur Soi. Valide la valeur du champ de relation si l'abonné est défini.

i Remarque :

Pour en savoir plus sur les règles métier avant requête, consultez [Règles métier avant requête](#) .

Healthcare and Life Sciences Tables de modèles de données

Les tables installées avec l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core vous permettent de décider du modèle de données, des tâches et des offres de produits pour vos Healthcare and Life Sciences workflows.

Pour en savoir plus sur le modèle de Healthcare and Life Sciences données, reportez-vous à [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Tableau des intolérances allergiques

Le tableau Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy] stocke les informations sur l’évaluation clinique d’une allergie ou d’une intolérance ; une propension, ou un risque potentiel pour une personne, à avoir une réaction indésirable lors d’une exposition future à la substance ou à la classe de substance spécifiée.

Fonctionnalités principales

- Stocke toute allergie ou intolérance associée à un patient.
- Comprend le code d’allergie, le type, la catégorie, la criticité, l’état clinique, la date d’enregistrement et la date d’apparition.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs du formulaire Allergie et intolérance

Champ	Type de données	Description
Âge d’apparition	Chaîne	Âge auquel une personne ressent l’allergie ou l’intolérance pour la première fois.
Code d’allergie et d’intolérance	Référence	Identificateur de l’allergie ou de l’intolérance.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie d’une substance identifiée associée à l’allergie ou à l’intolérance. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Biologique • Environnement • Aliments • Médicaments Pour plus d’informations sur les catégories disponibles, consultez les catégories d’allergie et d’intolérance définies dans les spécifications FHIR.
État clinique	Liste de choix	État de l’allergie ou de l’intolérance faisant l’objet d’un essai clinique.

Champs du formulaire Allergie et intolérance (suite)

Champ	Type de données	Description
		Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Inactif • Résolu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts cliniques d'allergie et d'intolérance définis dans les spécifications FHIR.
Criticité	Liste de choix	Estimation des dommages cliniques potentiels ou de la gravité d'une réaction à une substance identifiée. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Élevée • Faible • Impossible d'accéder Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les types de criticité d'allergie et d'intolérance définis dans les spécifications FHIR.
Date d'apparition	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'allergie ou l'intolérance a commencé.
Date d'enregistrement	Date/Heure	Date à laquelle la première version de l'allergie ou de l'intolérance a été enregistrée dans l'application.
Rencontre	Référence	Événement de soins de santé au cours duquel cette allergie intolérance a été affirmée.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de l'allergie ou de l'intolérance. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle allergie ou intolérance à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est ALLR00001001.

Traduction automatique

Champs du formulaire Allergie et intolérance (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Allergie et intolérance [sn_hcls_allergy]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Patient souffrant d'allergie ou d'intolérance.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Type	Liste de choix	Mécanisme physiologique sous-jacent d'un risque de réaction. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Allergie • Intolérance Pour plus d'informations sur les types disponibles, reportez-vous à la section Types d'allergie et d'intolérance définis dans les spécifications FHIR.
État de vérification	Liste de choix	Affirmation de certitude associée à une propension ou à un risque potentiel de réaction à la substance identifiée. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Confirmé • Saisi dans l'erreur • Réfuté • Non confirmé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de vérification des allergies et des intolérances définis dans les spécifications FHIR.

Table de rendez-vous

La table Rendez-vous [sn_hcls_appointment] stocke les détails de réservation de rendez-vous pour un patient de votre établissement de santé.

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

- Stocke tous les rendez-vous associés au patient.
- Comprend le type de rendez-vous, l'état, le type de service, la catégorie de service, les heures de début et de fin, la priorité, le lieu et le praticien.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de rendez-vous

Champ	Type de données	Description
Heure de fin réelle	Date/Heure	Date et heure de fin réelles du rendez-vous.
Heure de début réel	Date/Heure	Date et heure de début réelles du rendez-vous.
Commentaires supplémentaires	Chaîne	Informations détaillées ou étendues à l'appui du rendez-vous fournies lors de la prise de rendez-vous.
ID de rendez-vous	Chaîne	Identificateur du rendez-vous entré dans le système des dossiers médicaux électroniques (DME).
État du rendez-vous	Liste de choix	État d'un rendez-vous. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Arrivé • Réservé • Annulé • Date d'entrée • Saisi dans l'erreur • Exécuté • Absent • En attente • Proposé • Liste d'attente Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de rendez-vous définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

Champs de la table de rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
Type de rendez-vous	Liste de choix	Style de rendez-vous ou patient qui a été réservé dans le créneau. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Bilan • Urgence • Suivi • Routine • Walkin Pour plus d’informations sur les types de rendez-vous, consultez les types de rendez-vous définis dans les spécifications FHIR.
Ticket	Référence	Ticket associé à ce rendez-vous.
Condition	Référence	Condition associée au rendez-vous.
Description	Chaîne	Brève description du rendez-vous, telle qu’elle apparaît dans une ligne d’objet d’une demande de réunion ou d’une liste de rendez-vous.
Durée du rendez-vous	Durée	Durée réelle du rendez-vous.
Emplacement	Référence	Lieu du rendez-vous.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du rendez-vous. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau rendez-vous à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est APPT00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Observation	Référence	Observation associée au rendez-vous.

Traduction automatique

Champs de la table de rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
Patient	Référence	Nom du patient.
Instructions pour les patients	Chaîne	Informations destinées aux patients sur le rendez-vous. Par exemple, demandez d’apporter une recommandation ou un jeûne à partir de 20 heures la veille.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien. Les praticiens associés à un rendez-vous sont référencés dans la table Participant au rendez-vous [sn_hcls_appointment_participant].
Priorité	Référence	Urgence du rendez-vous qui est utilisée pour prendre des décisions éclairées si vous devez modifier les priorités.
Procédure	Référence	Activité effectuée sur, avec ou pour un patient dans le cadre du rendez-vous.
Heure de fin demandée	Date/Heure	Date et heure de fin proposées pour le rendez-vous demandé par le patient.
Heure de début demandée	Date/Heure	Date et heure de début proposées pour le rendez-vous demandé par le patient.
Catégorie de service	Référence	Catégorie générale du service qui doit être effectué pendant ce rendez-vous. Pour plus d’informations sur les catégories de services, consultez les catégories de services définies dans les spécifications FHIR.
Type de service	Référence	Service spécifique qui doit être effectué lors de ce rendez-vous. Pour plus d’informations sur les types de services, consultez les types de services définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.

Traduction automatique

Champs de la table de rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
Spécialité	Référence	Spécialité d'un praticien qui serait appelé à fournir le service demandé lors de ce rendez-vous.

Table des participants au rendez-vous

La table Participant au rendez-vous [sn_hcls_appointment_participant] stocke les détails sur les participants d'un rendez-vous, y compris les praticiens.

Fonctionnalités principales

- Stocke les détails du participant associés à un rendez-vous.
- Comprend le nom du rendez-vous, la catégorie de praticien, le type de participant et l'ID du praticien.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de rendez-vous

Champ	Type de données	Description
Rendez-vous	Référence	Identificateur du rendez-vous entré dans le système des dossiers médicaux électroniques (DME).
Type de participant	Liste de choix	Type du participant. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Organisation • Praticien • Patient référent
ID du praticien	Référence	Identificateur du praticien entré dans le système de DME.
Catégorie de praticien	Liste de choix	Catégorie du praticien Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Présent • Consulting • Fournisseur référent

Champs de la table de rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Personnel chirurgical • Visiter

Table d'attribut

La table Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute] stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d'une demande de soins de santé.

Fonctionnalités principales

- Associe des entités à un type de ticket de soins de santé.
- Stocke l'association entre les tables Programme [sn_hcls_program], Service de programme [sn_hcls_program_service], Caractéristique [sn_prd_pm_characteristic], Option caractéristique [sn_prd_pm_characteristic_option] et Type de ticket de soins de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Réserver une table de rendez-vous

La table Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task] stocke les détails de la tâche pour la réservation d'un rendez-vous associé à un ticket de soins de santé ou à ses types de tickets étendus.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Tâche de santé [sn_hcls_task] pour stocker les détails de la tâche créée pour les réservations de rendez-vous associées à un ticket de soins de santé ou à ses types de tickets étendus.
- Inclut le numéro de tâche, la brève description, le groupe d'affectation, le patient, la procédure, le praticien, le ticket parent et l'état de la tâche.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Réserver un rendez-vous

Champ	Type de données	Description
Groupe d'affectation	Référence	Groupe de membres affectés à la tâche de réservation de rendez-vous.

Champs de la table Réserver un rendez-vous (suite)

Champ	Type de données	Description
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la tâche de réservation de rendez-vous. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle tâche de réservation de rendez-vous à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est APPTS00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Nom du patient.
Ticket parent	Référence	Ticket de soins de santé ou ses types de tickets étendus associés à la tâche de réservation de rendez-vous.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Procédure	Référence	Activité effectuée sur, avec ou pour un patient dans le cadre du rendez-vous.
Description courte	Chaîne	Brève description de la tâche de réservation de rendez-vous.
État	Liste de choix	État de la tâche de réservation de rendez-vous. Les états de tâche suivants pour une réservation de rendez-vous sont disponibles par défaut : • Annulé • Terminé • Demandé

Table de diagnostic de sinistre

La table Diagnostic du sinistre [sn_hcls_claim_diagnosis] stocke les informations de diagnostic pour les sinistres.

Fonctionnalités principales

- Stocke le code de diagnostic à utiliser avec les déclarations de sinistre.
- Comprend à la fois des informations sur les réclamations et les diagnostics.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table Diagnostic de sinistre

Champ	Type de données	Description
Réclamation	Référence	Demande de règlement associée soumise au nom d'un patient à un organisme payeur.
Ligne de réclamation	Référence	Ligne de réclamation associée contenant les détails des éléments relatifs à l'en-tête de réclamation.
Code de diagnostic	Référence	Code utilisé pour indiquer le diagnostic donné par un professionnel de la santé.

Table d'en-tête de réclamation

La table En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header] stocke les détails de la réclamation principale soumise au nom d'un patient à un organisme payeur.

La table comporte les fonctionnalités suivantes :

- Stocke la demande principale soumise au nom d'un patient à une organisation payeuse.
- Permet d'inclure plusieurs lignes de réclamation.
- Comprend le payeur, le numéro de contrôle de la transaction, le type, l'état, le patient, le régime du participant, le numéro de dossier médical, le numéro de compte et diverses dates et montants.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table d'en-tête de réclamation

Champ	Type de données	Description
Montant arbitré	Devise	Montant ajusté payé pour le service par le payeur principal.

Traduction automatique

Champs de la table d'en-tête de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
Code DRG facturé	Chaîne	Code de groupe associé au diagnostic (DRG) pour le groupe lié au diagnostic facturé.
Montant de la réclamation	Devise	Montant original soumis avec la réclamation.
Date d'acceptation	Date	Date à laquelle la réclamation a été acceptée par l'organisme payeur.
Date de l'adjudication	Date	Date à laquelle la réclamation a fait l'objet d'une décision pour le paiement.
Date de paiement	Date	Date à laquelle la réclamation a été payée par l'organisme payeur.
Date de soumission	Date	Date à laquelle la réclamation a été soumise à l'organisme payeur.
Montant de la réduction des frais	Devise	Différence entre le montant de réclamation initial et le montant payé rajusté.
Numéro d'enregistrement médical	Chaîne	Numéro de dossier médical (NIM) du patient tel qu'il est entré dans le système des dossiers médicaux électroniques (DME).
Régime des membres	Référence	Régime des participants associé au patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'en-tête de la réclamation.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de l'en-tête de la réclamation. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouvel en-tête de réclamation à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est CLAIMHDR00001001.

Traduction automatique

Champs de la table d'en-tête de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table En-tête de réclamation [sn_hcls_claim_header]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Montant payé	Devise	Montant à payer par le patient.
Patient	Référence	Patient au nom duquel la demande de règlement a été soumise.
Numéro de compte patient	Chaîne	Numéro de compte du patient tel qu'il est entré dans le système de DME.
Montant à payer par le patient	Devise	Montant dont le patient est responsable.
Payeur	Référence	Nom de la société répertoriée en tant qu'organisme payeur.
En-tête de préautorisation	Référence	Demande de pré-autorisation associée.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur la réclamation.
Fournisseur de service	Référence	Praticien qui a fourni le service au patient.
ID du fournisseur de service	Chaîne	Identificateur du praticien qui a fourni le produit ou le service au patient.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État de la réclamation. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Annulé

Traduction automatique

Champs de la table d'en-tête de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Refusé • Brouillon • Saisi dans l'erreur • En suspens • Payé • Suspendu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des réclamations définis dans les spécifications FHIR.
Numéro de contrôle de transaction	Chaîne	Identificateur unique de la réclamation dans le système du payeur.
Type	Liste de choix	Type de la réclamation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Institutionnel • Orale • Pharmacie • Professionnel • Soins optiques Pour plus d'informations sur les types de réclamation disponibles, consultez Types de réclamation définis dans les spécifications FHIR.

Table de ligne de réclamation

La table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line] stocke les détails des éléments relatifs à un en-tête de réclamation.

Fonctionnalités principales

- Stocke les éléments appartenant à un en-tête de réclamation.
- Comprend le payeur, le numéro de contrôle du fournisseur, le titre de la ligne, le numéro de la ligne, la réclamation parente, l'état de la ligne, la procédure associée, l'emplacement, le praticien, les dates de début et de fin du service, divers montants et les codes.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Ligne de réclamation

Champ	Type de données	Description
Montant arbitré	Devise	Montant rajusté payé pour le service associé à la ligne de réclamation.
Réclamation	Référence	Réclamation d'origine associée à la ligne de réclamation.
Modificateur de code	Chaîne	Modificateur qui permet de décrire plus en détail un code de procédure sans en modifier la définition.
Commentaires	Chaîne	Informations supplémentaires sur la ligne de palourde.
Jours/Unités	Chaîne	Nombre de jours ou d'unités du service fourni.
Codes d'exception	Chaîne	Codes d'exception associés à la ligne de réclamation.
Réduction des frais	Devise	Différence entre le montant de réclamation initial et le montant payé rajusté.
Numéro de ligne	Chaîne	Nombre séquentiel permettant de distinguer le service soumis dans une réclamation.
État de la ligne	Liste de choix	État de la ligne de réclamation plutôt que de la réclamation entière. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Annulé • Refusé • Brouillon • Saisi dans l'erreur • En suspens • Payé • Suspendu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des réclamations définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

Champs de la table Ligne de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
Titre de la ligne	Chaîne	Nom permettant d'identifier la ligne de réclamation.
Emplacement	Référence	Emplacement où le service a été effectué.
Code national des drogues	Chaîne	Code du médicament inclus dans le service, tel qu'identifié dans les directives de facturation du Code national des drogues (NDC).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la ligne de réclamation. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle ligne de réclamation à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est CLAIMLN00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Ligne de réclamation [sn_hcls_claim_line]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Numéro de contrôle de transaction d'origine	Chaîne	Identificateur unique de la réclamation d'origine dans le système payeur.
Montant payé	Devise	Montant total payé ou service associé à la ligne de réclamation.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique associée à la réclamation. Le code est basé sur le système de codage de la terminologie procédurale actuelle (CPT) ou du système de codage des procédures courantes de soins de santé (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Numéro de contrôle du fournisseur	Chaîne	Numéro attribué au service par le fournisseur de services à des fins de suivi et de facturation.

Traduction automatique

Champs de la table Ligne de réclamation (suite)

Champ	Type de données	Description
Code de revenu	Chaîne	Code de regroupement de revenus associé à la ligne de réclamation.
Date de fin de service	Date	Date de fin de service pour la ligne de réclamation.
Prix du service	Devise	Prix du service associé à la ligne de réclamation.
Fournisseur de service	Référence	Praticien qui a fourni le service au patient.
Date de début de service	Date	Date de début de service pour la ligne de réclamation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Code dentaire	Chaîne	Code de la dent sur laquelle le service a été effectué. S'applique uniquement aux fournisseurs de soins dentaires.

Table de condition

La table Condition [sn_hcls_condition] stocke les informations sur une affection, un problème, un diagnostic ou tout autre événement, situation, problème ou concept clinique qui a atteint un niveau de préoccupation.

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les conditions médicales ou maladies qu'un patient peut avoir signalées ou diagnostiquées.
- Comprend le code de l'affection, l'emplacement anatomique, la catégorie, l'état clinique, la date d'enregistrement et la date d'apparition.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de condition

Champ	Type de données	Description
Localisation anatomique	Référence	Sites corporels où la maladie s’est manifestée.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie de la condition. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Diagnostic • Problème Pour plus d’informations sur les catégories disponibles, consultez les catégories de conditions définies dans les spécifications FHIR.
État clinique	Liste de choix	État du sujet faisant l’objet d’un essai clinique. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Inactif • Récurrence • Rechute • Rémission • Résolu Pour plus d’informations sur les statuts disponibles, reportez-vous à la section Status clinical status défini dans les spécifications FHIR.
Code de condition	Référence	Identificateur de l’état, du problème ou du diagnostic.
Date d’enregistrement	Date/Heure	Date et heure auxquelles la condition a été enregistrée pour la première fois dans l’application. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l’heure actuelles.
Rencontre	Référence	Événement de soins de santé au cours duquel cette condition a été créée ou auquel la création de cet enregistrement est étroitement associée.

Traduction automatique

Champs de la table de condition (suite)

Champ	Type de données	Description
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la condition. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle condition à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est COND00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Condition [sn_hcls_condition]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Âge d'apparition	Chaîne	Âge auquel une personne acquiert, développe ou éprouve pour la première fois une affection ou des symptômes d'une maladie ou d'un trouble.
Date d'apparition	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'affection a commencé, de l'avis du clinicien.
Patient	Référence	Patient associé à l'enregistrement de la maladie.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
État de vérification	Liste de choix	État de vérification pour confirmer ou infirmer l'état clinique de l'affection. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Confirmé • Différentiel • Saisi dans l'erreur • Provisoire • Réfuté • Non confirmé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de vérification des conditions définis dans les spécifications FHIR.

Table de définition de dosage

La table Définition de dosage [sn_hcls_dosage_definition] modélise la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification] à utiliser comme paramètre de définition de demande.

Fonctionnalités principales

- Étend la table de définition de demande [sn_ind_request_definition].
- Référence la table des spécifications de dosage [sn_hcls_dosage_specification].
- Comprend les détails de la prescription de médicaments, l'état de publication des spécifications de dosage, le programme associé aux spécifications de dosage et les détails du diagnostic tels qu'ils sont stockés dans la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de définition de dosage

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'activer la spécification de dosage.
Description	Chaîne	Informations supplémentaires sur la spécification de dosage.
Définition de la posologie	Référence	Modélise la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification].
Produit médicamenteux	Référence	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier la spécification de dosage.
Diagnostic primaire	Référence	Condition principale chez un patient soumis par le praticien comme raison du service de santé demandé.
Programme	Référence	Programme associé au produit médicamenteux,
Diagnostic secondaire	Référence	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
État	Chaîne	État de la spécification de dosage. Si vous n'avez pas publié la spécification de dosage, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon . Si vous

Traduction automatique

Champs de la table de définition de dosage (suite)

Champ	Type de données	Description
		avez déjà publié la spécification de dosage, ce champ est automatiquement défini sur Publié .
Diagnostic tertiaire	Référence	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.

Table des spécifications de dosage

La table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification] stocke les informations sur la posologie du produit médicamenteux associée à un programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification [sn_prd_pm_specification].
- A une relation un-à-plusieurs avec la table des caractéristiques de spécification [sn_prd_pm_specification_characteristic].
- Comprend les détails de la prescription de médicaments, l'état de publication de la spécification posologique, le programme associé à la spécification posologique et les détails du diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table des spécifications de dosage

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'activer la spécification de dosage.
Description	Chaîne	Informations supplémentaires sur la spécification de dosage.
Définition de la posologie	Référence	Modélise la table Spécification de dosage [sn_hcls_dosage_specification].
Produit médicamenteux	Référence	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier la spécification de dosage.

Champs de la table des spécifications de dosage (suite)

Champ	Type de données	Description
Diagnostic primaire	Référence	Condition principale chez un patient soumis par le praticien comme raison du service de santé demandé.
Programme	Référence	Programme associé au produit médicamenteux,
Diagnostic secondaire	Référence	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
État	Chaîne	État de la spécification de dosage. Si vous n’avez pas publié la spécification de dosage, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon . Si vous avez déjà publié la spécification de dosage, ce champ est automatiquement défini sur Publié .
Diagnostic tertiaire	Référence	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.

Table de variables de dosage

La table des variables Posologie [sn_hcls_dosage_variable] stocke les variables configurées pour une spécification de dosage affichée sur le formulaire Prescription de médicaments d’une Gestion des services de santé et de sciences de la vie application.

Fonctionnalités principales

- Prolonge la table Variables [var_dictionary].
- Référence la table Définition de dosage [sn_hcls_dosage_definition].
- Inclut les variables lorsqu’elles sont ajoutées pour une spécification de dosage. Par exemple, la quantité, le nombre de recharges autorisées, les instructions pour le patient, la posologie et la dose maximale par jour.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Table de rencontre

La table Rencontre [sn_hcls_encounter] stocke les informations sur une interaction entre un patient et des prestataires de soins de santé pour la fourniture de services de soins de santé ou l’évaluation de l’état de santé d’un patient.

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les rencontres qu’un patient a subies avec n’importe quel praticien.
- Comprend le type de rencontre, le type de service, le praticien, le lieu de la rencontre et les heures de début et de fin de la rencontre.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de rencontre

Champ	Type de données	Description
Rendez-vous	Référence	Rendez-vous marqué comme exécuté et lié à la rencontre.
Durée	Durée	Moment de la rencontre auquel le participant a participé. Ce champ est automatiquement défini sur la durée entre l'heure de début et l'heure de fin d'une rencontre.
Type de rencontre	Référence	Type de rencontre.
Heure de fin	Date/Heure	Date et heure auxquelles la participation d'un patient à la rencontre a pris fin.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement	Référence	Lieu de soins de santé où la rencontre a lieu.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la rencontre. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle rencontre à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est ENC00001001. Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Rencontre [sn_hcls_encounter]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Rencontre avec le parent	Référence	Événement de soins de santé parent associé à la rencontre.

Traduction automatique

Champs de table de rencontre (suite)

Champ	Type de données	Description
Patient	Référence	Patient impliqué dans la rencontre.
Praticien	Référence	Praticien impliqué dans la rencontre.
Type de priorité	Référence	Urgence de la rencontre qui est utilisée pour prendre des décisions éclairées si vous devez modifier les priorités.
Fournisseur de service	Référence	Organisme de soins de santé responsable des services inclus dans la rencontre.
Type de service	Référence	Catégorie générale du service à fournir. Pour plus d'informations sur les types disponibles, consultez les types de service définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Heure de début	Date/Heure	Date et heure auxquelles la participation d'un patient à la rencontre a commencé.
Statut	Liste de choix	État de la rencontre. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Arrivé • Annulé • Saisi dans l'erreur • Terminé • En cours • En congé • Planifié • Trié • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, reportez-vous à la section Statuts de rencontre définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

Table Programme inscrit

La table Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program] stocke les programmes auxquels un patient a été inscrit.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item] à tous les programmes inscrits pris en charge.
- Stocke les programmes inscrits vendus à un patient.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table Programme inscrit

Champ	Type de données	Description
Date d'inscription	Date	Date à laquelle le patient a été inscrit au programme.
Date de la demande	Date	Date à laquelle le patient a demandé à être inscrit au programme.
État	Entier	État du programme d'inscription. L'état est l'un des types suivants : • Annulé • Inscrit(e) • Exécuté • En attente d'exécution • Rejeté • Demandé
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est ENPG00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .

Traduction automatique

Champs de table Programme inscrit (suite)

Champ	Type de données	Description
Patient	Référence	Consommateur inscrit au programme en tant que patient.
Nom du programme	Référence	Nom permettant d'identifier le programme inscrit.

Table Service du programme inscrit

La table Service de programme inscrit [sn_hcls_enrolled_program_service] stocke les services de programme fournis à un patient dans le cadre d'un processus d'inscription à un programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item] à tous les services de programme inscrits pris en charge.
- Stocke les services inscrits au programme vendus à un patient.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Service des programmes inscrits

Champ	Type de données	Description
Date d'inscription	Date	Date à laquelle le patient a été inscrit au service du programme.
Date de réalisation	Date	Date à laquelle le service a été rendu au patient.
Date de demande	Date	Date à laquelle le service a été demandé par le patient.
État	Entier	État du service du programme d'inscription. L'état est l'un des types suivants : • Annulé • Inscrit(e) • Exécuté • En attente d'exécution

Champs de la table Service des programmes inscrits (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Rejeté • Demandé
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du service du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est ENSRV00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Service des programmes inscrits [sn_hcls_enrolled_program_service]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Consommateur ou compte inscrit au programme en tant que patient.
Service du programme	Référence	Nom permettant d'identifier le service du programme inscrit.

Table de tickets de soins de santé

La table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] est une table abstraite extensible permettant de stocker les tickets liés aux soins de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Ticket [sn_customerservice_case] pour stocker tous les tickets de soins de santé associés à un patient. Pour plus d'informations, consultez [Tables installées avec Customer Service Management](#) .
- Inclut le champ **Patient** en tant que champ facultatif et une référence à la table Patient [sn_hcls_patient]. Pour plus d'informations, consultez [Table des patients](#).
- Active les types de tickets de soins de santé, y compris l'inscription au programme de médicaments, l'inscription à un essai clinique, la demande de facturation et la demande de rendez-vous du patient.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Table de l'ensemble de codes pour soins de santé

La table Ensemble de codes pour le secteur de la santé [sn_hcls_code_set] stocke les détails des jeux de codes disponibles dans votre ServiceNow instance.

Fonctionnalités principales

- Active les tableaux de données basés sur HL7, y compris les spécialités de soins de santé, les services, les procédures, les rencontres.
- Active le regroupement de toutes les données HL7 en jeux de codes avec le type, le code et le nom d'attributs.
- Par défaut, prend en charge les tables de données HL7 suivantes :
 - [Spécialité de soins](#)
 - [Condition](#)
 - [Observation](#)
 - [Procédure](#)
 - [Allergie et intolérance](#)
 - [Rencontre](#)
 - [Site du corps](#)
 - [Type de service](#)
 - [Catégorie de service](#)
 - [Priorité](#)
 - [Code des médicaments](#)
 - [Code du formulaire de médicament](#)
 - [Type de praticien](#)

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de l'ensemble de codes de soins de santé

Champ	Type de données	Description
Code	Chaîne	Valeur de code incluant des symboles, des expressions ou les deux.
ID système du code	Chaîne	Identificateur du système qui détient l'ensemble de codes.
Nom du système de code	Chaîne	Nom du système qui contient l'ensemble de codes.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le code.

Champs de table de l'ensemble de codes de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Type	Liste de choix	Langage commun comprenant un ensemble d'identifiants, de noms et de codes pour identifier les mesures de santé, les observations et les documents. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Allergie et intolérance • Site du corps • Spécialité de soins • Condition • Rencontre • Code de langue • Code des médicaments • Code du formulaire de médicament • Observation • Type de praticien • Procédure • Priorité • Catégorie de service • Type de service Pour plus d'informations sur les jeux de codes disponibles, reportez-vous à la section Jeux de valeurs pour tous les types définis dans les spécifications FHIR.

Table d'emplacement pour le secteur de la santé

La table Emplacement des soins de santé [sn_hcls_location] stocke les détails de l'emplacement associé à votre organisation de soins de santé.

Fonctionnalités principales

- Modélise des emplacements de différents types physiques, y compris un site, un bâtiment hospitalier, un laboratoire de recherche, un parking ou le domicile d'un patient.
- Permet à un emplacement d'inclure plusieurs emplacements.
- Des listes connexes pour les procédures, les spécialités de soins et les conditions sont affichées pour les enregistrements créés via la table d'emplacement de l'ensemble de codes [sn_hcls_codeset_location].
- Mappe avec les appareils via la table Élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- Mappe avec les praticiens via la table Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table d’emplacement pour le secteur de la santé

Champ	Type de données	Description
Altitude	Nombre à virgule flottante	Altitude de l’emplacement géographique absolu.
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle se trouve l’emplacement physique.
Pays	Chaîne	Pays dans lequel se trouve l’emplacement physique.
Description	Chaîne	Plus de détails sur l’emplacement qui pourraient être affichés en tant qu’informations supplémentaires pour identifier l’emplacement au-delà de son nom.
Télécopie	Numéro de téléphone	Numéro de télécopie de l’emplacement physique.
Interne	Vrai/Faux	Option pour indiquer que l’emplacement est destiné à une utilisation interne.
Latitude	Nombre à virgule flottante	Latitude de l’emplacement géographique absolu.
Emplacement	Référence	Emplacement physique de cet emplacement de soins de santé. L’entrée sélectionnée ici remplit les champs d’adresse.
ID d’emplacement	Chaîne	Identificateur unique de l’emplacement physique.
Longitude	Nombre à virgule flottante	Longitude de l’emplacement géographique absolu.
Nom	Chaîne	Nom permettant d’identifier l’emplacement de soins de santé.

Traduction automatique

Champs de la table d’emplacement pour le secteur de la santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Gestion de l’organisation	Référence	Organisation qui gère cet emplacement.
Emplacement parent	Référence	Sys_id de l’emplacement parent associé à cet emplacement.
Téléphone	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l’emplacement physique.
Type physique	Liste de choix	Forme physique de l’emplacement. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Surface • Lit • Bâtiment • Armoire • Couloir • Juridiction • Niveau • Salle • Route • Site • Véhicule • Aile • Ward Pour plus d’informations sur les types physiques disponibles, reportez-vous à la section Types d’emplacements définis dans les spécifications FHIR.
État / Province	Chaîne	État ou province dans lequel se trouve l’emplacement physique.
Statut	Liste de choix	Option pour indiquer si l’emplacement de soins de santé est utilisé. Les états suivants sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

Champs de la table d’emplacement pour le secteur de la santé (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Actif • Inactif • Suspendu Pour plus d’informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d’emplacement définis dans les spécifications FHIR.
Rue	Zone de texte à deux lignes	Adresse postale de l’emplacement physique.
Site web	URL	URL du site Web pour l’organisation associée.
Code postal	Chaîne	Code postal de l’emplacement physique.

Table des organisations de soins de santé

La table Organisation de santé [sn_hcls_organization] stocke les détails d’une organisation de santé dans votre ServiceNow instance.

Fonctionnalités principales

- Modélise des organisations de soins de santé de différents types, y compris les prestataires et les payeurs.
- Permet à une organisation de soins de santé d’inclure d’autres organisations de soins de santé et d’inclure également plusieurs emplacements.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Organisation de soins de santé

Champ	Type de données	Description
Emplacement de l'entreprise	Référence	Emplacement d’entreprise associé.
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle l’organisation est située.

Champs de la table Organisation de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
Télécopie	Numéro de téléphone	Numéro de fax de l'organisation.
Interne	Vrai/Faux	Option pour indiquer que l'organisation est interne.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'organisation de soins de santé.
Notes	Chaîne	Toute information sur l'organisation qu'il serait utile à d'autres de connaître.
ID d'organisation	Chaîne	Identificateur unique pour l'organisation.
Type d'organisation	Liste de choix	Type d'établissement de santé que vous représentez. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Commanditaire de la recherche clinique • Groupe de communauté • Établissement d'enseignement • Gouvernement • Fournisseur de soins de santé • Service hospitalier • Activité hors soins de santé • Équipe organisationnelle • Autre • Payeur • Entreprise pharmaceutique • Institution religieuse Pour plus d'informations sur les types d'organisations disponibles, consultez Types d'organisations définis dans les spécifications FHIR.
Parent	Référence	Organisation parente associée à l'organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'organisation.

Traduction automatique

Champs de la table Organisation de soins de santé (suite)

Champ	Type de données	Description
État / Province	Chaîne	État ou province dans lequel l'organisation est située.
Rue	Zone de texte à deux lignes	Adresse postale de l'organisation.
Code postal	Chaîne	Code postal de l'organisation.

Table Tâches de soins de santé

La table Tâches de soins de santé [sn_hcls_task] est une table abstraite extensible qui stocke les détails de la tâche associée à un ticket de soins de santé ou à un patient dans votre organisation de soins de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Tâche [task] pour stocker toutes les tâches de soins associées à un patient ou à un ticket de soins de santé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique [Table de tâches](#) .
- Inclut le champ **Patient** comme référence à la table Patient [sn_hcls_patient]. Pour plus d'informations, consultez [Table des patients](#).
- Active les types de tâches de soins de santé, y compris la prise de rendez-vous et la mise à jour des informations d'assurance.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Table d'immunisation

La table Immunisation [sn_hcls_immunization] stocke les informations relatives à l'administration d'un vaccin à un patient ou un enregistrement d'immunisation tel que rapporté par un patient, un clinicien ou une autre partie.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item] pour stocker les détails de la vaccination.
- Stocke toutes les données de vaccination associées à un patient, y compris le vaccin reçu, la date d'administration, les doses recommandées, le numéro de dose, l'emplacement où il a été administré, le praticien qui l'a administré et l'affection pour laquelle le vaccin a été administré.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Immunisation

Champ	Type de données	Description
Administré par	Référence	Le praticien qui a administré le patient.
Itinéraire d'administration	Liste de choix	Itinéraire par lequel le vaccin a été administré. Les itinéraires suivants sont disponibles par défaut : • Intradermique • Intramusculaire • Intraveineuse • Nasale • Orale • Percutanée • Sous-cutanée • Transdermique Pour plus d'informations sur les voies d'administration disponibles, reportez-vous à la section Voies d'immunisation définies dans les spécifications FHIR.
Site du corps	Liste de choix	Site du corps où le vaccin a été administré. Les sites de corps suivants sont disponibles par défaut : • Bras gauche • Deltoïde gauche • Moyen fessier gauche • Avant-bras gauche • Cuisse gauche • Vaste latéral gauche • Bras droit • Deltoïde droit • Cuisse droite • Moyen fessier droit • Avant-bras droit • Vaste latéral droit Pour plus d'informations sur les sites du corps, consultez les sites d'immunisation définis dans les spécifications FHIR.

Traduction automatique

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Date de vaccination	Date/Heure	Date et heure auxquelles le vaccin a été administré.
Numéro de dose	Entier	Numéro de séquence de dose dans la série de vaccins.
Quantité de la dose	Chaîne	Quantité de dose administrée au patient.
Rencontre	Référence	Rencontre à laquelle l’immunisation a participé.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement des soins de santé	Référence	Lieu de prestation de service où le vaccin a été ou devait être administré.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de l’immunisation. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle vaccination à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est IMM00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Immunisation [sn_hcls_immunization]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation associée à l’immunisation.
Patient	Référence	Patient qui a reçu le vaccin et qui est en cours d’administration.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Produit vaccinal	Référence	Produit vaccinal vendu au patient à qui l’administration est administrée.

Traduction automatique

Champs de la table Immunisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Doses recommandées	Entier	Nombre de doses recommandé pour atteindre l'immunité.
Statut	Liste de choix	État de l'immunisation. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisie incorrecte • Non terminé Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de vaccination définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Chaîne	Explication de la raison pour laquelle un vaccin n'a pas été administré.
Maladie cible	Référence	Maladie évitable par la vaccination pour laquelle la dose est administrée.
Date d'expiration du vaccin	Date	Date d'expiration du vaccin.
Numéro de lot de vaccin	Chaîne	Numéro de lot du produit vaccinal.
Fabricant du vaccin	Chaîne	Fabricant du produit vaccinal.

Tableau des médicaments

La table Médicament [sn_hcls_medication] stocke les informations sur un médicament aux fins de la prescription, de la délivrance et de l'administration d'un médicament, ainsi que pour faire des déclarations sur l'utilisation des médicaments.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item] pour stocker les détails des médicaments associés à un patient.
- Stocke tous les médicaments reçus par un patient, y compris le nom du médicament, les dates de début et de fin, l'état, l'affection pour laquelle il a été administré et la procédure à laquelle il peut être associé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Médicaments

Champ	Type de données	Description
Condition	Référence	Affection pour laquelle le médicament est administré.
Date de vaccination	Date/Heure	Date et heure auxquelles le médicament a été administré.
Rencontre	Référence	Rencontre associée dans le cadre de laquelle un médicament a été administré.
Date de fin	Date	Date à laquelle le patient a terminé la prise du médicament.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du médicament. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau médicament à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est MED00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Médicament [sn_hcls_medication]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Observation associée au médicament.
Patient	Référence	Patient qui a reçu le médicament et qui est en cours d'administration.
Procédure	Référence	Procédure au cours de laquelle le médicament est administré.
Produit médicamenteux	Référence	Médicament vendu au patient.
Médicaments pour parents	Référence	Produit médicamenteux parent associé au produit médicamenteux.

Traduction automatique

Champs de la table Médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Code de motif	Chaîne	Code défini par le système qui représente la raison pour laquelle un médicament a été administré.
Description du motif	Chaîne	Motif pour lequel un médicament a été administré.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Date de début	Date	Date à laquelle le patient a commencé à prendre le médicament.
Statut	Liste de choix	État du médicament. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisi dans l'erreur • En cours • Non terminé • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, reportez-vous à la section Statuts des médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Chaîne	Explication de l'état sélectionné.

Table de prescription de médicaments

La table Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription] stocke les informations sur les ordonnances commandées pour un patient.

Fonctionnalités principales

Comprend les détails de la prescription de médicaments, l'état de la prescription, la posologie et les détails du diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table Prescription de médicaments

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket parent associé à l’ordonnance de médicament.
Approvisionnement en jours	Entier	Nombre de jours pour lesquels le médicament est prescrit.
Date de création	Date/Heure	Date et heure auxquelles l’ordonnance a été rédigée.
Instructions de dosage	Chaîne	Instructions pour la posologie du produit médicamenteux.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Produit médicamenteux	Référence	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du programme inscrit. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est MEDPR00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Organisation	Référence	Fournisseur de soins de santé responsable de l’ordonnance.
Patient	Référence	Nom du patient à qui le médicament sera administré.
Praticien	Référence	Nom du praticien qui a prescrit l’ordonnance pour le patient.
Diagnostic primaire	Référence	Condition principale chez un patient soumis par le praticien comme raison du service de santé demandé.

Traduction automatique

Champs de table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Prescription préalable	Référence	Ordonnance commandée plus tôt pour le patient.
Priorité	Liste de choix	Urgence de l'ordonnance utilisée pour prendre une décision éclairée si elle doit être priorisée.
Quantité	Décimal	Quantité du médicament spécifié en un seul remplissage.
Événement médicamenteux de référence	Référence	Rencontre qui identifie l'occurrence d'un contact entre le patient et le fournisseur de soins de santé.
Recharges	Entier	Nombre de recharges autorisées pour le médicament.
Diagnostic secondaire	Référence	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État de l'ordonnance commandée. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Annulé • Terminé • Saisi dans l'erreur • Expiré • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des prescriptions de médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Chaîne	Explication de l'état sélectionné.

Traduction automatique

Champs de table Prescription de médicaments (suite)

Champ	Type de données	Description
Diagnostic tertiaire	Référence	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Date de début de validité	Date	Première heure de la période de validité de l'ordonnance.
Date de fin de validité	Date	Dernière heure de la période de validité de l'ordonnance.

Table de l'élément de base d'installation de l'appareil médical

La table Élément de base d'installation d'appareil médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item] stocke les détails de l'appareil médical associés à un ticket de soins de santé ou à ses types de tickets étendus.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item] aux détails de l'appareil médical associés à un ticket de soins de santé ou à ses types de tickets étendus.
- Inclut le nom, l'élément de configuration, l'organisation de services, le score de risque et les détails d'indication des informations protégées sur la santé (IPS).

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Élément de base d'installation

Champ	Type de données	Description
ID d'élément de configuration	Référence	Appareil médical stocké en tant qu'élément de base d'installation.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier l'appareil médical.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du dispositif médical. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouvel appareil médical à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est IBITM0001001.

Champs de la table Élément de base d’installation (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Élément de base d’installation d’un dispositif médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Informations protégées sur la santé (IPS)	Vrai/Faux	Option permettant d’indiquer si l’appareil médical est un élément d’informations de santé protégées (IPS).
Score du risque	Chaîne	Évaluation calculée pour le dispositif médical.
Numéro de série	Chaîne	Numéro de série de l’appareil médical.
Organisation de services	Référence	Emplacement du dispositif médical.
État	Liste de choix	État de l’installation du dispositif médical. Les états d’installation suivants pour un dispositif médical sont disponibles par défaut : • Absent • Annulé • En cours de maintenance • Installée • Installation en attente • Mis hors service • Volé

Table du plan des membres

La table Régime des participants [sn_hcls_member_plan] stocke les détails d’un régime d’assurance maladie associé à un patient.

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

- Étend la table Élément de base d'installation [sn_install_base_item] pour stocker les détails du plan des membres.
- Modélise les données d'assurance maladie associées à un patient, y compris le numéro de membre, le numéro de groupe, le régime payeur acheté et les dates de début et de fin du régime.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs des tables du plan des membres

Champ	Type de données	Description
Effectif à partir de	Date	Date de début à partir de laquelle le plan du participant entre en vigueur.
Effectif jusqu'à	Date	Date de fin jusqu'à la date d'entrée en vigueur du plan des participants.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro de groupe	Chaîne	Numéro de groupe ou numéro de politique du membre.
Membre	Référence	Le prénom et le nom du membre associé.
Numéro de membre	Chaîne	Numéro d'identification unique du patient qui permet aux fournisseurs de soins de santé de vérifier la couverture d'assurance et d'organiser le paiement des services.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du régime des participants.
Patient	Référence	Nom du patient au nom duquel se trouve le régime.
Priorité du plan	Chaîne	Priorité du plan. La priorité du plan est la suivante :

Traduction automatique

Champs des tables du plan des membres (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Principal : Le premier plan du membre auquel le patient est abonné et qui est utilisé comme s'il n'y avait pas d'autres plans pour le patient. • Secondaire : Le deuxième régime auquel le patient est inscrit comme personne à charge. • Tertiaire : Le troisième régime du participant doit être facturé pour le patient. Le plan tertiaire est utilisé une fois que les plans principal et secondaire ont été traités avec succès.
Plan du payeur	Référence	Régime de participation pris par le patient.
Relation avec l'abonné	Référence	Relation du membre dépendant avec l'abonné.
Bac de réception	Chaîne	Numéro permettant d'identifier la façon dont un médicament d'ordonnance sera remboursé et à qui une pharmacie peut envoyer une demande de remboursement.
Groupe Rx	Chaîne	Valeur alphanumérique ou numérique du régime du participant qui est utilisé pour traiter les prestations sur ordonnance.
Rx PCN	Chaîne	Numéro de contrôle du processeur (PCN) utilisé dans l'acheminement des remboursements de médicaments.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Abonné	Référence	Dossier patient de l'abonné.

Table d'observations

Le tableau Observation [sn_hcls_observation] stocke les informations sur les mesures et les affirmations simples effectuées sur un patient.

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les observations sur un patient.
- Comprend le statut, la catégorie, la date d'observation, l'emplacement anatomique et le praticien qui a enregistré l'observation.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table d'observations

Champ	Type de données	Description
Localisation anatomique	Référence	Sites du corps de l'observation.
Catégorie	Liste de choix	Catégorie d'observation de haut niveau. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Activité • Examen • Imagerie • Laboratoire • Procédure • Antécédents sociaux • Enquête • Thérapie • Signes vitaux Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez les catégories d'observation définies dans les spécifications FHIR.
Date d'observation	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'observation a été enregistrée pour la première fois dans l'application.
Rencontre	Référence	Événement de santé lié à l'observation.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de l'observation. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle observation à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est OBSV00001001.

Traduction automatique

Champs de table d’observations (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le nombre, définissez le format de numérotation automatique pour la table Observation [sn_hcls_observation]. Pour plus d’informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Observation	Référence	Code pour un type d’observation. Pour plus d’informations sur les codes disponibles, reportez-vous aux codes d’observation définis dans les spécifications FHIR.
Organisation	Référence	Organisation responsable de l’observation.
Patient	Référence	Patient qui fait l’objet d’une observation.
Praticien	Référence	Praticien responsable de l’observation.
Source	Référence	Détails du système source d’un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	Statut d’une observation. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Modifié • Finale • Préliminaire • Inscrit Pour plus d’informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts d’observation définis dans les spécifications FHIR.
État de vérification	Liste de choix	État de vérification pour confirmer ou infirmer l’état clinique de l’affection ou du diagnostic. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Confirmé • Différentiel • Saisi dans l’erreur • Provisoire

Traduction automatique

Champs de table d’observations (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Réfuté • Non confirmé Pour plus d’informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts de vérification des conditions définis dans les spécifications FHIR.

Table des patients

La table Patient [sn_hcls_patient] stocke les détails d’un patient dans votre établissement de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Profil de consommateur [sn_csm_consumer_profile].
- Stocke les détails d’un patient, l’objet central dans le Healthcare and Life Sciences modèle de données.
- Stocke les informations de base du patient, notamment le prénom, le nom, la date de naissance, le sexe, les adresses e-mail principales et secondaires, les téléphones personnels, professionnels et mobiles, le numéro de sécurité sociale.
- Inclut l’attribut de consommateur associé au patient qui est une référence à la table Consommateur [csm_consumer]. Un enregistrement de consommateur est automatiquement créé lorsqu’un patient est créé dans la table Patient [sn_hcls_patient].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Patient

Champ	Type de données	Description
Lieu de naissance	Référence	Lieu de naissance du patient.
Date de naissance	Chaîne	Date de naissance du patient.
Défunt	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le patient est décédé.
Date/heure du décès	Date/Heure	Date et heure du décès du patient.

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
Origine ethnique	Liste de choix	Groupe ethnique auquel le patient s'identifie. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Hispanique ou latino • Ni hispanique, ni latino • Impossible de faire un rapport en raison d'une politique/loi en vigueur
Prénom	Chaîne	Prénom du patient.
Sexe	Liste de choix	Sexe du patient. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Femme • Homme • Non binaire • Non divulgué • Autre
ID du garant	Chaîne	Identificateur qui s'applique à une personne qui est responsable du paiement de tous les frais pour les services commandés au nom du patient
Téléphone personnel	Chaîne	Numéro de téléphone du domicile du patient.
Besoin d'un interprète	Vrai/Faux	Option pour indiquer qu'un interprète est nécessaire lors des interactions avec les patients.
Est date de naissance estimée	Vrai/Faux	Option pour indiquer la date de naissance (DDN) du patient est une valeur estimée.
Code de langue	Référence	Représente la langue d'interaction préférée du patient.
Nom de famille	Chaîne	Nom de famille du patient.

Traduction automatique

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
État matrimonial	Liste de choix	État matrimonial du patient.
Deuxième prénom	Chaîne	Deuxième prénom du patient.
Tél. mobile	Chaîne	Numéro de téléphone portable du patient.
Profession	Chaîne	Profession du patient.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le patient.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du patient. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau patient à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PAT00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Patient [sn_hcls_patient]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
ID ou MRN du patient	Chaîne	Identificateur qui s'applique à un patient, tel que le numéro d'enregistrement médical (NIM) tel qu'il est entré dans le système des dossiers médicaux électroniques (DME).
Canal de communication préféré	Liste de choix	Le canal de communication préféré du patient, y compris l'e-mail, le téléphone ou la messagerie instantanée. La valeur dépend de la valeur saisie dans le champ Méthode de communication préférée.
Méthode de communication préférée	Liste de choix	Méthode de communication préférée du patient, y compris l'e-mail, le SMS ou le téléphone.
Préfixe	Chaîne	Partie du nom du patient qui est acquise en tant que titre en raison de son statut académique, juridique, professionnel ou noble, et qui apparaît au début du nom.

Traduction automatique

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
		Par exemple, M. ou Mme
E-mail primaire	Chaîne	Adresse e-mail du patient auquel toute correspondance est envoyée.
Course	Liste de choix	Race du patient. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Indien d'Amérique ou d'Alaska • Asiatique • Noir ou afro-américain • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Autre race Impossible de faire un rapport en raison d'une politique/loi en vigueur • Blanc
Consentement à la recherche donné	Vrai/Faux	Possibilité d'indiquer que le patient a donné son consentement pour participer à des programmes de recherche.
E-mail secondaire	Chaîne	Adresse e-mail alternative du patient.
Consentement au SMS donné	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le patient a donné son consentement pour qu'on communique avec lui par SMS. Les renseignements sur la santé protégés ne sont communiqués que s'ils sont indiqués.
Numéro de sécurité sociale	Chaîne	Quatre derniers chiffres du numéro de sécurité sociale (SSN) du patient pour l'inclusion dans les documents médicaux.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Suffixe	Chaîne	Partie du nom du patient qui est acquise en tant que titre en raison d'un statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît à la fin du nom.

Traduction automatique

Champs de la table Patient (suite)

Champ	Type de données	Description
		Par exemple, MD ou PhD.
Téléphone professionnel	Chaîne	Numéro de téléphone professionnel du patient.

Table de la politique

La table Politique [sn_hcls_policy] stocke les détails d’une stratégie partagée avec les patients dans les Healthcare and Life Sciences applications.

Fonctionnalités principales

- Comprend le nombre et la date de consentement, le nom du patient, le type de police, le statut et si le consentement a été signé par un membre du ménage.
- Se réfère à la table Modèle de document [sn_doc_template].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d’informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Politique

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que la politique est en cours d’utilisation.
Modèle de document	Référence	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n’est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document. i Remarque : Vous ne pouvez associer qu’une seule politique active à un modèle de document. Pour plus d’informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.
Lien vers la politique externe	URL	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.

Champs de la table Politique (suite)

Champ	Type de données	Description
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la police. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est POL00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Catégorie de politique	Liste de choix	Catégorie d'une politique. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Inscription • Directives anticipées en matière de soins • Ne pas réanimer • Urgence uniquement • Directive en matière de soins de santé • Avis sur les pratiques en matière de protection de la vie privée • Divulgence d'informations • Consentement du patient • Document de confirmation de la politique de confidentialité • Document d'organisation de politique de confidentialité Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez l'ensemble de valeurs de catégorie de consentement définies dans les spécifications FHIR.
Nom de la stratégie	Chaîne	Nom permettant d'identifier la politique.
Type de politique	Chaîne	Type de la politique. Une politique est l'un des types suivants :

Traduction automatique

Champs de la table Politique (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Norme : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. • Modèle de document : une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une action à réaliser est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Périmètre	Liste de choix	Type de consentement inclus dans la politique. Les types de périmètre suivants sont disponibles par défaut : • Directives anticipées en matière de soins • Recherche • Consentement à la confidentialité • Traitement Pour plus d'informations sur les champs d'application disponibles, reportez-vous à la section Ensemble de valeurs de champ d'application de consentement définies dans les spécifications FHIR.
Durée de validité (en jours)	Chaîne	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.

Table de consentement à la politique

La table Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent] stocke les détails d'un consentement accepté par un patient ou un membre du ménage au nom du patient.

Fonctionnalités principales

- Comprend le nombre et la date de consentement, le nom du patient, le type de police, le statut et si le consentement a été signé par un membre du ménage.
- Fait référence aux tables Politique [sn_hcls_policy], Organisation de soins de santé [sn_hcls_organization], Ticket de soins de santé [sn_hcls_case] et Patient [sn_hcls_patient].

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de consentement à la politique

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket de soins de santé associé à la politique.
Date de consentement	Date/Heure	Date et heure auxquelles le consentement a été accepté.
Identificateur externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du consentement. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau consentement à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est CON00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Consentement à la politique [sn_hcls_policy_consent]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Patient	Référence	Personne établissant son consentement personnel.
Stratégie	Référence	Politique couverte par le consentement.
Statut	Liste de choix	État d'un consentement. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Actif • Brouillon • Inactif • Proposé • Rejeté Pour plus d'informations sur les catégories disponibles, consultez la section Valeur d'état de consentement définie dans les spécifications FHIR.
Signé par un membre du ménage	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le consentement a été donné par un membre du foyer du patient.

Traduction automatique

Champs de table de consentement à la politique (suite)

Champ	Type de données	Description
Fin de validité	Date	Date jusqu'à laquelle la police est valide pour un patient. La date de fin de validité est calculée sur la base de la durée de validité de la police après la date à laquelle le consentement a été donné. i Remarque : La valeur du champ État est mise à jour en tant qu'active ou inactive en fonction de la date de fin de validité.

Table du praticien

La table Praticien [sn_hcls_practitioner] stocke les détails d'un praticien de votre établissement de santé.

Fonctionnalités principales

- Modélise un objet de données de professionnel de santé.
- Comprend le nom, le sexe, la date de naissance et les coordonnées telles que les numéros de téléphone et les e-mails des praticiens.
- Inclut une référence à l'entrée sys_user permettant à un praticien de se connecter à une instance pour effectuer des ServiceNow tâches.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de tables Praticiens

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le praticien est associé à votre organisme de soins de santé.
Ville	Chaîne	Ville dans laquelle se trouve le praticien.
Pays	Chaîne	Pays dans lequel le praticien est situé.
Date de naissance	Date	Date de naissance du praticien.
District	Chaîne	Arrondissement de la ville dans laquelle se trouve le praticien.

Champs de tables Praticiens (suite)

Champ	Type de données	Description
Effectif à partir de	Date	Date de début de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans le lieu.
En vigueur jusqu'au	Date	Date de fin de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer ses activités dans le lieu.
Origine ethnique	Liste de choix	Groupe ethnique auquel le praticien s'identifie. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Hispanique ou latino • Ni hispanique, ni latino • Impossible de faire un rapport en raison d'une politique/loi en vigueur
Prénom	Chaîne	Prénom du praticien.
Sexe	Liste de choix	Sexe du praticien. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Femme • Homme • Non binaire • Non divulgué • Autre
Téléphone personnel	Chaîne	Numéro de téléphone du domicile du praticien.
Nom de famille	Chaîne	Nom de famille du praticien.
Tél. mobile	Chaîne	Numéro de téléphone portable du praticien.
Nom	Chaîne	Nom permettant d'identifier le praticien.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du praticien. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau praticien à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PRACT00001001.

Traduction automatique

Champs de tables Praticiens (suite)

Champ	Type de données	Description
		i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Praticien [sn_hcls_practitioner]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
ID du praticien ou NPI	Chaîne	Identificateur qui s'applique à la personne dans le rôle de praticien.
Préfixe	Chaîne	Partie du nom du praticien qui est acquise en tant que titre en raison d'un statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît au début du nom. Par exemple, Docteur ou Dr.
E-mail primaire	Chaîne	Adresse e-mail du praticien auquel toute correspondance est envoyée.
Course	Liste de choix	Race du pratiquant. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Indien d'Amérique ou d'Alaska • Asiatique • Noir ou afro-américain • Natif d'Hawaï ou d'une autre île du Pacifique • Autre race Impossible de faire un rapport en raison d'une politique/loi en vigueur • Blanc
E-mail secondaire	Chaîne	Adresse e-mail alternative du praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
État ou province	Chaîne	État ou province dans lequel se trouve le praticien.

Traduction automatique

Champs de tables Praticiens (suite)

Champ	Type de données	Description
Adresse postale	Chaîne	Adresse postale du praticien.
Suffixe	Chaîne	Partie du nom du praticien qui est acquise en tant que titre en raison d'un statut académique, juridique, d'emploi ou de noblesse, et qui apparaît à la fin du nom. Par exemple, M.D. (Médecin)
E-mail professionnel	Chaîne	Adresse e-mail du praticien associée au profil d'entreprise du praticien.
Téléphone professionnel	Chaîne	Numéro de téléphone professionnel du praticien.
Code postal	Chaîne	Code postal du praticien.

Table d'emplacement du praticien

La table Emplacement du praticien [sn_hcls_practitioner_facility] stocke les détails de l'emplacement où un praticien fournit des services de santé.

Fonctionnalités principales

- Relie le praticien à un emplacement de soins de santé.
- Permet de fournir une plage de dates pour ce praticien et cette association de lieu.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table d'emplacement du praticien

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d'indiquer si l'emplacement est associé au praticien.
Effectif à partir de	Date	Date de début de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer dans le lieu.

Champs de la table d’emplacement du praticien (suite)

Champ	Type de données	Description
En vigueur jusqu’au	Date	Date de fin de la période pendant laquelle le praticien est autorisé à exercer ses activités dans le lieu.
Organisation	Référence	Identité de l’organisme que le praticien représente ou pour le compte duquel il agit.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Emplacement	Référence	Le nom de l’emplacement des praticiens associés.

Table des spécialités de l’emplacement du praticien

La table Spécialité de l’emplacement du praticien [sn_hcls_pract_location_specialty] stocke les détails sur les types de services qu’un praticien peut fournir pour une organisation à un emplacement spécifique.

Fonctionnalités principales

- Relie l’objet d’emplacement du praticien à une spécialité de soins spécifique ainsi qu’au type de praticien.
- Permet d’indiquer si l’emplacement est la spécialité principale d’un praticien.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d’informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de spécialité de l’emplacement du praticien

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d’indiquer si le mappage d’emplacement et de spécialité est utilisé.
Emplacement du praticien	Référence	Lieu où un praticien dispense une spécialité de soins.
Type de praticien	Référence	Type de praticien.
Spécialité principale	Vrai/Faux	Option permettant d’indiquer si la spécialité est la principale spécialité prodiguée à l’emplacement par un praticien.

Champs de la table de spécialité de l’emplacement du praticien (suite)

Champ	Type de données	Description
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Spécialité	Référence	Spécialité du praticien.

Table de spécialité du praticien

La table Spécialité Praticien [sn_hcls_practitioner_specialty] stocke les détails de l’association d’une spécialité avec un praticien.

Fonctionnalités principales

- Relie le praticien à plusieurs spécialités de soins dans lesquelles il se spécialise.
- Active les modèles de spécialités de soins pris en charge dans la table Ensemble de codes de soins de santé [sn_hcls_code_set].
- Fournit une référence au praticien et à l’ensemble de codes de spécialité de type soins.
- Inclut une référence au type de praticien (également modélisé sous la forme d’un ensemble de codes).
- Permet d’indiquer si l’emplacement est la spécialité principale d’un praticien.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table de spécialité de praticien

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option permettant d’indiquer si la spécialité est associée au praticien.
Praticien	Référence	Personne ajoutée en tant que praticien.
Type de praticien	Référence	Type de praticien.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Spécialité	Référence	Spécialité du praticien.

Table du diagnostic de pré-autorisation

La table Diagnostic de préautorisation [sn_hcls_pre_auth_diagnosis] stocke les informations de diagnostic relatives à une préautorisation pour les services de santé.

Fonctionnalités principales

- Stocke le code de diagnostic à utiliser avec les autorisations préalables.
- Comprend à la fois des informations sur l'autorisation préalable et le diagnostic.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table du diagnostic de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Demande de pré-autorisation	Référence	Demande de pré-autorisation associée.
Élément de pré-autorisation	Référence	Élément de pré-autorisation associé.
Code de diagnostic	Référence	Code utilisé pour indiquer le diagnostic donné par un professionnel de la santé.

Table d'élément de préautorisation

La table Élément de préautorisation [sn_hcls_pre_auth_item] stocke les détails des éléments relatifs à une demande de préautorisation pour les services de santé.

Fonctionnalités principales

- Stocke les informations sur les éléments relatives aux demandes de pré-autorisation et aux diagnostics de pré-autorisation.
- Inclut la commande d'éléments, la demande de pré-autorisation associée et le code de procédure.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table d'éléments de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Demande de pré-autorisation	Référence	Numéro de demande de préautorisation associé.
Commande d'élément	Chaîne	L'élément en cours de commande.

Champs de table d'éléments de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique. Le code est basé sur le système de codage de la terminologie procédurale actuelle (CPT) ou du système de codage des procédures courantes de soins de santé (HCPCS). Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Date de début	Date	Date de début attendue de l'élément. Par exemple, la date de début d'un traitement.
Date de fin	Date	Date de fin attendue de l'élément. Par exemple, la date de fin d'un traitement.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur l'élément de préautorisation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.

Table de demande de pré-autorisation

La table Demande de préautorisation [sn_hcls_pre_auth_header] stocke les détails de la demande d'autorisation pour un service de santé fourni par un organisme payeur.

Fonctionnalités principales

- Stocke les détails de la demande de préautorisation pour un service de santé fourni par une organisation payeuse.
- Active l'autorisation préalable d'un service de soins de santé pour un patient.
- Comprend le numéro de préautorisation, le type de préautorisation, les dates d'effet de la préautorisation et les détails de la commande de services de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de table Demande de pré-autorisation

Champ	Type de données	Description
Ticket	Référence	Ticket de soins de santé associé au service de soins de santé commandé pour le patient.
Type de révision	Liste de choix	Catégorie du service de santé. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Routine : Un service de santé habituellement administré par un praticien et qui peut être programmé à l'avance en fonction des préférences du patient et du praticien. • Facultatif : Un service de santé facultatif qui peut être programmé à tout moment dans le futur en fonction des préférences du patient et du praticien. • Urgent : service de santé requis qui est considéré comme urgent et qui doit être programmé immédiatement. • Non urgent : service de santé qui n'est pas considéré comme urgent et qui peut être programmé dans un avenir proche.
Dates d'approbation	Date	Date à laquelle la demande de préautorisation a été approuvée par l'organisme payeur.
Date de réception du fax	Date/Heure	Date et horodatage d'une télécopie reçue pour la demande de préautorisation.
Assurance	Référence	Régime des participants associé au patient.
Patient	Référence	Patient au nom duquel la demande d'autorisation préalable a été soumise.
Lieu de service	Référence	Emplacement du service rendu.
Numéro de pré-authentification primaire	Chaîne	Numéro de préautorisation primaire généré par l'organisme payeur.
Motif	Chaîne	Motif de la demande de préautorisation.

Traduction automatique

Champs de table Demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
Praticien référent	Référence	Praticien qui a recommandé le service de santé associé à la demande de préautorisation.
Remarques	Chaîne	Commentaires ou informations supplémentaires sur la demande de préautorisation.
Praticien de l'équarrissage	Référence	Fournisseur rendant le service.
Numéro de pré-authentification secondaire	Chaîne	Numéro de préautorisation secondaire généré par l'organisme payeur.
Description courte	Chaîne	Brève description de cette demande de préautorisation.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État d'approbation de la demande de pré-autorisation. Les types suivants sont disponibles par défaut : • Brouillon : La demande de préautorisation doit encore être soumise. • En attente : la demande d'autorisation préalable est soumise à l'organisme payeur pour examen. • Approuvée : la demande de préautorisation a été approuvée par l'organisme payeur. • Refusée : la demande de préautorisation a été refusée par l'organisme payeur. • Terminée : la demande de pré-autorisation a été effectuée et un ou plusieurs éléments ont été refusés dans la demande.
de révision	Chaîne	Type de service de santé demandé dans la demande de préautorisation. Les types suivants sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

Champs de table Demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Type de données	Description
		• Soins médicaux • Prescription • Nouveau
Date de début de validité	Date	Date de début de la période de validité de la demande de préautorisation.
Fin de validité	Date	Date de fin de la période de validité de la demande de préautorisation.

Table de procédure

La table Procédure [sn_hcls_procedure] stocke les informations sur une action effectuée sur ou pour un patient. Une action peut être une intervention physique comme une opération, ou moins invasive comme des services à long terme, des conseils ou de l'hypnothérapie.

Fonctionnalités principales

- Stocke toutes les procédures médicales associées à un patient.
- Comprend le code de la procédure, le statut, la catégorie, la date d'exécution, le lieu et le praticien exécutant.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table Procédure

Champ	Type de données	Description
Catégorie	Liste de choix	Code qui classifie une procédure à des fins de recherche, de tri et d'affichage. Les catégories suivantes sont disponibles par défaut : • Procédure ou service de psychiatrie • Conseil • Éducation • Intervention chirurgicale • Procédure de diagnostic • Manipulation chiropratique • Procédure des services sociaux

Champs de la table Procédure (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d'informations sur les types disponibles, reportez-vous aux catégories de procédure définies dans les spécifications FHIR.
Date d'exécution	Date/Heure	Date et heure auxquelles l'intervention a été effectuée.
Rencontre	Référence	Rencontre créée dans le cadre de la procédure.
ID externe	Chaîne	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Emplacement des soins de santé	Référence	Lieu de soins de santé où l'intervention s'est produite.
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique de la procédure. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle procédure à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est PRCD00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table de procédure [sn_hcls_procedure]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table.
Observation	Référence	Observation consignée dans le cadre de la procédure.
Parent	Référence	Événement de soins de santé parent associé à la procédure.
Patient	Référence	Patient impliqué dans l'intervention.
Praticien	Référence	Praticien impliqué dans la procédure.
Code de procédure	Référence	Code permettant d'identifier la procédure spécifique. Le code est basé sur le système de codage de la terminologie procédurale actuelle (CPT) ou du système de codage des procédures courantes de soins de santé (HCPCS).

Traduction automatique

Champs de la table Procédure (suite)

Champ	Type de données	Description
		Pour plus d'informations sur les codes disponibles, consultez les codes de procédure définis dans les spécifications FHIR.
Source	Référence	Détails du système source d'un système de santé externe dans une instance ServiceNow.
Statut	Liste de choix	État d'avancement d'une procédure. Les états suivants sont disponibles par défaut : • Terminé • Saisi dans l'erreur • En cours • Non terminé • En suspens • Préparation • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les états disponibles, consultez les états d'événements définis dans les spécifications FHIR.

Table de programme

La table Programme [sn_hcls_program] stocke les programmes proposés par les organismes de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification de produit [sn_prd_pm_product_specification] pour modéliser tous les programmes disponibles auprès des établissements de santé.
- Comprend le nom du programme, les critères d'admissibilité, le produit médicamenteux et la durée du programme.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de programme

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que le programme est en cours d'utilisation.
Critères d'éligibilité	Référence	Liste de vérification associée au programme.
Date de fin	Date	Date de fin de la durée du programme.
Produit médicamenteux	Liste	Produit médicamenteux associé au programme.
Nom	Chaîne	Nom du programme
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du programme. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau programme à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PSSPG00001001. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Programme [sn_hcls_program]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Date de démarrage	Date	Date de début de la durée du programme.
État	Chaîne	État du programme en tant que brouillon ou publié .
Description	Chaîne	Brève description du programme telle qu'elle apparaît sur le nom du ticket créé pour le programme.

Table des relations de programme

La table Relation de programme [sn_hcls_program_relationship] stocke les détails de l'association entre un programme et un service de programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Relation de spécification [sn_prd_pm_specification_relationship] pour définir la relation entre un programme et un service de programme.
- Inclut le nom de la relation, le programme, le service de programme et le type de relation.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table des relations de programme

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Option pour indiquer que l'association entre un programme et un service de programme est en cours d'utilisation.
Nom	Chaîne	Nom de la relation entre un programme et un service de programme.
Spécification de la source	Référence	Programme inclus dans la relation.
Spécification de la cible	Référence	Service du programme inclus dans la relation.
Type de relation	Chaîne	Type de relation entre le programme et les services du programme.

Table des services de programme

La table Service de programme [sn_hcls_program_service] stocke les services de programme associés à un programme.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Spécification de produit [sn_prd_pm_product_specification] pour modéliser tous les services de programme disponibles au sein d'un programme.
- Inclut le nom du service du programme et la durée du service du programme.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Champs de la table de services de programme

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/ Faux	Option pour indiquer que le service du programme est en cours d'utilisation.
Date de fin	Date	Date de fin de la durée du service du programme.
Nom	Chaîne	Nom du service du programme
Numéro	Chaîne	Identificateur alphanumérique du service du programme. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez un nouveau service de programme à une instance. La valeur initiale du champ Nombre est PGSRV00001001. ❗ Remarque : Pour personnaliser ce numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Service de programme [sn_hcls_program_service]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Date de démarrage	Date	Date de début de la durée du service du programme.
État	Chaîne	État du service du programme comme brouillon ou publié .
Description	Chaîne	Brève description du service du programme.

Table du système source

La table Système source [sn_hcls_source_system] stocke les ID source et de destination d'un système de santé externe dans votre ServiceNow instance.

Fonctionnalités principales

- Toutes les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core tables de données contiennent une référence à la table Système source [sn_hcls_source_system].
- Inclut les ID source et de destination des systèmes de DME externes ou d'un autre système de santé.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Système source

Champ	Description
ID source	ID du système de santé Redox externe utilisé pour traiter une réponse API entrante du système vers votre ServiceNow instance.
ID de destination	ID du système de santé Redox externe utilisé pour envoyer une demande d'API sortante au système à partir de votre ServiceNow instance.
Source	Nom permettant d'identifier le système de santé Redox externe en tant que système source dans votre ServiceNow instance.

Mettre à jour la table d'informations sur l'assurance

La table Mettre à jour les informations d'assurance [hcls_insurance_info_task] stocke les détails de la tâche de mise à jour des informations d'assurance d'un patient dans votre établissement de santé.

Fonctionnalités principales

- Étend la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task] pour stocker les détails de la tâche créée pour mettre à jour les informations d'assurance d'un patient.
- Comprend le type de paiement, la compagnie d'assurance, le régime d'assurance, le numéro de membre, le numéro de groupe, la poubelle Rx, le groupe Rx, le PCN Rx.

Rôle requis pour configurer la table : sn_hcls.admin.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Mettre à jour les champs de la table d'informations sur l'assurance

Champ	Type de données	Description
Numéro de groupe	Chaîne	Numéro de groupe ou numéro de politique du membre.
Compagnie d'assurance	Référence	Nom de la société répertoriée en tant qu'organisme payeur.
Modèle d'assurance médicale	Référence	Plan payeur associé au patient.
Numéro de membre	Chaîne	Numéro d'identification unique du patient qui permet aux fournisseurs de soins de santé de vérifier la couverture d'assurance et d'organiser le paiement des services.

Mettre à jour les champs de la table d'informations sur l'assurance (suite)

Champ	Type de données	Description
Numéro	Chaîne	Identificateur de profil alphanumérique du régime des participants.
Patient	Référence	Nom du patient au nom duquel se trouve le régime.
Bac de réception	Chaîne	Numéro permettant d'identifier la façon dont un médicament d'ordonnance sera remboursé et à qui une pharmacie peut envoyer une demande de remboursement.
Groupe Rx	Chaîne	Valeur alphanumérique ou numérique du régime du participant qui est utilisé pour traiter les prestations sur ordonnance.
Rx PCN	Chaîne	Le numéro de contrôle du processeur (PCN) est un autre identificateur utilisé pour acheminer les remboursements de médicaments.

Bibliothèque de widgets du portail patient

Les widgets inclus dans le portail patient vous permettent de personnaliser leurs données et leur apparence ou de les utiliser comme exemple de code de base lors de la création de vos propres widgets.

Pour afficher les options d'instance d'un widget, utilisez le menu contextuel du widget.

Widget de carte de rappel de rendez-vous

Le widget Carte de rappel de rendez-vous affiche le prochain rappel de rendez-vous pour l'utilisateur connecté.

Widget de carte de rappel de rendez-vous



Your next appointment is on Dec 20, Monday at 12:30 PM. [See details](#)

Fonctionnalités principales

- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées.
- Par défaut, affiche uniquement un rappel pour le prochain rendez-vous.
- Affiche les détails du rendez-vous lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher les détails** sur le widget.

Le widget Carte de rappel de rendez-vous n'inclut pas d'options d'instance.

Widget d'état COVID-19

Le widget COVID-19 affiche l'état des doses de vaccin COVID-19 que l'utilisateur connecté a prises ou auto-déclarées, ainsi que tous les résultats des tests COVID .

Widget d'état COVID-19

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](#)

Fonctionnalités principales

- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées et lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée.
- Affiche par défaut le code QR de l'état de la vaccination COVID-19 , l'état de la vaccination et le résultat du test COVID . Lorsque l'état de la vaccination est inconnu, affiche le lien pour signaler l'état de la vaccination. Lorsque le résultat du test COVID est positif ou sans résultat, affiche le lien pour signaler le dernier résultat de test.
- Affiche l'état de la vaccination COVID-19 et les détails des résultats des tests lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher les détails** sur le widget.

Le widget État COVID-19 n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de FAQ

Le widget FAQ affiche une liste d'articles de la Foire aux questions (FAQ) pour un patient.

Widget de FAQ

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

Fonctionnalités principales

- Affiché à la fois pour les utilisateurs connectés et non connectés.
- Affiche par défaut un maximum de cinq articles de la FAQ à partir de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances.

Options d'instance de widget de FAQ

Faq

Presentation

Bootstrap color

Default

Show star rating

No

Other Options

Number of articles to display per page

5

Champs d'options d'instance de widget de FAQ

Champ	Description
Présentation	
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs de l'en-tête du widget. Sélectionnez une couleur pour votre widget dans une liste de couleurs d'amorce courantes.
Afficher l'évaluation par étoile	Option permettant d'afficher une évaluation par étoiles sur l'article de la FAQ.
Autres options	
Nombre d'articles à afficher par page	Nombre maximal d'articles qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de 3 .

Widget Ménage

Le widget Ménage affiche une liste des membres du ménage pour lesquels l'utilisateur connecté est le mandataire.

Widget Ménage Household

[View all](#)

	Gina Parker	0	Appointments	0	To-dos	1	Requests	0	Vaccinations
	Sam Parker	0	Appointments	0	To-dos	3	Requests	0	Vaccinations

Fonctionnalités principales

- S'affiche uniquement pour un utilisateur connecté, avec les informations personnelles renseignées et qui a des membres du ménage.
- Par défaut, affiche au maximum deux membres du ménage dans l'ordre croissant à côté de leur nom et de leurs détails, y compris le nombre de rendez-vous à venir, les éléments à faire, les demandes ouvertes et les vaccinations recommandées. Le numéro de chaque élément est lié à la page de détails de cet élément.
- Affiche tous les membres du ménage pour lesquels l'utilisateur connecté est un mandataire et les détails du membre du ménage lorsque l'utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Le widget Ménage n'inclut pas d'options d'instance.

Widget Actualités et articles

Le widget Actualités et articles affiche une liste d'articles accessibles aux patients.

Widget Actualités et articles Latest news & 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

Fonctionnalités principales

- Affiché à la fois pour les utilisateurs connectés et non connectés.
- Affiche par défaut un maximum de quatre articles de la Healthcare and Life Sciences base de connaissances.

Traduction automatique

Options d’instance des widgets Actualités et Articles

≡

News and Articles

Data

topic

Latest news & articles

Select list of taxonomy content configurations

Knowledge

Presentation

Number of articles to display per page

4

Champs d’options d’instance de widget Actualités et Articles

Champ	Description
Données	
Rubrique	Catégorie de l’article.
Sélectionner la liste des configurations du contenu de la taxonomie	Liste des configurations du contenu de la taxonomie.
Présentation	
Nombre d’articles à afficher par page	Nombre maximal d’articles qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de 3 .

Widget de demandes ouvertes

Le widget Demandes ouvertes affiche une liste des demandes ouvertes, y compris les tickets liés aux soins de santé créés pour le patient.

Widget de demandes ouvertes

Open requests

[View all](#)

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

Fonctionnalités principales

- Affiché uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées.
- Affiche par défaut au maximum deux enregistrements de la table de tickets d'application qui étendent la table de tickets de soins de santé [sn_hcls_case] par ordre croissant selon la date de création. Les exemples de table de tickets d'application incluent la table Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request] disponible avec l'application Pre-Visit Management et la table Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case] disponible avec l'application Patient Support Services .
- Affiche toutes les demandes en attente et fermées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Le widget Demandes ouvertes n'inclut pas d'options d'instance.

Widget des actions à faire en attente

Le widget des actions à faire en attente affiche une liste des actions à réaliser affectées à un patient.

Widget des actions à faire en attente

Pending to-dos

[View all](#)

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

Fonctionnalités principales

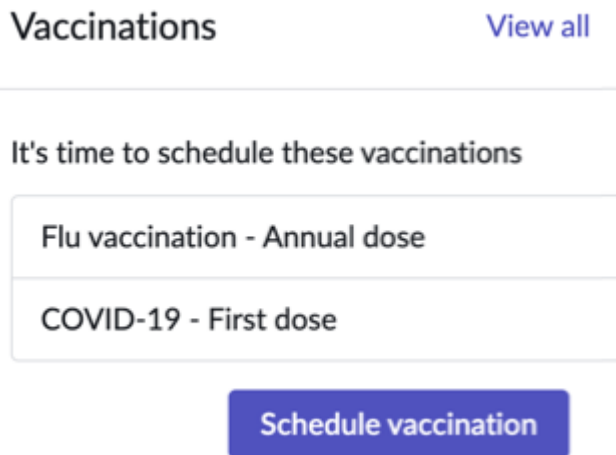
- Affiché uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées.
- Affiche par défaut au maximum deux enregistrements de la table Tâches de soins de santé [sn_hcls_task] dans l'ordre croissant selon la date de création.
- Affiche tous les éléments à faire en attente et fermés dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Le widget des actions à faire en attente n'inclut pas d'options d'instance.

Widget Vaccinations

Le widget Vaccinations affiche une liste des vaccins recommandés pour l'utilisateur connecté.

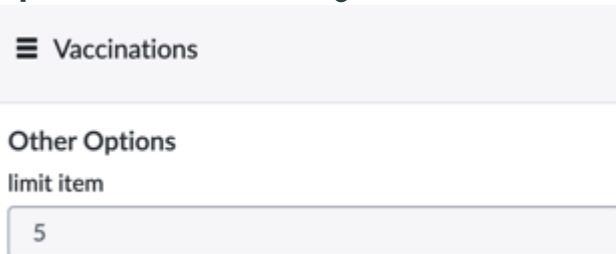
Widget Vaccinations



Fonctionnalités principales

- Affiché uniquement pour un utilisateur connecté avec les informations personnelles renseignées et lorsque l'application Vaccine Administration Management est installée.
- Affiche par défaut un maximum de trois programmes de la liste des programmes de vaccination auxquels l'utilisateur est éligible, par ordre croissant à la date d'administration.
- Affiche toutes les vaccinations suggérées et terminées dans les sections respectives lorsqu'un utilisateur clique sur **Afficher tout** sur le widget.

Options d'instance du widget Vaccinations



Champs d’options d’instance de widget de vaccinations

Champ	Description
Élément limite	Nombre maximal de programmes de vaccination qui apparaissent sur le widget. La valeur par défaut est de 3 .

Formulaire Organisation de soins de santé

Le formulaire Organisation de soins de santé inclut les détails d’une organisation de soins de santé.

Champs du formulaire Organisation de soins de santé

Champ	Description
Nom	Nom permettant d’identifier l’organisation de soins de santé.
Type d'organisation	Type d’établissement de santé que vous représentez. Pour plus d’informations sur les types d’organisations disponibles, consultez Types d’organisations définis dans les spécifications FHIR.
Interne	Option pour indiquer que l’organisation est interne.
ID d'organisation	Identificateur unique pour l’organisation.
Parent	Organisation parente associée à l’organisation.
Rue	Adresse postale de l’organisation.
Ville	Ville dans laquelle l’organisation est située.
État / Province	État ou province dans lequel l’organisation est située.
Code postal	Code postal de l’organisation.
Téléphone	Numéro de téléphone de l’organisation.
Télécopie	Numéro de fax de l’organisation.

Traduction automatique

Champs du formulaire Organisation de soins de santé (suite)

Champ	Description
Notes	Toute information sur l'organisation qu'il serait utile à d'autres de connaître.

Formulaire d'ordonnance de médicaments

Le formulaire d'ordonnance de médicaments comprend les détails de l'ordonnance commandée pour un patient.

Champs du formulaire Prescription de médicaments

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Numéro	Numéro généré automatiquement pour l'ordonnance.
Patient	Nom du patient à qui le médicament sera administré.
Produit médicamenteux	Produit médicamenteux prescrit au patient.
Praticien	Nom du praticien qui a prescrit l'ordonnance pour le patient.
Prescription préalable	Ordonnance commandée plus tôt pour le patient.
Événement médicamenteux de référence	Rencontre qui identifie l'occurrence d'un contact entre le patient et le fournisseur de soins de santé.
Organisation	Fournisseur de soins de santé responsable de l'ordonnance.
Spécification posologique	Spécification posologique pour le patient.  Remarque : Ce champ n'est défini comme obligatoire que lorsqu'un programme est associé au ticket. Dans ce cas, l'ordonnance de médicaments est saisie selon la spécification posologique publiée pour le programme.
Statut	État de l'ordonnance commandée. Les états suivants sont disponibles par défaut :

Traduction automatique

Champs du formulaire Prescription de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
	• Actif • Brouillon • Annulé • Terminé • Saisi dans l'erreur • Expiré • En suspens • Arrêté • Inconnu Pour plus d'informations sur les statuts disponibles, consultez les statuts des prescriptions de médicaments définis dans les spécifications FHIR.
Motif de l'état	Explication de l'état sélectionné.
Priorité	Urgence de l'ordonnance utilisée pour prendre une décision éclairée si elle doit être priorisée.
Date de création	Date et heure auxquelles l'ordonnance a été rédigée.
Date de début de validité	Première heure de la période de validité de l'ordonnance.
Date de fin de validité	Dernière heure de la période de validité de l'ordonnance.
ID externe	Identificateur de l'enregistrement dans un système de dossiers médicaux électroniques (DME).
Ticket	Ticket d'inscription associé à l'ordonnance.
Détails du diagnostic	
Lorsqu'un programme est associé au ticket, chaque champ de cette section est automatiquement défini sur la valeur correspondante incluse dans le programme.	

Traduction automatique

Champs du formulaire Prescription de médicaments (suite)

Champ	Description
Prescription de médicaments	
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumis par le praticien comme raison du service de santé demandé.
Diagnostic tertiaire	Soins médicaux hautement spécialisés recommandés pour le patient par le praticien.
Diagnostic secondaire	Condition coexistante qui pourrait exister chez un patient soumis par le praticien.
Caractéristiques du dosage	
Cette section n'apparaît que lorsqu'une spécification posologique est associée à l'ordonnance du médicament. La section affiche les caractéristiques de dosage configurées par votre administrateur pour la spécification de dosage sélectionnée.	
Détails de la posologie	
Cette section est automatiquement renseignée lorsqu'une spécification posologique est sélectionnée pour l'ordonnance du médicament. Les champs de cette section sont en lecture seule et renseignés en fonction de leurs caractéristiques de dosage. Lorsqu'aucune spécification posologique n'est sélectionnée, la section affiche la valeur telle qu'elle a été saisie par un représentant des soins de santé.	
Dosage	Recommandation de la posologie du médicament.
Quantité	Quantité du médicament spécifié en un seul remplissage.
Nombre de recharges autorisées	Nombre de recharges autorisées pour le médicament.
Instructions pour le patient	Instructions pour la posologie du produit médicamenteux.

Formulaire Politique

Le formulaire Politique inclut les détails d'une politique de confidentialité associée à un ticket de soins de santé.

Champs du formulaire Politique

Champ	Description
Numéro	Identificateur de profil alphanumérique de la police. La valeur est générée automatiquement et incrémentée chaque fois que vous ajoutez une nouvelle politique à votre ServiceNow instance. La valeur initiale du champ Nombre est POL00001000. i Remarque : Pour personnaliser le numéro, définissez le format de numérotation automatique pour la table Politique [sn_hcls_policy]. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Ajouter des enregistrements de numérotation automatique dans une table .
Catégorie de politique	Ce champ doit être défini sur Inscription .
Type de politique	Type de la politique. Une politique est l'un des types suivants : • Norme : Une politique qui n'exige pas qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. • Modèle de document : une politique qui exige qu'un formulaire de consentement soit signé par un patient. Avec le type de politique Modèle de document, une action à réaliser est créée pour que le patient signe le formulaire de consentement.
Durée de validité (en jours)	Nombre de jours de validité de la police après la signature de la police par le patient.
Actif	Option pour activer la politique de confidentialité.
Périmètre	Type de consentement inclus dans la politique. Pour le consentement à la confidentialité, sélectionnez Consentement à la confidentialité. Sinon, laissez ce champ vide.
Modèle de document	Modèle de document pour générer des lettres ou des documents standard associés à la police. Ce champ n'est utilisé que lorsque le champ Type de politique est défini sur Modèle de document. i Remarque : Vous ne pouvez associer qu'une seule politique active à un modèle de document.

Traduction automatique

Champs du formulaire Politique (suite)

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .
Lien vers la politique externe	Référence externe à la politique incluse dans un périmètre de consentement.
Nom de la stratégie	Nom permettant d'identifier la politique.
Contenu de la politique	Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les utilisateurs du portail patient au moment de l'inscription.

Formulaire de demande de pré-autorisation

Le formulaire de demande de préautorisation comprend les détails de la demande de préautorisation fournie par un payeur pour un patient.

Champs du formulaire Demande de pré-autorisation

Champ	Description
Numéro de pré-authentification primaire	Numéro de préautorisation primaire généré par l'organisme payeur.
Numéro de pré-authentification secondaire	Numéro de préautorisation secondaire généré par l'organisme payeur.
Diagnostic primaire	Condition principale chez un patient soumis par le praticien comme raison du service de santé demandé dans la demande de préautorisation.
Prescription de médicaments	Prescription de médicaments pour laquelle la demande de préautorisation est créée pour le patient.
Statut	État d'approbation de la demande de pré-autorisation.
Dates d'approbation	Date à laquelle la demande de préautorisation a été approuvée par l'organisme payeur.

Champs du formulaire Demande de pré-autorisation (suite)

Champ	Description
Date de début de validité	Date de début de la période de validité de la demande de préautorisation.
Fin de validité	Date de fin de la période de validité de la demande de préautorisation.
Notes	Instructions ou explication pour la demande de préautorisation.

Propriétés Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Il existe plusieurs propriétés avancées Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core que vous pouvez configurer pour les fonctionnalités utilisées dans Healthcare and Life Sciences les applications.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core.

i Remarque :

Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Propriété	Description
Liste séparée par des virgules de toutes les tables de tâches à faire visibles sur un portail patient sn_hcls.à.faire.tâches.liste	Saisissez une liste de noms de tables de tâches qui s'affichent en tant qu'actions à faire sur le portail des patients. En cas d'entrées multiples, séparez les noms des tables de tâches par des virgules. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_doc_task sn_hcls_insurance_info_task • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Spécifier un élément à faire pour les patients
Active l'auto-inscription sur le portail des patients de santé sn_hcls.enable_self_registration	Définissez la propriété sur Vrai pour activer la fonctionnalité d'auto-inscription dans le portail patient. • Type : true false • Valeur par défaut : true

Propriétés pour le Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (suite)

Propriété	Description
	• Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer la fonctionnalité d'auto-inscription sur le portail patient

Séparation de domaine et Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

Domain Separation est disponible dans le [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) qui est compatible avec la norme industrielle Health Level Seven International (HL7), y compris la norme FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources). L'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core inclut Domain Separation pour les tables de données, y compris la table Patient [sn_hcls_patient], la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment], la table Vaccination [sn_hcls_immunization] et d'autres. En outre, Domain Separation est disponible pour les données transactionnelles telles que les tâches de soins de santé et les tickets de soins de santé.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Pour les clients qui utilisent l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour émettre des demandes liées aux soins de santé, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket ou la tâche créé, et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines de clients respectifs.

EMR Help

Grâce à l'application ServiceNow® EMR Help , simplifiez et rationalisez le processus de soumission ServiceNow des demandes de service liées à un système de dossier médical électronique (DME).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

Explorer  Apprenez-en davantage sur la façon dont les cliniciens et les agents de soins de santé utilisent EMR Help.	Configurer  Planifiez et configurez votre implémentation.	Traduction automatique  Soumettre de service

Résoudre  Résoudre les ServiceNow demandes de service des systèmes EMR	Référence  Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.	Traduction automatique

Ressources supplémentaires

- [API de demande d'aide à distance](#)
- [EMR Help forum sur le ServiceNow Community site](#)

Explorer EMR Help

Que vous commenciez ou élargissiez votre implémentation de l'application EMR Help , apprenez-en davantage sur les fonctionnalités disponibles pour aider à créer une expérience transparente permettant à vos cliniciens d'émettre des demandes à partir d'un système de DME externe.

Vue d'ensemble

Optimisez le temps que les cliniciens consacrent à la prestation des soins aux patients en automatisant et en acheminant les demandes de service de DME des cliniciens vers les bonnes équipes. Si une fonction de signalement des problèmes n'est pas disponible dans un système de DME, les cliniciens pourraient ne pas avoir le temps de signaler le problème, ce qui entraîne des problèmes non signalés ou des résolutions retardées. Le fait de devoir accéder à un processus distinct de signalement des problèmes fait perdre du temps aux patients et interrompt les flux de travail de routine.

Par exemple, un clinicien peut rencontrer un problème informatique ou lié aux soins de santé lors de la consultation d'un enregistrement de patient. Avec EMR Help, le clinicien peut demander un service directement dans le système EMR, qui crée automatiquement une demande de service dans une ServiceNow instance. Les détails nécessaires, tels que

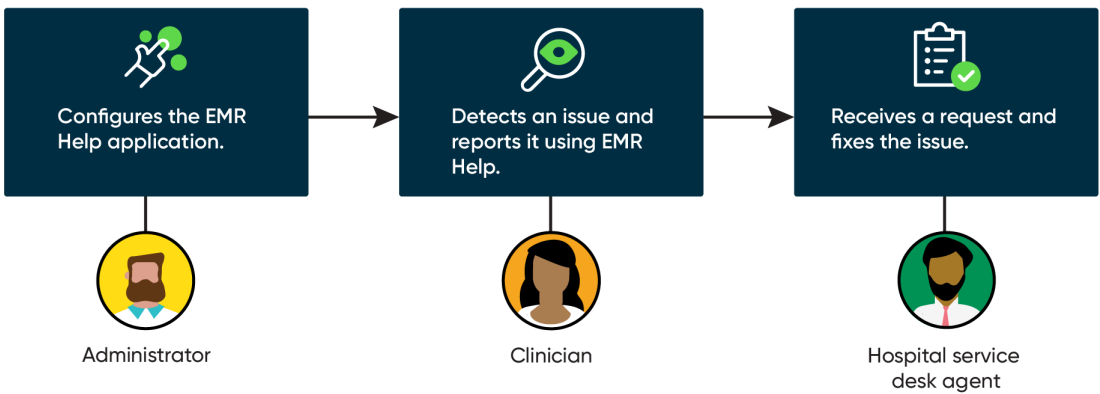
l'enregistrement du patient, sont ajoutés automatiquement et l'agent de service peut résoudre rapidement et efficacement les problèmes détectés par le clinicien.

L'application EMR Help intègre un système de DME à votre ServiceNow instance pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service à partir du système de DME. Un enregistrement équivalent est créé dans votre ServiceNow instance pour chaque demande de service. Un agent de santé peut ensuite examiner et résoudre ces enregistrements à partir de votre ServiceNow instance.

i Remarque :

L'aptitude de demande de ticket de soins de santé ne peut être remplie que pour les types de tickets de soins de santé personnalisés. Pour exécuter des tickets de soins de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR](#).

Workflow EMR Help



Dans le workflow EMR Help :

- 1. Un administrateur configure l'application EMR Help pour traiter différents types de problèmes cliniciens soumis à partir d'un système de DME.
- 2. Un clinicien détecte un problème et crée une demande de service directement depuis le système EMR à l'aide du portail d'aide EMR.
- 3. Un agent de service d'hospitalisation reçoit la demande et résout le problème à l'aide d'une ServiceNow instance.

Avantages

EMR Help offre les avantages suivants :

Avantages de l'aide EMR

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gagnez du temps en soumettant des demandes à votre instance ServiceNow directement à partir d'un système EMR.	Créer des demandes dans votre DME	Clinicien

Avantages de l'aide EMR (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Profitez d'une meilleure visibilité en suivant les enregistrements basés sur les tâches tels que les tickets, les incidents ou les commandes de travaux.	Modèle de données EMR Help	Agent Service Desk
Fournissez une prise en charge du chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.	Options de chiffrement dans EMR Help	Administrateur
Transmettez automatiquement les informations d'instance aux agents du Service Desk de l'hôpital.	Résolution des demandes d'aide EMR	Agent Service Desk

Pour démarrer avec l'application EMR Help, consultez [Configurer EMR Help](#).

EMR Help - Scénario de workflow de demande de service informatique

Utilisez l'application pour intégrer une ServiceNow instance à un système de DME et résoudre les EMR Help demandes de service informatique soumises par les cliniciens.

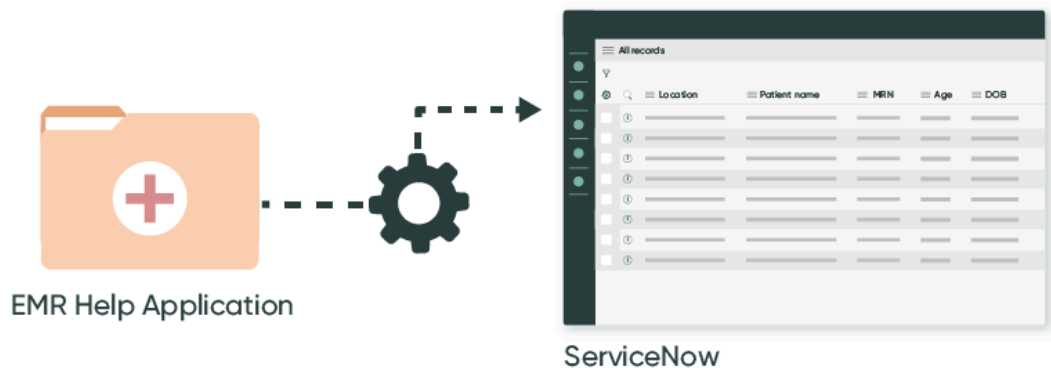
Scénario : Un système de DME est intégré à une ServiceNow instance à l'aide de l'application EMR Help . Suite à cette intégration, un formulaire d'aide est disponible dans le système EMR pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service informatique en tant qu'incidents sur l'instance ServiceNow .

Le graphique suivant montre comment un agent informatique résout le problème clinicien abordé dans le scénario.

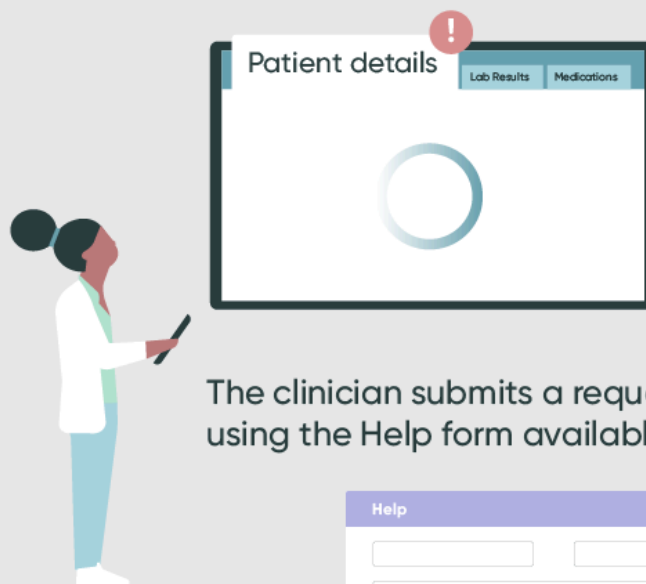
Utilisation de l'application EMR Help pour résoudre le problème clinique

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



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment un agent informatique résout un problème clinicien classique :

1. Lors de l'affichage des détails d'un patient dans le système de DME, un clinicien constate que le dossier patient ne se charge pas correctement.
2. Le clinicien demande un service informatique à l'aide du formulaire d'aide disponible dans le système de DME.
3. Lorsque le clinicien a soumis la demande, un enregistrement d'incident pour la demande de service est créé sur l'instance ServiceNow et affecté à un agent informatique.
4. Les détails de la session DME, tels que l'ID du patient et le rôle du clinicien, sont obtenus à partir du système EMR et ajoutés automatiquement à l'enregistrement d'incident. À l'aide de ces informations supplémentaires, l'agent informatique découvre rapidement que le clinicien n'a pas l'accès approprié dans le système de DME.
5. L'agent du service informatique résout le problème d'accès du clinicien et résout l'incident.
6. Le clinicien vérifie que le dossier du patient est maintenant affiché dans le DME.

Information associée

[Explorer EMR Help](#)

[Configurer EMR Help](#)

[Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir des systèmes de DME](#)

[Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service informatique soumises à partir des systèmes EMR](#)

[store-future: BEGIN review]

Scénario de workflow de ticket de soins de santé EMR Help

Utilisez l'application EMR Help pour intégrer une ServiceNow instance à un système de DME et gérer les cas de soins de santé signalés par les cliniciens.

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment un agent résout un problème clinicien classique :

1. Lors de l'affichage des détails d'un patient dans le système de DME, un clinicien constate que le dossier patient ne se charge pas correctement.
2. Le clinicien demande de l'aide pour un service à l'aide du formulaire d'aide disponible dans le système de DME.
3. Lorsque le clinicien a soumis la demande, un enregistrement de la demande de service est créé sur l'instance ServiceNow et affecté à un agent.
4. Les détails de la session de DME, tels que l'ID du patient et le rôle du clinicien, sont obtenus à partir du système de DME et ajoutés automatiquement à l'enregistrement. À l'aide de ces renseignements supplémentaires, l'agent découvre rapidement pourquoi le clinicien ne peut pas accéder aux dossiers des patients dans le système de DME.
5. L'agent résout le problème d'accès du clinicien et résout l'incident.
6. Le clinicien vérifie que le dossier du patient est maintenant affiché dans le DME.

[End]

Configurer EMR Help

Configurez l’application EMR Help pour traiter différents types de problèmes cliniciens soumis à partir d’un système de DME.

Tâches de configuration EMR Help

Tâche	Description
Installer EMR Help.	Installez l’application pour intégrer votre EMR HelpServiceNow instance à un système EMR.
Configurez la table de données pour un type de demande.	Passez en revue la table de données associée à une demande informatique, comme la table Données sur les incidents EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], et assurez-vous qu’elle comporte des colonnes pour stocker chaque variable système que vous prévoyez d’extraire d’un système EMR. Ajoutez de nouvelles colonnes correspondant aux variables système qui n’existent pas dans la table. S’il n’existe pas de table de données pour une demande informatique, créez une autre table de données en étendant la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data]. Pour plus d’informations, consultez Modèle de données EMR Helpet Administration des tables .
Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR.	Configurez les paramètres de demande distante pour un système EMR.
Configurer les définitions de demandes pour les systèmes EMR.	Créez ou modifiez des définitions de demandes pour prendre en charge les demandes de service IT à partir d’un système EMR. En outre, mappez les paramètres de la demande distante aux colonnes de la table de données de la demande associée à votre tâche.
Affecter des rôles aux EMR Help utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l’application EMR Help .
Configurer les types de tickets de soins de santé pour l’aide EMR.	Configurez les types de tickets de soins de santé pour l’aide EMR afin de répondre aux demandes de service effectuées à partir du portail d’aide EMR. Le type de ticket de soins de santé de base [sn_hcls_case] est un type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de tickets de soins de santé.

Traduction automatique

Tâches de configuration EMR Help (suite)

Tâche	Description
Configurer l'authentification par jeton Digest pour l'aide EMR.	Configurez l'authentification unique ServiceNow avec Epic à l'aide de l'authentification par jeton Digest.
Configurer la prise en charge iFrame pour EMR Help dans ServiceNow	Configurez l'aide EMR pour qu'elle se lance dans une image dans Epic Hyperspace et Hyperdrive.
Configurer la barre latérale contextuelle des informations sur la session EMR.	Configurez la barre latérale contextuelle des informations de session EMR dans Workspace pour gérer les champs qui s'y affichent.
Configuration du portail de services EMR Help.	En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le portail de services EMR Help pour soumettre des demandes de service TI à partir d'un système EMR.
Configurez le processus d'exécution de la demande de service informatique.	Gérez les demandes de service informatique soumises à partir de votre système de DME à l'aide d'un portail de services dédié ou d'un module de soutien système.
(Facultatif) Implémenter le chiffrement dans EMR Help.	Chiffrez les champs, les pièces jointes ou les deux pour sécuriser les données de votre système de DME .
(Facultatif) Personnaliser les paramètres de tâches de l'URL et de l'API REST pour les systèmes EMR.	Utilisez des points d'extension scriptés pour manipuler les paramètres d'URL et les paramètres de tâche d'API REST pour un système EMR.

Traduction automatique

Remarque :

- Pour configurer l'authentification par jeton Digest pour EMR Help, consultez l'article [Comment configurer l'authentification par jeton Digest pour EMR Help avec Epic Hyperspace \[KB1002504\]](#) dans la Now Support base de connaissances.
- Pour configurer un système EMR Epic pour EMR Help, consultez l'article [Comment créer l'élément Epic pour l'application du magasin EMR Help \[KB0964037\]](#) dans la base de Now Support connaissances.
- Pour configurer l'aide EMR pour lancer dans un iFrame dans Epic Hyperspace et Hyperdrive, consultez l'article [Comment configurer l'aide EMR pour lancer dans un iFrame dans Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1207128\]](#) dans la base de Now Support connaissances.

Installer EMR Help

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application EMR Help (sn_ind_rmt_help). L'application inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#).
- Vérifiez qu'un ServiceNow ITSM package Core de gestion des services de santé et de sciences de la vie est déjà installé par un administrateur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec EMR Help :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec EMR Help](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application EMR Help (sn_ind_rmt_help).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application EMR Help .

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

i Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez Installer.

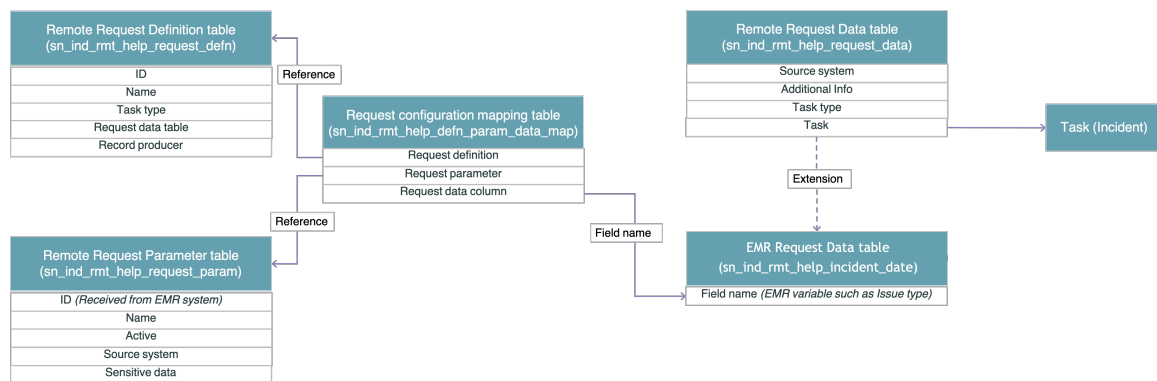
Modèle de données EMR Help

Le EMR Help modèle de données permet aux cliniciens de soumettre des demandes de service sur votre ServiceNow instance à partir d'un système EMR.

Le EMR Help modèle de données accède uniquement aux données du système EMR nécessaires au fonctionnement de l'application EMR Help .

Le diagramme suivant montre les tables et leurs colonnes, ainsi que les relations entre chaque table, qui composent le EMR Help modèle de données.

Modèle de données EMR Help



Le modèle de données EMR Help utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Now Platform les tables de tâches telles que la table Incident [incident] ou le ticket de soins de santé [sn_hcls_case].
- Tables incluses dans l'application EMR Help :
 - Table de définition de la demande distante
 - Table des paramètres de demande distante
 - Table de données de demande distante
 - Table de données de demande EMR
 - Table Mappage de configuration de demande

Exemple : configuration de la table de données pour un type de demande

Passez en revue la table de données associée à une demande, comme la table Données de demande de DME [sn_ind_rmt_help_incident_data], et assurez-vous qu'elle comporte des colonnes pour stocker chaque variable système que vous prévoyez d'extraire d'un système EMR.

Supposons qu'en tant qu'administrateur, vous souhaitiez inclure une rencontre de variable système provenant d'un système EMR Cerner dans le type de demande d'incident EMR.

Pour vous assurer que la variable système de rencontre apparaît sur le type de demande d'incident à l'aide du workflow suivant :

1. Vous passez en revue la table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] en accédant à **Tous > Définition du système > Tables** et en sélectionnant la table.
2. Vous vérifiez si une colonne correspondant à la variable système de rencontre existe dans la table.

Vous constatez que la colonne n'existe pas.

3. Pour ajouter une nouvelle colonne correspondant à la variable système de rencontre , cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Colonnes et renseignez les détails de colonne associés à la variable système de rencontre sur le formulaire d'entrée du dictionnaire, puis cliquez sur **Soumettre**.

Pour plus d'informations, consultez [Formulaire d'entrée de dictionnaire](#) .

Configurer les définitions de demandes pour les systèmes EMR

Créez ou modifiez des définitions de demandes pour accepter les demandes de service d'un système EMR sur votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

- Définissez le périmètre de l'application à l'aide EMR Help du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .
- Assurez-vous que des paramètres de demande et des colonnes équivalentes pour tous les paramètres de demande existent dans la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data]. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR](#).

Rôle requis : sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition de demande est un modèle du type de demande provenant d'un système EMR. Par défaut, la définition de demande de demande de service informatique [sn_it_request] est fournie pour les enregistrements de tâche de type Incident et mappée au système Cerner EMR. Les paramètres associés à cette définition de demande sont également prédéfinis et mappés aux colonnes de la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou de sa table de données étendue (par exemple, la table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]).

Remarque :

Un utilisateur disposant du rôle sn_ind_rmt_help.admin ne peut pas supprimer la définition de demande prédéfinie et les paramètres de mappage de configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > EMR Help > Administration > Définitions de demandes**.
2. Dans la liste Définitions de demandes distantes, modifiez une définition de demande existante ou créez une autre définition de demande.
 - Pour modifier une définition de demande existante, cliquez sur une définition de demande dans la colonne **ID** de la liste Définitions de demandes distantes.
 - Pour créer une autre définition de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Définitions de demandes distantes.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la demande distante

Champ	Description
ID	Identificateur unique pour la définition de demande. i Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de demande créée.
Nom	Nom permettant d'identifier la définition de demande.
Type de tâche	Table de tâches associée à la demande de service informatique. Par exemple, la table Incident [incident].
Table de données de demande	Table de données pour stocker des données supplémentaires provenant du système EMR. Les données supplémentaires peuvent inclure l'environnement, le poste de travail et d'autres données du système EMR.
Créateur d'enregistrement	Le créateur d'enregistrement peut modifier les champs d'un enregistrement de tâche et les rendre disponibles sur un formulaire de demande de service informatique. Vous utilisez un créateur d'enregistrement avec un portail de services dédié.
Paramètres de tâche REST API	
Paramètres des API REST scriptées. Vous utilisez des API REST scriptées avec des modules de prise en charge du système. Pour plus d'informations, consultez API de demande d'aide à distance .	
Paramètres de création de tâche	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponible lors de la création d'une demande de service informatique dans le système EMR.

Champ	Description
Paramètres de la liste des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponible lors de l'affichage d'une liste de demandes de service informatique dans le système EMR.
Paramètres des détails des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponible lors de l'affichage des détails d'une demande de service informatique dans le système EMR.
Paramètres de la mise à jour des tâches	Paramètres d'un enregistrement de tâche disponible lors de la mise à jour d'une demande de service IT dans le système EMR.

Remarque :

Pour pouvoir entrer les paramètres de tâche de l'API Rest, cliquez sur l'icône de verrou correspondant au type de paramètre. Par exemple, pour entrer des paramètres de création de tâche :

- a. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les paramètres de création de tâche (🔓).
- b. Déplacez les paramètres souhaités des paramètres disponibles de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**.
- c. Cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas pour organiser les paramètres dans l'ordre dans lequel vous voulez qu'ils apparaissent sur la page de demande de service informatique du système EMR, puis cliquez sur l'icône Verrouiller les paramètres de création de tâche (🔒).

4. Enregistrez les paramètres de définition de la demande distante.

- Pour enregistrer une nouvelle définition de demande, cliquez sur **Soumettre**.
- Pour enregistrer les modifications apportées à une définition de demande existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Stockez les données d'un paramètre de demande dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] en mappant le paramètre de demande à une colonne de la table de données de la demande.

- a. Dans la section Demander des mappages de configuration, modifiez un mappage de configuration existant ou créez un autre mappage de configuration.
 - Pour modifier un mappage de configuration existant, cliquez sur l'icône d'aperçu (🔍) en regard d'un paramètre de demande dans la colonne **Paramètre de demande** de la section Mappages de configuration de demande, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
 - Pour créer un autre mappage de configuration, cliquez sur **Nouveau** dans la section Demander des mappages de configuration.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de configuration de demande

Champ	Description
Paramètre de demande	Paramètre de demande reçu du système EMR.
Colonne de données de demande	Nom de colonne dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou son extension dans l'instance ServiceNow .

Remarque :

Vous mappez un paramètre de demande à une colonne unique dans la table de données. Toutefois, lorsque des paramètres similaires provenant de différents systèmes de DME sont disponibles, vous pouvez les mapper à la même colonne de la table de données.

c. Enregistrez le mappage de configuration.

- Si vous avez créé un nouveau mappage de configuration, cliquez sur **Soumettre**.
- Si vous avez modifié un mappage de configuration existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR

Définissez des paramètres pour inclure les variables EMR d'un système EMR dans une demande de ServiceNow service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres sont des variables EMR définies dans un système EMR qui enrichissent une demande de service.

Vous pouvez également créer des paramètres spécifiques au système en tant que paramètres de demande distante pour envoyer des données sous forme de variables EMR qui sont automatiquement renseignées dans le formulaire d'aide d'une demande. Par exemple, vous pouvez utiliser un paramètre spécifique au système pour enregistrer le poste de travail ou le paramètre d'environnement pour un utilisateur.

Notez les paramètres de demande par défaut suivants :

- Pour un système Cerner EMR, les paramètres de demande distante sont prédéfinis et ne peuvent pas être supprimés. Les API REST basées sur des scripts sont utilisées pour l'intégration avec un système Cerner EMR . Les variables système Cerner EMR prédéfinies sont définies dans la table Paramètre de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_param]. Pour afficher les paramètres du système Cerner EMR , sélectionnez **Cerner** comme système source dans le [formulaire Paramètre de demande distante](#).
- Pour un système EMR Epic, des exemples de variables EMR sont disponibles en tant que paramètres de demande avec les données de démonstration de l'application EMR Help . Vous pouvez supprimer ou réutiliser ces paramètres de demande, ajouter des

paramètres supplémentaires, ou les deux. Pour afficher les paramètres du système EMR Epic , sélectionnez **Epic** comme système source dans le [formulaire Paramètre de demande distante](#).

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > EMR Help > Administration > Paramètres de demande**.
- 2. Dans la liste Paramètres de demande distante, modifiez un paramètre existant ou créez un autre paramètre.
 - Pour modifier un paramètre de demande existant, sélectionnez le paramètre dans la colonne **ID** de la liste Paramètres de demande distante.
 - Pour créer un autre paramètre de demande, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Paramètres de demande distante.
- 3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètre de demande distante

Champ	Description
ID	Identificateur unique du paramètre mis à la disposition d'un système EMR. i Remarque : Vous ne pouvez pas modifier un ID une fois la définition de demande créée.
Nom	Nom permettant d'identifier le paramètre de la demande.
Actif	Option d'activation du paramètre de demande.
Système source	Système EMR auquel le paramètre est mappé. Les types de système source auxquels le paramètre peut être associé sont les suivants : ○ Epic : Système EMR épique. ○ Cerner : Système EMR de Cerner. ○ N'importe quel système : tout type de système EMR, y compris un système EMR Epic ou un système EMR Cerner. i Remarque : Pour ajouter d'autres entrées du système source, vous pouvez modifier l'entrée de dictionnaire de la colonne Système source de la table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param]. Pour plus d'informations, consultez Modifier les entrées de dictionnaire .
Données sensibles	Option pour indiquer que le paramètre contient des données sensibles.

- 4. Enregistrez les paramètres de la demande distante.

Traduction automatique

- Pour enregistrer un nouveau paramètre, cliquez sur **Soumettre**.
- Pour enregistrer les modifications apportées à un paramètre existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Si vous avez créé un nouveau paramètre de demande, ajoutez une colonne équivalente dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sa table de données enfant étendue.

i Remarque :

Si une colonne pour une variable EMR existe déjà dans la table de données, vous pouvez réutiliser la même colonne au lieu de créer une autre colonne. Par exemple, si vous avez plusieurs systèmes de DME avec quelques variables de DME communes, vous pouvez mapper la variable commune de différents systèmes de DME à la même colonne dans la table de données.

Affecter des rôles aux EMR Help utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application EMR Help .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application EMR Help.

Rôles requis pour EMR Help

Rôles	Tâches
sn_ind_rmt_help.admin	Configurez des définitions de demandes distantes et des tables de données, identifiez les API REST scriptées à utiliser et configurez un créateur d'enregistrement.
sn_ind_rmt_help.demandeur	Soumettez et surveillez une ServiceNow demande de service à partir d'un système de DME.
sn_ind_rmt_help.viewer	Affichez les détails des données EMR associées à une ServiceNow demande de service. i Remarque : Affectez le rôle sn_ind_rmt_help.viewer aux agents qui traiteront les problèmes signalés par le système EMR. Par défaut, ce rôle permet d'accéder aux variables EMR stockées dans la table EMR Request Data [sn_ind_rmt_help_incident_data].

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la Now Platform fonctionnalité d'administration des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR

Configurez les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR afin de répondre aux demandes de service effectuées à partir du portail d'aide EMR.

Le type de ticket de soins de santé de base [sn_hcls_case] est un type de ticket abstrait qui fournit une base à partir de laquelle vous pouvez vous appuyer lors de la création de vos propres types de tickets de soins de santé.

EMR Help fournit un créateur d'enregistrement et une définition de demande par défaut créés sur ce type de ticket de base comme exemple de la façon dont vous pouvez configurer le vôtre.

Vous devez configurer votre propre type de ticket de soins de santé pour exécuter les enregistrements créés pour le type de ticket abstrait. Pour plus d'informations sur le type de ticket abstrait Soins de santé, reportez-vous à [Table de tickets de soins de santé](#).

Les étapes suivantes vous guideront tout au long de la création d'un nouveau type de ticket et de la modification du créateur d'enregistrement par défaut et de la définition de demande pour le prendre en charge.

Configuration requise

- Un administrateur ServiceNow
- EMR Help
- Cœur de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie

Créer un type de ticket de soins de santé personnalisé

Créez un type de ticket de soins de santé personnalisé pour l'aide EMR.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :
 - Étiquette : étiquette de votre type de ticket de soins de santé. Par exemple, Ticket EMR
 - Nom : nom de table de votre type de ticket de soins de santé. Par exemple, sn_hcls_emr_case
 - Étend la table : Ticket de soins de santé
4. Dans l'onglet Contrôles, définissez Numérotation automatique sur **vrai**.
5. Dans l'onglet Accès à l'application, renseignez les champs comme suit :
 - Peut lire : true
 - Peut créer : true
 - Peut mettre à jour : true

- Peut supprimer : vrai
- Autoriser la configuration : vrai

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez maintenant un nouveau type de ticket étendu à partir du type de ticket abstrait Healthcare case. Pour plus d'informations sur le type de ticket abstrait Soins de santé, reportez-vous à [Table de tickets de soins de santé](#).

Que faire ensuite

[Configurer le créateur d'enregistrement correspondant à votre type de ticket de soins de santé](#).

Configurer le créateur d'enregistrement correspondant à votre type de ticket de soins de santé

Mettez à jour le créateur d'enregistrement de ticket de soins de santé pour qu'il pointe vers la table que vous venez de créer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Créateurs d'enregistrements**.
2. Ouvrez le créateur d'enregistrement **de ticket de soins de santé**.
3. Définissez le nom de table sur votre nouveau type de ticket de soins de santé.
Par exemple, **Ticket EMR**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez configuré le créateur d'enregistrement pour qu'il pointe vers la table que vous venez de créer.

Que faire ensuite

[Configurer la définition de demande pour votre type de ticket de soins de santé](#).

Configurer la définition de demande pour votre type de ticket de soins de santé

Configurez la définition de demande de ticket HCLS pour prendre en charge le type de ticket de soins de santé nouvellement créé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > EMR Help > Administration > Définitions de demandes**.
2. Ouvrez la définition **Ticket HCLS** [sn_hcls_case_request].
3. Définissez le champ Type de tâche sur votre nouveau type de ticket de soins de santé.
Par exemple, **Ticket EMR**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez configuré la définition de demande de ticket HCLS pour prendre en charge votre type de ticket healthcare.

Que faire ensuite

Configurer la page d'enregistrement de soins de santé pour prendre en charge votre type de ticket de soins de santé personnalisé.

Configurer la page d'enregistrement de soins de santé pour prendre en charge votre type de ticket de soins de santé personnalisé

Configurez la page Dossier de santé dans Workspace pour inclure votre type de ticket personnalisé afin d'afficher les informations de session EMR.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Cadre de travail Now Experience > Générateur d'IU**.
2. Dans Experiences, ouvrez **l'espace de travail configurable CSM/FSM**.
3. Entrante **Pages et variantes > Enregistrement**, cliquez sur **la page d'enregistrement de soins de santé voltron**.
4. Basculez le bouton **Paramètres**.
5. Dans Conditions, sous Conditions de variante, ajoutez une instruction OR supplémentaire qui inclut le nom de votre nouveau type de ticket de soins de santé : `^ORtable=<nom de votre table>`

Par exemple :

```
table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
```

Remarque :

Pour trouver le nom de votre table de type de ticket de soins de santé, accédez à Toutes les tables de > de définition du système de > et recherchez votre nouveau type de ticket de soins de santé. Le nom de la table est affiché dans la colonne Nom.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez maintenant configuré l'espace de travail pour inclure votre type de ticket de soins de santé personnalisé.

Configurer l'authentification par jeton Digest pour l'aide EMR

Configurez l'authentification unique ServiceNow avec Epic à l'aide de l'authentification par jeton Digest.

L'instance ServiceNow reçoit un nom d'utilisateur et un jeton de synthèse dans un en-tête HTTP non chiffré d'un enregistrement FDI Epic Hyperspace. ServiceNow lit les valeurs d'en-tête HTTP et valide le jeton de synthèse. Si le jeton Digest est validé avec succès, l'instance recherche les informations d'identification correspondantes de l'utilisateur dans la table Utilisateur. S'il y a une valeur correspondante, l'utilisateur est connecté. Si le jeton de synthèse n'est pas validé avec succès ou s'il n'y a pas d'utilisateur correspondant dans la table des utilisateurs, l'utilisateur est redirigé vers une page de connexion standard et aucun accès n'est accordé.

L'authentification par jeton Digest avec Epic Hyperspace/Hyperdrive nécessite :

- Clé de chiffrement générée unique à l'implémentation d'Epic Hyperspace/Hyperdrive
- Script include ou bibliothèque JavaScript capable de déchiffrer AES256
- Un enregistrement d'intégration (FDI) configuré dans Hyperspace qui transmettra l'utilisateur et le jeton de synthèse à l'instance cible dans le paramètre d'URL
- Un administrateur ServiceNow
- Un analyste d'épopée

Pour obtenir des instructions sur la procédure à suivre, consultez l'article [Comment configurer l'authentification par jeton Digest pour EMR Aide avec Epic Hyperspace et Hyperdrive \[KB1002504\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Configurer la prise en charge iFrame pour EMR Help dans ServiceNow

Configurez l'aide EMR pour qu'elle se lance dans une image dans Epic Hyperspace et Hyperdrive.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour qu'une page ou un portail ServiceNow puisse être lancé dans un iframe, un en-tête de réponse HTTP doit être configuré avec la politique de sécurité de contenu appropriée. Cette politique de sécurité du contenu détermine quels sites Web tiers peuvent charger une page ou un portail ServiceNow à l'intérieur d'un iframe.

Le portail d'aide EMR (portail distant de l'industrie) devra avoir un en-tête de réponse HTTP spécifique configuré pour l'URL du site Epic Hyperdrive lançant EMR Help dans un iframe.

Cet en-tête de réponse HTTP doit être commandé après tous les en-têtes de réponse HTTP globaux et « Ajouter par » doit être défini sur Remplacer.

Cette configuration fonctionnera à la fois pour Hyperdrive et Hyperspace. ServiceNow détectera la version du navigateur et modifiera automatiquement l'en-tête de réponse HTTP en conséquence.

Procédure

1. Définissez le champ d'application sur EMR Help.
2. Accédez à la **Tous > En-têtes des réponses HTTP**.
(ou recherchez sys_response_header.list)
3. Cliquez sur En-têtes de réponse HTTP.
4. Dans la vue de liste, cliquez sur Nouveau.
5. Renseignez le formulaire d'en-tête de réponse HTTP comme suit.
6. Cliquez sur Soumettre.
7. Dans la vue de liste, triez par champ Ordre.

8. Double-cliquez dans le champ Ordre de l'en-tête de réponse HTTP nouvellement créé et définissez la valeur sur 500.
9. Double-cliquez dans le champ Ajouter par et définissez la valeur sur Écraser.

Résultats

Vous devez maintenant disposer d'un en-tête de réponse HTTP, comme indiqué ci-dessous :

The screenshot shows the 'HTTP Response Header' configuration page in ServiceNow. The 'Active' checkbox is checked. The 'Applies to' dropdown is set to 'Specific Type'. The 'Type' dropdown is set to 'Service Portal [sp_portal]'. The 'Name' field contains 'content-security-policy' and the 'Value' field contains 'frame-ancestors \'self\' https://epic.example.com'. The 'Description' field is empty. The 'Application' dropdown is set to 'EMR Help' and the 'Record' dropdown is set to 'Service Portal: Industry Remote Help'. There are 'Update' and 'Delete' buttons at the bottom left.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les étapes de configuration dans Epic, consultez l'article [Comment configurer l'aide EMR pour lancer dans un iFrame dans Epic Hyperspace and Hyperdrive \[KB1207128\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Configurer la barre latérale contextuelle des informations sur la session EMR

Configurez la barre latérale contextuelle des informations de session EMR dans Workspace pour gérer les champs qui s'y affichent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > EMR Help > Définitions de demandes**.
2. Sélectionnez la définition de demande pour laquelle vous souhaitez configurer la barre latérale contextuelle.
3. Dans la liste connexe Mappages de configuration de demande, utilisez la colonne Ordre pour trier l'ordre des champs pour la barre latérale contextuelle.

La valeur numérique la plus basse s'affiche toujours en premier dans la barre latérale. Ainsi, par exemple, si l'adresse e-mail a une valeur de 210 et que le numéro de téléphone a une valeur de 200, vous pouvez échanger ces valeurs pour obtenir le numéro de téléphone à afficher avant l'adresse e-mail.

Si un système source est défini dans la demande, seuls les paramètres de ce système source s'affichent dans la barre latérale contextuelle en fonction de leur ordre de tri. Si aucun système source n'est défini dans la demande, tous les paramètres s'affichent dans la barre latérale contextuelle.

Configuration du portail de services EMR Help

Le portail de services EMR Help permet aux utilisateurs de soumettre ServiceNow des demandes de service informatique à partir de leur système EMR.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le portail de services EMR Help pour soumettre des demandes de service TI à partir d'un système EMR. Pour accéder au portail de services EMR Help, accédez à **Portail de services > Portails** et cliquez sur **Aide à distance du secteur**.

La page d'accueil par défaut disponible dans le portail de services EMR Help fournit les éléments suivants : **Nouveau > Signaler un problème** pour soumettre un incident d'assistance à distance à partir d'un système de DME. Pour les demandes de service informatique autres que les incidents, telles que les demandes ou les demandes de changement, vous devez configurer le portail de services d'aide EMR pour ajouter un nouveau menu pour les définitions associées à la demande de service informatique. Les cliniciens peuvent ensuite afficher l'option permettant de soumettre le type de demande de service informatique configuré sur leurs portails de services.

Pour plus d'informations sur la création d'une interface personnalisée à l'aide de portails de services, consultez [Service Portal](#).

Configurer le processus d'exécution des demandes de service informatique pour les ServiceNow systèmes EMR

Gérez les ServiceNow demandes de service informatique à partir de votre système de DME à l'aide d'un module de soutien système ou d'un portail de services dédié.

Utilisation d'un module de support système pour votre système de DME

Utilisez les API REST scriptées prédéfinies ServiceNow pour soumettre des demandes de service informatique dans votre système EMR, tel que le système Cerner EMR. L'API *de demande d'aide à distance* est disponible pour les intégrations avec votre système de DME. Pour plus d'informations, consultez [API de demande d'aide à distance](#).

Utilisation d'un portail de services dédié pour votre système de DME

Intégrez la page du portail de services pour soumettre ServiceNow des demandes de service informatique à votre système EMR, tel que le système EMR Epic.

Remarque :

Pour intégrer des applications Web externes dans un système de DME Epic, reportez-vous aux sections suivantes du guide d'installation et d'assistance disponible sur le site Web d'Epic pour ses utilisateurs :

- Autoriser les utilisateurs à lancer l'application Web à partir d'un bouton de la barre d'outils
- Configurer l'enregistrement d'intégration pour HTTP GET
- Préparer les paramètres d'activité et d'exécution pour votre workflow

Pour en savoir plus, contactez le représentant de l'équipe Epic de votre établissement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser le portail de services EMR Help pour permettre aux cliniciens de soumettre des demandes de service informatique. Pour plus d'informations, consultez [Configuration du portail de services EMR Help](#).

Pour utiliser un portail de services dédié, vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour définir les champs du formulaire d'aide dans le créateur d'enregistrement, puis incorporer le formulaire dans votre portail de services. Les cliniciens peuvent utiliser ce formulaire d'aide pour soumettre des demandes de service informatique.

Par défaut, le créateur d'enregistrement *EMR Incident* est disponible pour soumettre des demandes de service informatique associées aux incidents. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres variables ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez [Créateur d'enregistrement](#) .

Lors de l'incorporation du formulaire dans votre portail de services, prenez en compte les points suivants :

- Utilisez le format d'URL suivant pour intégrer la page du portail de services pour soumettre des demandes de services informatiques : `https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name` .

Pour *source_name*, fournissez le paramètre défini dans le paramètre de la demande. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR](#).

- Vous pouvez également ajouter des variables EMR à l'URL de la page du portail de services en utilisant le format suivant :
`https://<nom d'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=source_name&var1_id=Value1&var2_id=Value2` .

Par exemple, `https://<nom de l'instance>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=Env`

i Remarque :

Les variables du DME comprennent l'ID de la station de travail, le serveur, le numéro de dossier médical du patient (MRN), etc. Vous définissez les variables EMR en tant que paramètres de tâche.

Les valeurs des variables EMR sont automatiquement remplies si elles sont configurées pour être affichées sur le formulaire d'aide du système EMR . Pour plus d'informations, consultez [Configurer les paramètres de demande pour les systèmes EMR](#).

Options de chiffrement dans EMR Help

EMR Help Fournit un support de chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter les données sensibles du système EMR .

Les options de chiffrement suivantes sont prises en charge par l'application Now PlatformEMR Help :

- [Chiffrement au niveau des colonnes](#)
- [Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes](#)

Chiffrement au niveau des colonnes

Column Level Encryption (CLE) est une fonctionnalité intégrée qui permet le chiffrement dans les modules de chiffrement. Le module d'extension CLE (com.glide.encryption) qui permet le chiffrement des colonnes de table et des pièces jointes associées à un système EMR dans une demande de service est activé par défaut lorsque votre administrateur installe l'application EMR Help .

Une fois le module d'extension CLE (com.glide.encryption) activé, configurez un module de chiffrement et associez-le aux rôles requis qui utilisent l'application EMR Help . Vous pouvez chiffrer des tables ou des champs (colonnes dans une table), mais le chiffrement est particulièrement utile pour les colonnes de la table de données correspondant aux paramètres de demande qui sont marqués comme données sensibles.

Par défaut, le module de chiffrement **rmt_help_data_view** associé au rôle `sn_ind_rmt_help_viewer` est disponible pour une utilisation avec l'application EMR Help . En outre, le champ **Informations supplémentaires** (colonne) de la table Données de demande distante [`sn_ind_rmt_help_request_data`] et les champs **Numéro de téléphone** et **Adresse e-mail** (colonnes) de la table Données sur l'incident EMR [`sn_ind_rmt_help_incident_data`] sont chiffrés par défaut.

Pour en savoir plus, reportez-vous à [la section Chiffrement au niveau des colonnes](#) .

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes fournit une capacité de chiffrement améliorée et utilise Key Management Framework (KMF). Pour utiliser l'option Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes avec l'application EMR Help , votre administrateur doit activer le module d'extension (`com.glide.now.platform.encryption`). En tant qu'administrateur, vous pouvez choisir d'utiliser CLE avec KMF. Pour plus d'informations, consultez [Activer Column Level Encryption Enterprise](#) .

À partir de cette version, la migration des clés et des données chiffrées du support de chiffrement vers Column Level Encryption est automatisée à l'aide de tâches planifiées. Pour plus d'informations, consultez [Migrer vers Column Level Encryption Enterprise](#) .

Remarque :

Les clients existants de la version doivent contacter ServiceNow le Paris service client pour migrer les clés et les données chiffrées du support de chiffrement vers Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes.

Personnaliser les paramètres de tâches de l'URL et de l'API REST pour les systèmes EMR

Utilisez des points d'extension scriptés pour manipuler les paramètres d'URL et les paramètres de tâche d'API REST pour un système EMR.

Avant de commencer

Installez l'application EMR Help. Pour plus d'informations, consultez [Installer EMR Help](#).

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application](#) .

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, modifiez un script include pour utiliser le `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ou créez et enregistrez un script include personnalisé.
 - Créez et enregistrez un script include personnalisé.

Pour plus d'informations, consultez [Registering custom script includes against the scripted extension points](#) .

- Modifiez le script include existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en sélectionnant un script include dans la colonne **Classe**.

Remarque :

Par défaut, le script *include RemoteHelpParamTransformer* qui utilise le *sn_ind_rmt_help*. Le point d'extension *RemoteHelpParamTransformer* est disponible pour l'application EMR Help.

4. Personnalisez les paramètres d'un système de DME en ajoutant les *sn_ind_rmt_help*. Point d'extension *RemoteHelpParamTransformer* vers le script include.
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisations du système EMR

Personnalisation	Implémentation
Paramètres des tâches entrantes	Incluez la méthode <i>transformIncomingTaskParams</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i> . Point d'extension <i>RemoteHelpParamTransformer</i> . La méthode est appelée à partir des API REST avant la création et la mise à jour des demandes de service informatique à partir d'un système EMR et vous permet de modifier tous les paramètres d'entrée.
Paramètres des tâches sortantes	Incluez la méthode <i>transformOutgoingTaskParams</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i> . Point d'extension <i>RemoteHelpParamTransformer</i> . La méthode est appelée à partir des API REST pour obtenir une liste de tâches et les détails des tâches avant d'envoyer les données liées aux tâches au système EMR.
Paramètres de l'URL entrante	Incluez la méthode <i>transformURLParams</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i> . Point d'extension <i>RemoteHelpParamTransformer</i> . Cette méthode est appelée à partir d'un portail de services avant de stocker les paramètres d'URL.  Remarque : Si votre système EMR dispose d'un algorithme de chiffrement, vous pouvez configurer la méthode <i>Paramètres de l'URL entrante</i> dans le <i>sn_ind_rmt_help</i>. Point d'extension <i>RemoteHelpParamTransformer</i> pour déchiffrer tous les paramètres de tâche chiffrés de votre ServiceNow instance.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer des demandes dans votre DME

Vous pouvez demander un service directement dans le système EMR, qui crée automatiquement une demande de service dans une instance ServiceNow

À partir du portail d'aide de DME, créez des demandes de service directement à partir de votre DME en utilisant le menu Aide dans le coin supérieur droit de l'écran.

Soumettre des ServiceNow demandes de service informatique à partir des systèmes de DME

Signalez tout problème avec votre système de DME en soumettant ServiceNow des demandes de service informatique.

En tant qu'utilisateur doté du rôle `sn_ind_rmt_help.requester`, vous pouvez soumettre et surveiller une demande de ServiceNow service informatique à partir de votre système EMR. Un administrateur spécifie la méthode d'exécution de service d'une demande de service informatique. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le processus d'exécution des demandes de service informatique pour les ServiceNow systèmes EMR](#).

Créer des dossiers de soins de santé à partir de votre DME

Utilisez le portail de services EMR Help pour créer des dossiers de soins de santé directement dans votre système de DME.

En tant qu'utilisateur doté du rôle `sn_ind_rmt_help.requester`, vous pouvez soumettre des tickets de soins de santé à partir de votre système de DME. Ces tickets peuvent ensuite être exécutés au sein d'une instance ServiceNow.

Remarque :

L'aptitude de demande de ticket de soins de santé ne peut être remplie que pour les types de tickets de soins de santé personnalisés. Pour exécuter des tickets de soins de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR](#).

Création d'un ticket de soins de santé

Pour créer un cas à partir de votre DME, sélectionnez Dossier de soins de santé dans le menu d'options Demandes en haut à droite. Le formulaire Ticket de soins de santé s'affiche alors.

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

Traduction automatique

Champs du ticket Services de santé

Champ	Description
Informations sur la session EMR	Les informations de session EMR afficheront les valeurs de tous les paramètres configurés qui ont été capturés à partir d'EMR. Si vous avez configuré un paramètre pour l'afficher ici, mais qu'il n'est pas généré, c'est parce qu'aucune valeur n'est transmise par l'EMR pour ce paramètre.

Champs du ticket Services de santé (suite)

Champ	Description
	Ces champs sont renseignés automatiquement et sont en lecture seule.
Organisation de soins de santé	Organisation de soins de santé associée à ce ticket de soins de santé. Ce champ se remplit automatiquement en fonction de l'organisation associée à l'utilisateur.
Professionnel de la santé	Le professionnel de santé associé à ce ticket de soins de santé. Ce champ se remplit automatiquement en fonction du praticien qui en fait la demande.
J'ai besoin d'aide avec	Motif de votre demande. Sélectionnez le type de service de santé pour lequel vous avez besoin d'aide dans la liste déroulante.
Est-ce lié à un dossier patient ?	Sélectionnez cette option pour indiquer que cette demande est associée à un enregistrement de patient. Si c'est le cas, le champ patient devient visible et disponible pour être renseigné.
Patient	Patient associé à ce ticket de soins de santé. Ce champ se remplit automatiquement si le paramètre patient_id est transmis à partir de l'EMR.
Description	Description de votre problème.
Informations protégées sur la santé (IPS)	Saisissez les détails tels que le nom du patient, le numéro de dossier médical (NDM) et la date de naissance (DDN). La valeur saisie dans ce champ est chiffrée.

Traduction automatique

Cliquez sur Envoyer pour acheminer votre demande de ticket de soins de santé vers l'exécution.

Informations sur le ticket de soins de santé soumis

Après avoir soumis votre ticket de soins de santé, vous pouvez examiner les informations que vous avez soumises directement à partir du portail.

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

System Administrator

CS0001016 Created

just now

Start

- L’onglet Activité affiche l’état de la demande.
- L’onglet Pièces jointes affiche toutes les pièces jointes associées à la demande.
- L’onglet Informations supplémentaires affiche une version en lecture seule de toutes les informations soumises dans le cadre de la demande.

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)

Traduction automatique

Aide de Virtual Agent dans EMR

Virtual Agent, la plateforme d'agent conversationnel de ServiceNow, est disponible lors de la création de demandes à partir du portail d'aide EMR.

Virtual Agent peut être utilisé pour obtenir rapidement des informations, prendre des décisions et effectuer des tâches courantes.

Pour interagir avec Virtual Agent, cliquez simplement sur l'icône de la fenêtre de messagerie instantanée dans le coin inférieur droit de l'écran.

Traduction automatique

Help is on its way!



My Open Requests

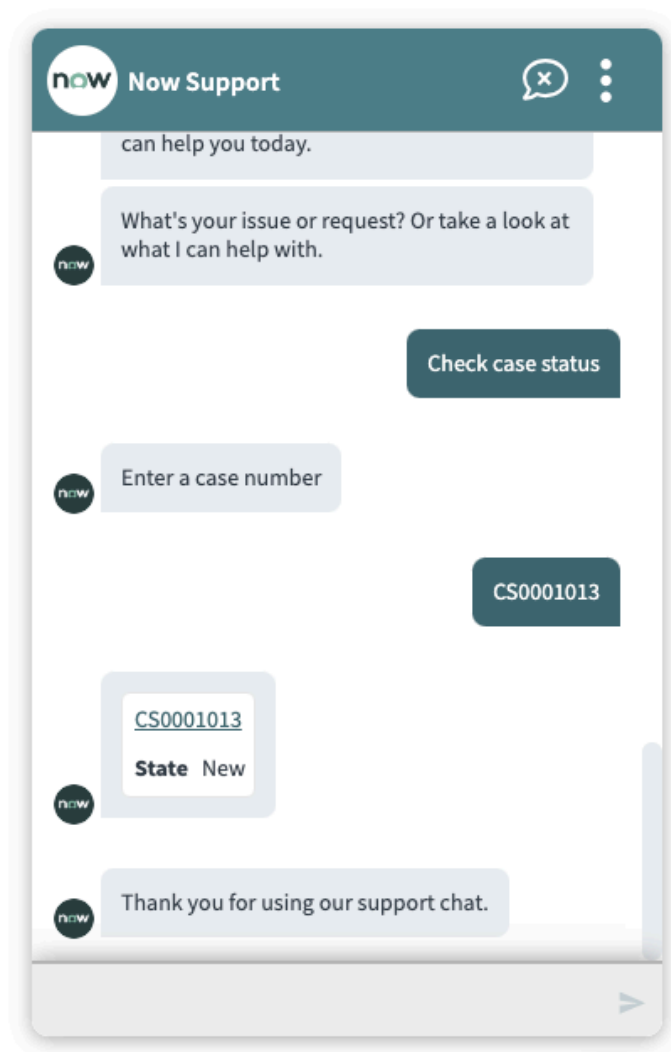
CS0001016

• 4 - Low • • New

CS0001013

• 4 - Low • • New

Traduction automatique



Pour plus d'informations sur Virtual Agent, reportez-vous à [Virtual Agent as an application design element](#) .

Résolution des demandes d'aide EMR

Vous pouvez utiliser une instance ServiceNow pour résoudre les demandes générées dans le portail de services EMR Help.

Travaillez sur des enregistrements de tâches qui sont créés automatiquement lorsque les cliniciens soumettent des demandes de service ServiceNow à partir d'un système EMR.

En tant que prestataire, par exemple, si vous êtes un agent informatique, vous pouvez accéder à l'enregistrement de tâche d'une demande de service informatique sur l'instance ServiceNow liée au système EMR. Le type de tâche configuré par défaut avec l'application EMR Help est défini sur les incidents.

Remarque :

La liste connexe Données de demande EMR d'un formulaire d'incident comprend toutes les données spécifiques au système EMR. Les données de la liste connexe Données de demande EMR ne sont consultables que si vous disposez du rôle `sn_ind_rmt_help.viewer` en plus du rôle ITIL. Si vous ne disposez pas des rôles requis, cette liste connexe apparaît vide.

Pour exécuter des tickets de soins de santé, vous devez d'abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d'informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l'aide EMR](#).

Utilisez l'espace de travail pour afficher les demandes soumises à partir d'un système de DME.

Affichage et résolution des ServiceNow demandes de service informatique soumises à partir des systèmes EMR

Travaillez sur des enregistrements de tâches qui sont automatiquement créés lorsque les cliniciens soumettent ServiceNow des demandes de service informatique à partir d'un système EMR.

Assurez-vous qu'un administrateur a ajouté la liste connexe Données de l'incident EMR au formulaire Incident. Pour plus d'informations, voir [Configuration de la mise en page du formulaire](#) .

Les incidents sont le type de tâche configuré par défaut avec l'application EMR Help .

Vous pouvez utiliser le module ou le EMR Help module Incident pour accéder aux incidents soumis à partir d'un système EMR.

- Pour utiliser le module d'incident, reportez-vous à [Afficher et résoudre un incident EMR à partir du module Incident](#).
- Pour utiliser le module, reportez-vous à [Afficher et résoudre un incident EMR à partir du EMR Help module](#).EMR Help

Afficher et résoudre un incident EMR à partir du module Incident

ServiceNow Traitez les demandes de service informatique soumises par les cliniciens à l'aide du module Incident.

Avant de commencer

Rôle requis : `itil` et `sn_ind_rmt_help.viewer`

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Incident > Ouvert**.
2. Dans la liste Incidents, recherchez l'incident EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la colonne **Nombre**, cliquez sur le lien vers l'incident EMR.
4. Dans la liste connexe Données sur les incidents EMR du formulaire d'incident, consultez les informations issues du système EMR.

Remarque :

Votre administrateur devra peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe Données sur l'incident EMR. Vous pouvez afficher les données de cette liste connexe uniquement lorsque vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Si vous ne disposez pas des rôles requis, la liste connexe Données sur l'incident EMR apparaît vide.

5. Réolvez et fermez l'incident.

a. Sélectionnez l'onglet **Informations sur la résolution**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Connaissances	Option pour générer un article de la base de connaissances avec les informations de l'incident.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et date/heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Notes sur la façon dont un incident a été résolu.

c. Cliquez sur **Résoudre**.

d. **Facultatif** : Fermez l'incident en cliquant sur **Fermer l'incident**.

Afficher et résoudre un incident EMR à partir du EMR Help module

ServiceNow Traitez les demandes de service informatique soumises par les cliniciens à l'aide du EMR Help module.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_ind_rmt_help.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous > EMR Help > Incidents EMR > Mes éléments ouverts**.
2. Dans la liste Incidents EMR, recherchez l'incident EMR sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Dans la colonne **Nombre**, cliquez sur le lien vers l'incident EMR.
4. Dans la liste connexe Données sur les incidents EMR du formulaire d'incident, consultez les informations issues du système EMR.

Remarque :

Votre administrateur devra peut-être configurer le formulaire pour ajouter la liste connexe Données sur l'incident EMR. Vous pouvez afficher les données de cette liste connexe uniquement lorsque vous disposez du rôle sn_ind_rmt_help.viewer en plus du rôle itil. Sinon, la liste connexe Données sur l'incident EMR apparaît vide.

5. Réolvez et fermez l'incident.

a. Sélectionnez l'onglet Informations sur la résolution.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Connaissances	Option pour générer un article de la base de connaissances avec les informations de l'incident.
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et date/heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Notes sur la façon dont un incident a été résolu.

c. Cliquez sur **Résoudre**.

d. **Facultatif** : Fermez l'incident en cliquant sur **Fermer l'incident**.

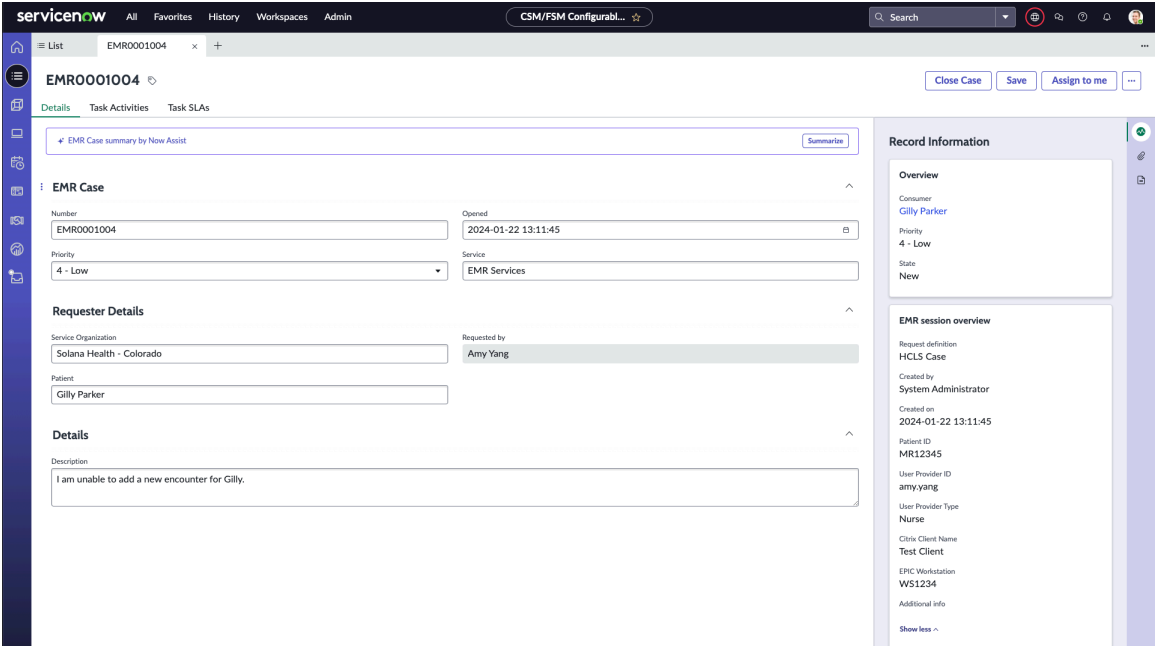
Affichage et résolution des tickets de soins de santé soumis à partir des systèmes de DME

Utilisez Workspace dans une ServiceNow instance pour travailler sur des tickets de soins de santé créés à partir d'un système EMR.

Afficher et résoudre un ticket EMR Healthcare à partir de Workspace

Utilisez l’espace de travail pour exécuter les tickets de soins de santé générés à partir de l’aide EMR.

Pour exécuter des tickets de soins de santé, vous devez d’abord créer votre propre type de ticket de soins de santé personnalisé. Pour plus d’informations sur cette opération, consultez [Configurer les types de tickets de soins de santé pour l’aide EMR](#).



Les informations issues de la demande EMR sont capturées dans le panneau latéral contextuel de vue d’ensemble de la session EMR.

Référence EMR Help

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur EMR Help les fonctionnalités.

Composants installés avec EMR Help

Plusieurs types de composants sont installés lors de l’activation de l’application, notamment des EMR Help tables, des rôles d’utilisateur et des modules d’extension.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#).

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans EMR Help

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_ind_rmt_help.admin	Configurez des définitions de demandes distantes et des tables de données, identifiez les	sn_ind_rmt_help.demandeur

Traduction automatique

Rôles installés dans EMR Help (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	API REST scriptées à utiliser et configurez un créateur d'enregistrement.	
sn_ind_rmt_help.demandeur	Soumettez et surveillez une ServiceNow demande de service à partir d'un système de DME.	sn_ind_rmt_help.viewer
sn_ind_rmt_help.viewer	Affichez les détails des données EMR associées à une ServiceNow demande de service. i Remarque : Affectez le rôle sn_ind_rmt_help.viewer aux agents qui traiteront les problèmes signalés par le système EMR. Par défaut, ce rôle permet d'accéder aux variables EMR stockées dans la table EMR Request Data [sn_ind_rmt_help_incident_data].	Néant

Tables installées

Tables installées dans EMR Help

Table	Description
Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param]	Contient les paramètres des demandes de service informatique disponibles pour le système EMR à partir de votre ServiceNow instance.
Données de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data]	Fournit des champs de base pour les demandes de service informatique. Vous pouvez étendre cette table pour inclure davantage de données provenant d'une demande de service informatique. Chaque paramètre de demande distante possède une colonne correspondante dans cette table.
Définition de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn]	Associe un type de tâche à une table de données de demande et inclut également le mappage de configuration de demande.

Tables installées dans EMR Help (suite)

Table	Description
Données de l'incident EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]	Contient les données du système EMR incluses dans les demandes de service informatique. Cette table étend la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] pour inclure toutes les données spécifiques à une tâche provenant des demandes de service IT.
Mappage de configuration pour une demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	Mappe les paramètres de demande avec les colonnes de la table de données Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sa table enfant.

Modules d'extension installés

Modules d'extension installés dans EMR Help

Module d'extension	Description
Module d'extension Encryption Support (com.glide.encryption)	Chiffre les colonnes de table et les pièces jointes associées à un système EMR dans une demande de service informatique.

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées dans EMR Help

Application	Description
Cœur de secteur (com.sn_ind)	Inclut des objets courants, des artefacts de code et des définitions de demandes pour les applications verticales du secteur.

Tables de modèles de données EMR Help

Les tables installées avec l'application EMR Help vous permettent de soumettre des demandes sur votre instance ServiceNow à partir d'un système EMR.

Pour en savoir plus sur le modèle de données EMR Help, consultez [Modèle de données EMR Help](#)

Table de définition de la demande distante

La table Définition de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn] stocke le créateur d'enregistrement et le type de tâche.

Table de définition de demande distante

La table de définition de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_defn] comporte les fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez [Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour](#) .
- Modélise un paramètre de demande provenant d'un système EMR.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire de définition de demande distante

Champ	Type de données	Description
Créateur d'enregistrement	Référence	Représente le créateur d'enregistrement associé à la définition de demande distante. Pour plus d'informations, voir Create a record producer .
Table de données de demande	Nom de la table	Table qui stocke les valeurs des informations de session EMR qui ont été capturées lors de la création de la tâche par le créateur d'enregistrement.
Paramètres de tâche REST API	Liste des champs	Fournit la possibilité de choisir les champs que vous souhaitez rendre disponibles pour les actions d'API répertoriées. Les champs choisis seront disponibles pour les opérations d'API REST pour la définition de demande associée suivante : 1. Création de tâche 2. Liste de tâches 3. Détail de la tâche 4. Mise à jour de tâche

Table des paramètres de demande distante

La table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param] stocke tous les paramètres qui peuvent être utilisés dans toutes les définitions de demande distante.

Table de paramètres de demande distante

La table Paramètre de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_param] comporte les fonctionnalités suivantes :

- Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] qui utilise l'attribut dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez [Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour](#) .
- Modélise un paramètre de demande provenant d'un système EMR.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire Paramètre de demande à distance

Champ	Type de données	Description
Actif	Vrai/Faux	Définit le paramètre comme actif à utiliser dans une définition de demande.
Domaine	ID de domaine	Le domaine associé à cet enregistrement.
ID	Chaîne	Identificateur unique pour ce paramètre utilisé dans une définition de demande.
Nom	Chaîne	Nom de ce paramètre de demande distante.
Données sensibles	Vrai/Faux	Utilisé pour classer si les informations reçues par ce paramètre sont sensibles ou non. i Remarque : Les champs marqués comme Vrai ne doivent être mappés qu'aux colonnes de données pour lesquelles le chiffrement au niveau des colonnes est activé. Pour en savoir plus sur le chiffrement au niveau des colonnes, consultez : Column Level Encryption .
Système source	Chaîne	Représente le système EMR pris en charge par ce paramètre. Afin de prendre en charge tous les systèmes

Champs du formulaire Paramètre de demande à distance (suite)

Champ	Type de données	Description
		EMR, définissez ce champ sur n'importe lequel .

Table de données de demande distante

La table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] stocke toutes les données de paramètre capturées associées à un enregistrement de tâche.

La table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] comporte les caractéristiques suivantes :

- Stocke des données supplémentaires provenant d'un système de DME.
- Extensible et utilisé pour créer des tables de données basées sur un type de tâche.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.



Remarque :

Le stockage des données du système EMR dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sa table de données enfant étendue fournit une couche de sécurité. En tant qu'administrateur, vous pouvez étendre la table Données de demande à distance [sn_ind_rmt_help_request_data] pour un type de tâche particulier afin de stocker des informations supplémentaires provenant d'un système EMR. Par exemple, l'application EMR Help fournit la table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] qui étend la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] et associe les incidents aux demandes de service.

Champs du formulaire Données de demande à distance

Champ	Type de données	Description
Informations supplémentaires	Chaîne	Ce champ est utilisé pour stocker toute information sensible supplémentaire lors de la soumission d'une demande à partir du DME. Ce champ dispose d'un chiffrement au niveau des colonnes.
Créé	Date/Heure	Date et heure de création de l'enregistrement.
Créé par	Chaîne	Nom de l'utilisateur qui a créé cet enregistrement.
Domaine	ID de domaine	Le domaine associé à cet enregistrement.

Champs du formulaire Données de demande à distance (suite)

Champ	Type de données	Description
Patient ID	Chaîne	Représente l'identificateur unique du patient (c.-à-d. MRN) pour ce patient dans le système DME.
Définition de la demande	Référence	Référence la définition de demande distante.
Système source	Chaîne	Représente le système EMR d'où provient cette demande. C'est-à-dire, Épopée/Cerner. i Remarque : Si cette valeur est inconnue, cela signifie qu'aucun système source n'a été fourni lors de la création de l'enregistrement.
ID système	ID système (GUID)	ID système unique de chaque table.
Balises	Balises associées	Balises associées à cet enregistrement.
Tâche	Référence	Référence la tâche associée.
Type de tâche	Nom de la table	Le type de tâche configuré sur la définition de demande distante utilisée pour générer cet enregistrement.
Mis à jour	Date/Heure	Horodatage de la date et de l'heure de la dernière mise à jour.
Mis à jour par	Chaîne	Nom de la personne pour la dernière mise à jour de l'enregistrement.
Mises à jour	Entier	Nombre de mises à jour qui se sont produites.

Traduction automatique

Table de données de demande EMR

La table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] stocke toutes les données de paramètre capturées associées à un enregistrement de tâche.

La table Données de demande EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] comporte les caractéristiques suivantes :

- Étend la table Données de la demande distante [sn_ind_rmt_help_incident_data].
- Modélise les données EMR spécifiques à la demande.
- Correspond aux paramètres de la demande.
- Inclut la possibilité d’ajouter d’autres colonnes pour tous les paramètres supplémentaires.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire Données de demande à distance

Champ	Type de données
Adresse e-mail	Chaîne
Environnement	Chaîne
L'utilisateur est-il un médecin ?	Chaîne
Type de problème	Chaîne
Nom d'utilisateur Millennium	Chaîne
Extension de téléphone	Chaîne
Position	Chaîne
Serveur	Chaîne
ID d'enregistrement de session	Chaîne
Station de travail	Chaîne

Table Mappage de configuration de demande

La table Mappage de configuration de la demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] stocke l’association entre le paramètre de la demande et la définition de la demande.

La table de mappage de configuration de demande [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] comporte les caractéristiques suivantes :

- Étend la table Fichier d’application [sys_metadata] qui utilise l’attribut dictionnaire update_synch pour activer les personnalisations. Pour plus d’informations, consultez [Personnalisations suivies par ensembles de mises à jour](#) .
- Pour une définition de demande, mappe chaque paramètre de demande actif à une colonne spécifique dans la table de données de la demande correspondante.

Rôle requis pour configurer la table : sn_ind_rmt_help.admin.

Champs du formulaire Mappage de configuration de demande

Champ	Type de données	Description
Domaine	ID de domaine	Le domaine associé à cet enregistrement.
ID interne	Chaîne	L’ID interne associé à cet enregistrement.
Commande	Entier	Ordre dans lequel vos paramètres s’afficheront dans la barre latérale contextuelle.
Colonne de données de demande	Nom de champ	Champ de la table de type de tâche définie dans la définition de demande.
Définition de la demande	Référence	Référence la définition de demande distante.
Paramètre de demande	Référence	Fait référence au paramètre de demande distante.

Séparation de domaine et EMR Help

EMR Help prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

Traduction automatique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application EMR Help inclut Domain Separation pour les tables de configuration (définition de la demande, paramètres de la demande et mappage de la définition aux paramètres), ainsi que Domain Separation pour les données transactionnelles telles que les tâches et les données de demande associées provenant du système EMR.

Domain Separation est activée dans les aspects suivants de l'application EMR Help :

- Les données stockées dans la table Données de demande distante [sn_ind_rmt_help_request_data] sont séparées par domaine.
- Les tâches créées lorsqu'elles sont déclenchées à partir d'un créateur d'enregistrement ou à l'aide d'une API REST sont séparées par domaine.
- Les paramètres de demande peuvent être créés pour être utilisés dans différents domaines.
- Les définitions de demandes peuvent être créées pour être utilisées dans différents domaines.
- Des mappages de définitions de demandes peuvent être créés pour être utilisés dans différents domaines.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans EMR Help

Pour les clients qui utilisent un portail de services EMR Help dans leurs systèmes EMR pour émettre ServiceNow des demandes de service IT, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, de la tâche créée et des données de demande associées.

Pour les clients utilisant l'API de demande d'aide à distance, un administrateur peut séparer une tâche et les données de demande distante associées en envoyant l'un des paramètres suivants dans l'objet lors de la *task_parameters* création de la demande.

- Tâche pour l'utilisateur (task_for)

Remarque :

Valide pour tous les types de tâches.

- Appelant (caller_id)

i Remarque :

Valide uniquement pour la table Incident [incident].

Pour l'incident, le domaine de la tâche est défini à partir du paramètre caller_id s'il est spécifié dans le corps de la demande. Lorsque le paramètre caller_id n'est pas spécifié, le domaine de la tâche est défini comme le domaine de l'utilisateur spécifié dans le paramètre task_for . Si aucun de ces paramètres n'est spécifié dans le corps de la demande, le domaine de la tâche est défini à partir du domaine de l'utilisateur authentifié appelant l'API *de demande d'aide à distance* .

Configurer Domain Separation pour EMR Help

Les données transactionnelles, telles que la tâche créée et les données de demande distante associées, sont automatiquement séparées par domaine.

Toute intégration au système Cerner EMR fonctionnera avec la définition de demande de demande de service informatique [sn_it_request] mappée uniquement au système Cerner EMR par défaut. Dans ce cas, seules les tâches et les données de demande distante peuvent être séparées par domaine.

Tables séparées de domaine

- Définition de la demande distante (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- Paramètre de demande distante (sn_ind_rmt_help_request_param)
- Mappage de configuration de la demande (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- Données de demande distante (sn_ind_rmt_help_request_data) et ses tables de données enfants étendues
- Tâche [task]

Information associée

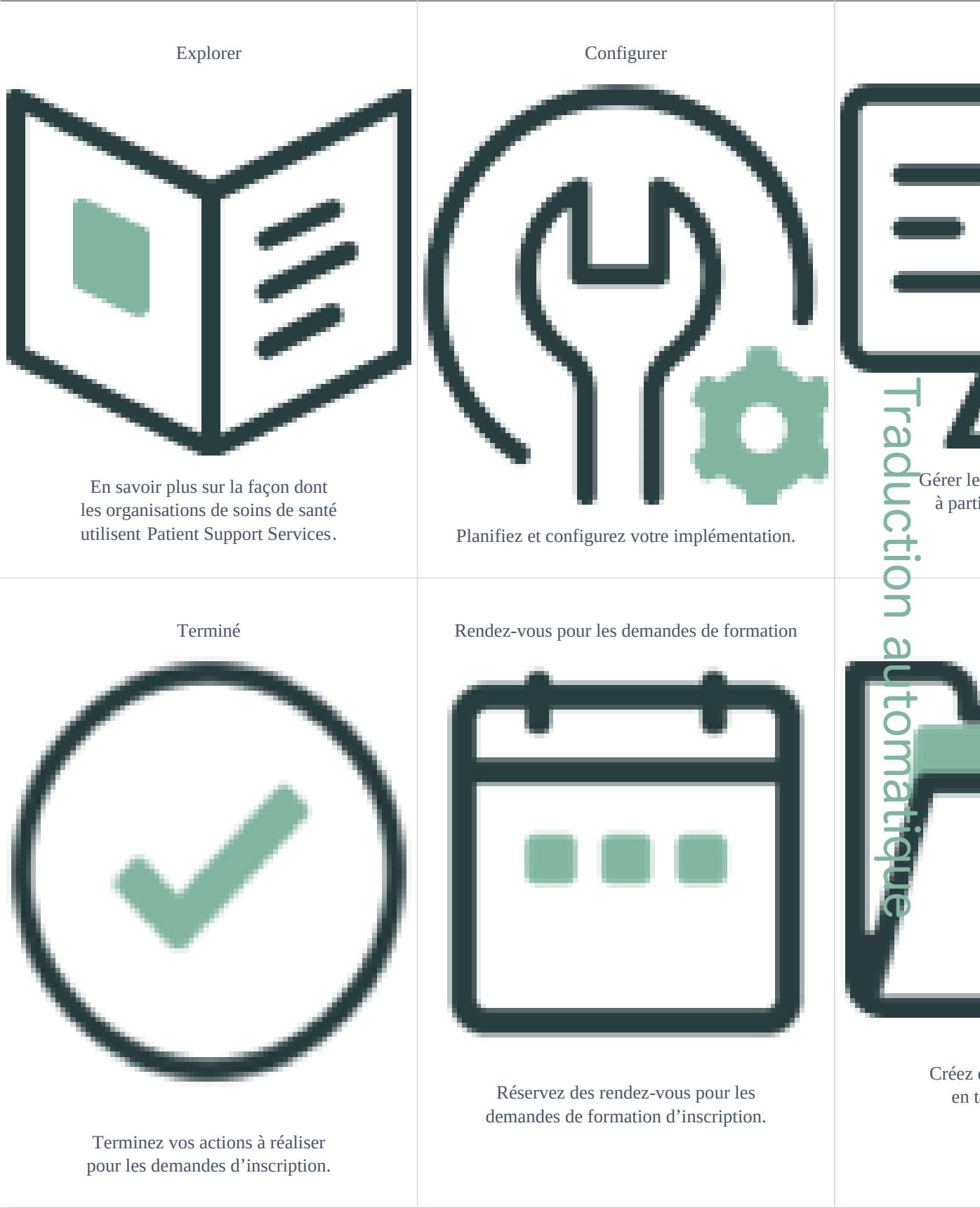
[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Patient Support Services

Grâce à l'application ServiceNow® Patient Support Services , rationalisez l'intégration, l'éducation et l'engagement des patients pour divers services de soutien aux patients tels que les plans de remise, les programmes d'observance, les opioïdes et la gestion du diabète.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .





Traduction automatique

Explorer Patient Support Services

Que vous commenciez ou élargissiez votre implémentation de l'application Patient Support Services , envisagez d'en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour rationaliser les processus d'intégration, de formation et d'engagement de vos patients.

Vue d'ensemble

Pour les patients, facilitez l'intégration de n'importe quelle thérapie et favorisez l'observance pour de meilleurs résultats de santé.

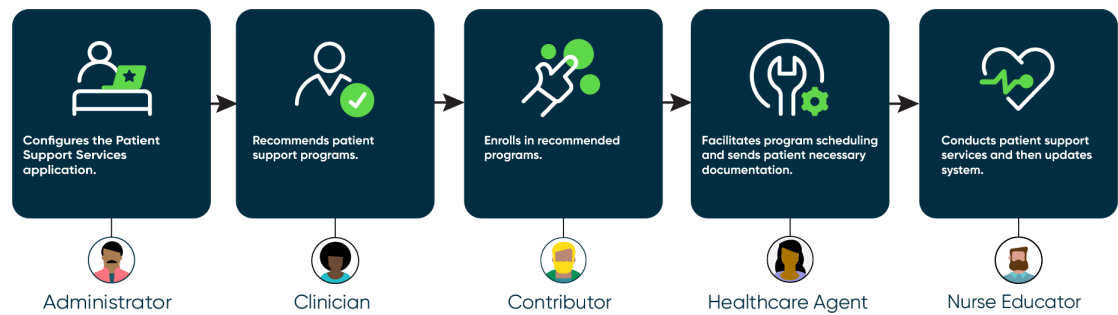
Pour les organismes de soins de santé, surmontez les obstacles auxquels sont confrontés les patients lorsqu'ils commencent un traitement en supprimant les obstacles financiers pour améliorer l'accès et en rationalisant l'intégration pour que les patients commencent le traitement plus rapidement.

Pour les coordonnateurs de soins, le Patient Support Services playbook fournit une expérience guidée pour examiner les demandes d'inscription. Ils peuvent vérifier les renseignements sur le patient, examiner les détails de l'inscription, identifier et attribuer les tâches et les formulaires de consentement requis, et envoyer la documentation appropriée à l'organisme d'assurance du patient pour préautorisation.

L'application Patient Support Services utilise le modèle de données fourni par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Les demandes d'inscription sont soumises en tant que tickets d'inscription et affectées à des agents du service aux patients agissant en tant que coordonnateurs des soins qui peuvent ensuite utiliser un playbook guidé dans

leur Espace de travail rôle pour accomplir des tâches dans le cadre du programme de soutien aux patients et fermer un ticket d'inscription.

Workflow Services d'assistance aux patients



Dans le workflow Services de soutien aux patients :

- 1. Un administrateur configure l'application Patient Support Services.
- 2. Un clinicien recommande des programmes de soutien aux patients.
- 3. Un contributeur s'inscrit aux programmes recommandés.
- 4. Un agent de santé facilite la planification du programme et envoie aux patients la documentation nécessaire.
- 5. Une infirmière enseignante offre des services de soutien aux patients, puis met à jour le système.

Avantages

Les Services de soutien aux patients offrent les avantages suivants :

Avantages des services de soutien aux patients

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gérez les demandes d'inscription et effectuez les actions à faire, telles que les tâches de formation.	Gérer les demandes d'inscription dans Espace de travail	Coordonnatrice des soins
Prenez des rendez-vous pour des programmes de soutien et effectuez les tâches qui vous sont assignées en tant que patient.	Réalisation des tâches pour Patient Support Services	Patient

Avantages des services de soutien aux patients (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Réservez des rendez-vous pour les demandes de formation d'inscription.	Réservation de rendez-vous pour Patient Support Services	Coordonnatrice des soins
Affichez des analyses et des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur du libre-service.	Tableau de bord de Patient Support Services	Gestionnaire HCLS

Pour démarrer avec l'application Patient Support Services, consultez [Configurer Patient Support Services](#).

Patient Support Services - Scénario de flux de travail

Utilisez l'application pour rationaliser les activités d'inscription à un service d'assistance aux patients, y compris l'intégration Patient Support Services et la préautorisation des patients.

Scénario : Un médecin prescrit des médicaments et des injections pour traiter une maladie diagnostiquée chez un patient. Le patient est préoccupé par le coût en raison d'un régime d'assurance médicale à quote-part élevé et s'inquiète de prendre des injections par lui-même. Le médecin informe le patient de la carte d'épargne et du programme de soutien aux patients offerts par une société pharmaceutique. Le médecin aide ensuite le patient à soumettre la demande d'inscription. Dans le formulaire de demande d'inscription, le patient saisit toutes les informations personnelles et d'assurance et demande une assistance pour la carte d'épargne, le service d'élimination des objets tranchants et la formation aux injections. Le patient signe le consentement de la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et soumet le formulaire de demande d'inscription. Lorsqu'un ticket d'inscription est créé dans l'instance, le Patient Support Services workflow lance un playbook configuré pour les tickets d'inscriptionServiceNow. Le cas est confié à John, qui est un coordonnateur des soins.

Le graphique suivant montre comment l'application Patient Support Services est utilisée pour gérer le programme de soutien aux patients tel qu'indiqué dans le scénario.

Traduction automatique

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.



Traduction automatique

Le workflow suivant explique comment les différents utilisateurs utilisent l'application Patient Support Services pour permettre au patient de s'inscrire à un programme de soutien aux patients et d'obtenir la carte d'économies auprès d'une société pharmaceutique :

1. John utilise le Espace de travail pour afficher le ticket d'inscription.

2. Dans Espace de travail, John peut afficher des informations complètes sur le patient à partir de l'onglet **Informations sur le patient** .

John valide les détails du patient, y compris l'assurance au dossier, les coordonnées et les antécédents médicaux.

3. Jean sélectionne ensuite l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux coordonnateurs de soins de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité complète sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. John examine la demande, vérifie l'ordonnance et le consentement, et accepte la demande d'inscription après avoir vérifié que le patient répond aux critères d'admissibilité du programme.

5. Le patient est inscrit au programme de soutien aux patients et une notification de bienvenue par e-mail lui est envoyée.

6. Selon les préférences du patient, John travaille avec la compagnie d'assurance ou se coordonne avec la pharmacie spécialisée pour mener à bien les activités d'enquête sur les prestations.

7. Une fois que les activités d'enquête sur les prestations sont terminées, le Patient Support Services workflow :

- Déclenche les tâches d'exécution pour chaque service auquel le patient s'est inscrit. Dans cet exemple, des tâches sont créées pour l'envoi d'une carte d'épargne et d'un conteneur d'élimination des objets tranchants.
- Envoie une notification par e-mail au patient pour qu'il prenne rendez-vous pour le support de formation aux injections.

8. Jean communique avec la pharmacie pour passer la commande d'ordonnance par télécopieur ou par courriel, confirme la date de livraison du médicament auprès de la pharmacie et envoie un courriel de confirmation au patient.

9. Le patient prend rendez-vous pour la formation sur les injections à partir du portail des patients, puis une tâche de formation est affectée au groupe d'affectation de soutien à la formation du personnel infirmier.

10. Une infirmière enseignante du groupe d'affectation du soutien à la formation des infirmières donne la formation sur l'injection au patient et remplit la liste de contrôle de la formation en Espace de travail.

11. Le ticket d'inscription est défini sur Terminé lorsque toutes les tâches d'inscription sont définies pour être terminées dans le playbook.

Configurer Patient Support Services

Configurez l'application pour terminer les Patient Support Services activités d'inscription associées à un programme de services aux patients.

i Remarque :

L'application Patient Support Services est basée sur le modèle de Patient Support Services données qui étend et [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) stocke toutes les demandes d'inscription dans la table Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case].

La table suivante donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Patient Support Services.

Tâches de configuration Patient Support Services

Tâche	Description
Installer Patient Support Services.	Installez l'application pour travailler sur les Patient Support Services services d'assistance aux patients.
Affecter des rôles aux Patient Support Services utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Patient Support Services .
Utiliser le Patient Support Services Modèle de données.	Utilisez Patient Support Services des tables pour stocker les données relatives aux demandes d'inscription.
Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Patient Support Services.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services .
Configurez un formulaire de demande d'inscription.	Configurez un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de s'inscrire à Patient Support Services des programmes proposés par un établissement de santé.
Configurer le flux de soumission du formulaire de demande d'inscription.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels enregistrements sont créés ou mis à jour après l'envoi d'un formulaire de demande d'inscription.
Déterminez qui peut effectuer les tâches de formation.	Ajoutez des utilisateurs capables d'animer les formations au Patient Support Services groupe d'affectation de soutien à la formation du personnel infirmier.
Configurez un paramètre de réservation de rendez-vous.	Permettre aux patients de prendre rendez-vous pour les tâches de formation effectuées au sein de l'application Patient Support Services
Configurez un programme.	Permettez à vos patients de s'inscrire à un programme dans l'application Patient Support Services .

Traduction automatique

Tâches de configuration Patient Support Services (suite)

Tâche	Description
Configurez une liste de vérification pour un programme.	Configurez une liste de vérification pour un Patient Support Services programme sous la forme d'une liste informelle de questions ou de tâches servant de rappel pour l'achèvement d'une demande d'inscription.
Configurez la génération automatique de documents.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour une demande d'inscription.
Ajoutez un élément de menu des actions à faire au portail patient.	Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu qui répertorie toutes les actions à réaliser pour les tâches de demande d'inscription.
Configurer un playbook pour Patient Support Services.	Configurez un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'inscription.
Configurer un Patient Support Services Notification par e-mail.	Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet Patient Support Services des programmes.
Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires.	Déterminez qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets d'inscription dans l'application Patient Support Services .
Configurez le processus de création d'un ticket d'inscription par les contributeurs.	Configurez le processus de création de tickets d'inscription sur un portail de services.

Traduction automatique

Installer Patient Support Services

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Patient Support Services (sn_patientservice). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Patient Support Services :

- Rôles
- Tables
- ServiceNow Store applications
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Patient Support Services](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Patient Support Services (sn_patientservice).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux Patient Support Services utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l’accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l’application Patient Support Services .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Patient Support Services à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_patientservice.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Patient Support Services.

Rôles installés dans Patient Support Services

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.admin	Administre qui peut accéder à l’application Patient Support Services .	sn_patientservice.agent

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.agent	Consulte et exécute les tickets d'inscription en tant que coordonnatrice des soins.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.infirmière_éducatrice	Gère les demandes de Patient Support Services formation en tant qu'infirmière enseignante. i Remarque : Par défaut, le rôle sn_patientservice.nurse_educator est affecté aux membres du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.créateur de cas	Crée des tickets d'inscription pour tous les objets associés.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets d'inscription pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil Connecteur d'agent. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services .	- sn_hcls.healthcare_agent - sn_patientservice.sm_agent
sn_patientservice.case_task_viewer	Affiche toutes les tâches associées à un ticket d'inscription auxquelles l'utilisateur a accès.	Néant
sn_patientservice.case_viewer	Affiche tous les tickets d'inscription disponibles dans l'application.	Néant
sn_patientservice.contributeur	Crée des tickets d'inscription pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil	- sn_hcls.visionneur_de_données - sn_hcls.foundation_data_viewer - sn_patientservice.case_task_v - sn_hcls.patient_data_viewer

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services .	• sn_hcls.visionneur_de_données • sn_hcls.visionneuse_des_données • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_visionneur • sn_patientservice.créateur de cas
sn_patientservice.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'inscription et les consulte en tant que coordonnateur des soins.	sn_patientservice.créateur de cas

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la Now Platform fonctionnalité d'administration des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

Modèle de données Patient Support Services

L'application Patient Support Services fournit un modèle de données à utiliser dans le Patient Support Services workflow.

Vue d'ensemble

Le Patient Support Services modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Le modèle de données Patient Support Services utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

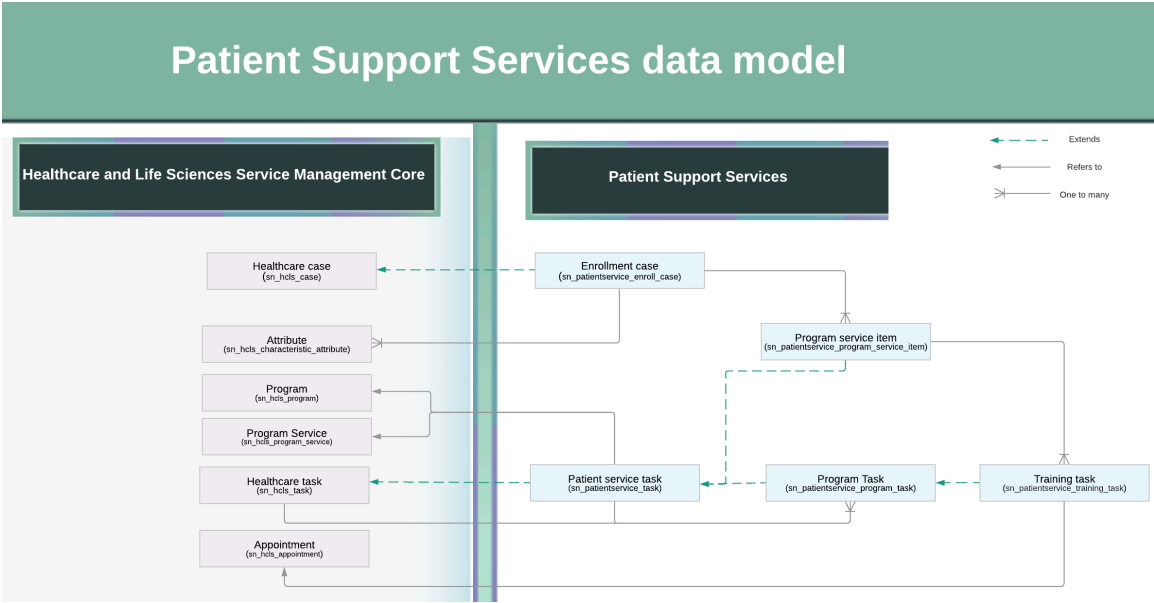
- Tables incluses dans l'application Patient Support Services .
- Tables incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Vous pouvez installer l'application Patient Support Services pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Patient Support Services données.

Traduction automatique

Modèle de données Patient Support Services



Le Patient Support Services modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l’application pour stocker les Patient Support Services données.

Patient Support Services Tables d’applications

Table	Description
Ticket d’inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Stocke les tickets d’inscription. Le champ Patient est obligatoire pour un ticket d’inscription.
Tâche de service aux patients [sn_patientservice_task]	Table de tâche de base à partir de laquelle les tables Tâche de programme [sn_patientservice_program_task] et Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item] sont étendues. Prolonge la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task].
Formation sur les services aux patients [sn_patientservice_training_task]	Stocke les détails des tâches de formation associées à une tâche de programme.
Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Stocke les détails des tâches d’élément de service de programme associées à un service de programme.
Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Stocke les détails des tâches du programme créées pour fournir les services demandés par un patient.

Traduction automatique

Le Patient Support Services modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d'applications

Table	Description
Attribut [sn_hcls_characteristic_attribute]	Stocke les options de caractéristiques associées à un programme ou à un service de programme sélectionné par un patient lors de la soumission d'une demande d'inscription.
Rendez-vous [sn_hcls_appointment]	Stocke les détails de la réservation de rendez-vous pour un patient dans votre établissement de santé.
Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé.
Tâche de soins de santé [sn_hcls_task]	Prend en charge les tâches de soins de santé.
Programme [sn_hcls_program]	Prend en charge le programme et les tâches de formation.
Service de programme [sn_hcls_program_service]	Prend en charge les tâches de service du programme.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Patient Support Services

Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services .

Pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Patient Support Services , en tant qu'administrateur, vous devez approuver les privilèges RCA requis. Pour plus d'informations, consultez [Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie](#).

Configuration du formulaire de demande d'inscription

Vous pouvez configurer un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de s'inscrire à Patient Support Services des programmes proposés par un établissement de santé.

En tant que fournisseur de soins de santé, vous pouvez utiliser un formulaire de demande d'inscription pour permettre aux patients ou aux praticiens de soumettre des demandes d'inscription.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer un formulaire d'application d'inscription et associer les champs de formulaire à des tables d'application à l'aide du *PatientServicePortalUtils* script include. Le script include fournit une

implémentation par défaut et est disponible dans l'application Patient Support Services . Vous pouvez créer votre propre implémentation et l'associer au *PatientServicePortalUtils* script include. Pour plus d'informations, consultez [Script includes](#) .

Configurer le flux de soumission du formulaire de demande d'inscription

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels enregistrements sont créés ou mis à jour après l'envoi d'un formulaire de demande d'inscription.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Patient Support Services du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Patient Support Services installe le `sn_patientservice`. Script `EnrollmentCaseUtilService` , script include `EnrollmentCaseUtilService` et point d'extension `EnrollmentCaseServiceExtPoint` .

La `sn_patientservice`. Le script `EnrollmentCaseUtilService` est préconfiguré pour le formulaire de demande d'inscription disponible par défaut dans l'application. Avant de créer un ticket d'inscription, l'application exécute la `sn_patientservice`. `EnrollmentCaseUtilService` et utilise la logique de workflow de soumission suivante pour créer des enregistrements et éviter la duplication des enregistrements :

1. Créez un dossier patient s'il n'en existe pas.
2. Créez un enregistrement de consommateur s'il n'en existe pas.
3. Créez un dossier de praticien s'il n'en existe pas.
4. Créez un régime de participants s'il n'en existe pas.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application](#) .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **API Name (Nom de l'API)** , recherchez `sn_patientservice` et cliquez dessus .
EnrollmentCaseServiceExtPoint.
3. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser le point d'extension `EnrollmentCaseServiceExtPoint` .
 - Modifiez le script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en cliquant sur **sn_patientservice. EnrollmentCaseServiceExtPoint**.
 - Créez et enregistrez un script include personnalisé.
4. Personnalisez la logique de workflow de soumission de votre formulaire d'inscription en ajoutant les méthodes `createPatient`, `createMemberPlan` et `createPractitioner` à votre script include qui implémente le point d'extension `EnrollmentCaseServiceExtPoint` .
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Table de personnalisation du formulaire d'inscription

Personnalisation	Implémentation
Créer un dossier patient s'il n'y en a pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.
Créer un régime des participants s'il n'y en a pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.
Créer un dossier de praticien s'il n'en existe pas.	Incluez la méthode createPatient du point d'extension EnrollmentCaseServiceExtPoint dans l'implémentation.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Déterminer qui peut dispenser une formation pour Patient Support Services

Ajoutez des utilisateurs capables d'animer les formations au Patient Support Services groupe d'affectation de soutien à la formation du personnel infirmier.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'application Patient Support Services , le rôle sn_patientservice.nurse_educator est requis pour dispenser des formations à un patient. Les formations sont demandées par un patient dans le cadre d'un programme associé à Patient Support Services. Par défaut, les membres du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières se voient affecter le rôle sn_patientservice.nurse_educator.

Procédure

- Affectez le rôle sn_patientservice.nurse_educator à l'utilisateur qui effectue la tâche de formation. Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Ajoutez l'utilisateur qui effectue la tâche de formation au groupe d'affectation de prise en charge de la formation des infirmières. Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

Information associée

[Groupes](#)

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services

Permettre aux patients de prendre rendez-vous pour les demandes de formation effectuées par les infirmières enseignantes.

Dans l'application Patient Support Services , un rendez-vous est réservé pour planifier les demandes de formation incluses dans un service du programme. Pour compléter un élément de service de programme, une tâche de programme est créée dans l'application.

L'application Patient Support Services utilise le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking) pour créer un enregistrement de rendez-vous dans la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment]. L'enregistrement de rendez-vous est créé pour une tâche de programme qui nécessite une réservation de rendez-vous. Le module d'extension est automatiquement activé une fois que votre administrateur a installé l'application Patient Support Services . Pour plus d'informations sur la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, consultez [Composants de réservation de rendez-vous](#) .

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_patientservice.admin, vous configurez les paramètres de réservation de rendez-vous suivants :

1. [Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.](#)
2. [Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.](#)

Remarque :

La fonctionnalité de réservation de rendez-vous nécessite la configuration d'une tâche de programme qui offre des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à ce service spécifique.

3. **Facultatif :** [Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous au niveau du jour dans Patient Support Services.](#)
4. [Affichez une fenêtre de réservation de rendez-vous sur le portail d'un patient.](#)

Information associée

[Réservation de rendez-vous pour Patient Support Services](#)

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Configurez des fenêtres horaires pour l'exécution d'une tâche de programme que le patient peut utiliser pour prendre des rendez-vous dans l'application Patient Support Services .

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Patient Support Services à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_patientservice.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application inclut le paramètre de **rendez-vous de service du programme** pour une tâche du programme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Patient Support Services > Administration > Paramètres de réservation de rendez-vous.**
2. Dans la liste de configuration de réservation de rendez-vous, configurez un paramètre existant ou créez-en un nouveau.
 - Sélectionnez une configuration existante dans la liste de configuration de réservation de rendez-vous.
 - Créez une nouvelle configuration en cliquant sur **Nouveau** dans la liste de configuration de réservation de rendez-vous.
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour une configuration existante ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire Configuration de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration.
Table de tâches	Table de tâches pour laquelle le rendez-vous est créé. La table Formation sur le service aux patients [sn_patientservice_training_task] est la table par défaut pour les tâches de Patient Support Services formation.
Méthode de disponibilité	Méthode pour déterminer la disponibilité des rendez-vous. Une méthode de disponibilité est l'un des types suivants : Nombre de rendez-vous par emplacement Nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Cette méthode utilise un nombre spécifique de rendez-vous disponibles par fenêtre temporelle. Le nombre réel de rendez-vous est spécifié dans la configuration du service de rendez-vous. Par exemple, si l'administrateur spécifie 10 rendez-vous par fenêtre, alors chaque fenêtre de rendez-vous a 10 rendez-vous disponibles. Le nombre de rendez-vous disponibles pour une fenêtre de rendez-vous baisse d'une unité chaque fois qu'un rendez-vous est réservé dans cette fenêtre. Scripté Script pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles par fenêtre horaire.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher la vue de calendrier avancée pour les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient. La vue de calendrier avancée affiche les rendez-vous classés en différents créneaux horaires de la journée, tels que le matin, l'après-midi et le soir.
Actif	Option pour activer la configuration de l'application et permettre la réservation de rendez-vous.
Acceptation automatique	Option permettant d'activer l'acceptation automatique des tâches de formation par un agent. Pour Patient Support Services, décochez la case Acceptation automatique, car le rendez-vous pour une tâche de formation est réservé par un patient.
Vue Calendrier	Affichez les rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient pour une seule journée ou pour une semaine.

Traduction automatique

Champ	Description
Vue Calendrier avancée du portail	Vue avancée des rendez-vous disponibles dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous sur le portail patient.
Script	Script utilisé pour déterminer le nombre de rendez-vous disponibles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option Scripté est sélectionnée dans Méthode de disponibilité .

4. Enregistrez vos changements.

- Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.

Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Établissez une configuration de réservation de rendez-vous pour un service fourni aux patients dans les tâches du programme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_patientservice.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application inclut le paramètre de **configuration des rendez-vous de service du programme** pour les services inclus dans les tâches de Patient Support Services formation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Patient Support Services > Administration > Paramètres de réservation de rendez-vous**.
2. Cliquez sur le lien vers la configuration de réservation de rendez-vous avec laquelle vous souhaitez associer le paramètre.
3. Configurez un paramètre existant ou créez-en un nouveau.
 - Sélectionnez une configuration existante dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous.
 - Créez une configuration en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe de configuration du service de réservation de rendez-vous.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut pour une configuration existante ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire Configuration du service de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer un calendrier différent au niveau du jour lors de la réservation de rendez-vous.
Actif	Active la réservation de rendez-vous pour le service. i Remarque : si ce paramètre est désactivé, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Informations générales	
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration de service.
Configuration	Nom de la configuration de réservation de rendez-vous associée à ce service. Ce champ est automatiquement défini sur la configuration de réservation de rendez-vous sélectionnée.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Par défaut, il s'agit de la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment].
Calendriers des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité des rendez-vous. Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) et sélectionnez un calendrier dans la liste des calendriers. La fonctionnalité de réservation de rendez-vous évalue le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour du calendrier défini sur Exclude. Pour plus d'informations, voir Jours fériés 📅.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Service dans le catalogue de service pour lequel cette configuration de réservation de rendez-vous est créée. Cliquez sur l'icône de recherche (🔍) et sélectionnez un service dans la liste des créateurs d'enregistrements. Par défaut, l'application inclut le créateur d'enregistrement <i>Program service appointment</i> pour la configuration des rendez-vous du service du programme.

Traduction automatique

Champ	Description
Emplacement	Champ dans le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.
Fuseau horaire	Fenêtre de rendez-vous basée sur le champ Fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement du patient ou l'emplacement où le rendez-vous pour la tâche de formation est prévu.
Le rendez-vous est obligatoire	Option permettant de définir la création d'un rendez-vous lors de la demande du service comme une exigence.
Contact de l'utilisateur	Champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Un champ de référence qui recherche une variable <code>sys_user</code> et définit la variable sur le créateur d'enregistrement ; par exemple, Patient.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. La valeur numérique que vous entrez détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service.
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours avant le jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service.
Temps pour la replanification ou l'annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Si un patient tente d'annuler ou de reporter un rendez-vous pendant ce nombre d'heures, le bouton Annuler n'est pas disponible.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous.

Champ	Description
	i Remarque : prévoyez suffisamment de temps pour que la formation puisse être démarrée et terminée pendant cette durée.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement.
Durée de déplacement (aller-retour)	Temps de déplacement moyen requis pour un agent. Ce champ n'est pas utilisé dans Patient Support Services.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés.
Heure de démarrage quotidienne	Première heure de début d'une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvrable.
Heure de fin quotidienne	Dernière heure de fin pour une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvrable.
Inclure une pause quotidienne	Option pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Si vous cochez la case Inclure la pause quotidienne , vous pouvez alors spécifier les heures de début et de fin de la pause dans les cases qui s'affichent.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Enregistrez vos changements.

- Pour une configuration existante, cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour une nouvelle configuration, cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous au niveau du jour dans Patient Support Services

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la réservation de rendez-vous pour une tâche de programme. Les rendez-vous peuvent être programmés à différents créneaux horaires d'une journée, par exemple le matin, l'après-midi ou le soir.

Avant de commencer

- 1. Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.
- 2. Configurer un paramètre de service de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des configurations au niveau d'un ou plusieurs jours pour chaque tâche de programme nécessitant une réservation de rendez-vous.

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Patient Support Services > Administration > Paramètres de réservation de rendez-vous**.
- 2. Cliquez sur le lien vers la configuration de réservation de rendez-vous avec laquelle vous souhaitez associer le paramètre.
- 3. Cliquez sur le lien vers la configuration de service de réservation de rendez-vous pour laquelle vous souhaitez configurer différents calendriers de rendez-vous.
- 4. Cochez la case **Activer la configuration au niveau du jour**.
- 5. Dans la liste connexe Configuration de jour de Prise de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
- 6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de réservation de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option d'activation du créneau de rendez-vous.
Date de début	Date de début de la fenêtre de réservation de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de réservation de rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Première heure de début d'une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvrable.
Heure de fin quotidienne	Dernière heure de fin pour une fenêtre de rendez-vous dans un jour ouvrable.

Champ	Description
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Ce champ ne s'applique pas aux Patient Support Services fichiers .
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. i Remarque : prévoyez suffisamment de temps pour que la formation puisse être démarrée et terminée pendant cette durée.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. La valeur numérique que vous entrez détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés dans la fenêtre Sélectionner un rendez-vous.
Inclure une pause quotidienne	Option pour planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Si vous cochez la case Inclure la pause quotidienne, vous pouvez alors spécifier les heures de début et de fin de la pause dans les cases qui s'affichent.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Affichage de la fenêtre de réservation de rendez-vous sur le portail d'un patient

Affichez un élément de menu pour sélectionner des rendez-vous lors de la réservation ou de la reprogrammation d'un rendez-vous Patient Support Services sur un portail patient.

Par défaut, le créateur d'enregistrement est disponible pour réserver *Program service appointment* des rendez-vous associés à Patient Support Services. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour permettre aux patients de prendre rendez-vous ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la réservation de rendez-vous dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur un portail patient. Les patients peuvent ensuite utiliser le module pour prendre rendez-vous pour une demande de formation.

Pour plus d'informations, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Configuration d'un programme pour Patient Support Services

Permettez à vos patients de s'inscrire à un programme dans l'application Patient Support Services.

L'application Patient Support Services utilise les programmes et services disponibles dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core. En tant qu'utilisateur doté du rôle `sn.hcls_manager`, vous pouvez créer des programmes et des services de programme adaptés à un Patient Support Services programme. Par défaut, l'application inclut des programmes et des services de programme par défaut que vous pouvez utiliser comme référence lors de la création d'un programme et d'un service de programme. Pour plus d'informations, consultez [Configurer un service du programme](#) et [Configurer un programme](#).

Configurer une liste de vérification pour Patient Support Services

Configurez une liste de vérification pour un Patient Support Services programme sous la forme d'une liste informelle de questions ou de tâches servant de rappel pour l'achèvement d'une demande d'inscription.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonction de liste de vérification est disponible avec le module d'extension Liste de vérification (`com.glide.ui.checklist`). En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une liste de vérification, comme une liste de vérification de l'admissibilité à un programme ou une liste de vérification de l'achèvement de la formation pour une infirmière enseignante, et les associer à un Patient Support Services programme.

Les listes de contrôle suivantes sont disponibles avec l'application Patient Support Services :

- Liste de vérification de l'admissibilité : Un exemple de liste de vérification pour déterminer l'admissibilité d'un patient à un Patient Support Services programme.
- Liste de contrôle de l'infirmière enseignante : Exemple de liste de contrôle pour la réalisation d'une tâche de formation. Par défaut, cette liste de vérification est affectée au groupe de soutien à la formation du personnel infirmier.

Vous pouvez également créer une liste de vérification à l'aide du formateur de liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez [Créer une liste de vérification](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Patient Support Services > Administration > Liste de vérification**.
2. Configurez une liste de vérification existante ou créez-en une nouvelle.

- Sélectionnez un modèle de liste de vérification existant.
 - Créez un modèle de liste de vérification en cliquant sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut d'une liste de vérification existante ou renseignez les valeurs pour une configuration personnalisée.

Formulaire Modèle de liste de vérification

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le modèle de liste de vérification
Utilisateur	Utilisateur qui a créé le modèle.
Groupe	Groupe pouvant utiliser le modèle de liste de vérification. i Remarque : Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
Modèle	Représentation JSON de la liste de vérification.

4. Enregistrez vos changements.

- Enregistrez une nouvelle liste de vérification en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les modifications apportées à une liste de vérification existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Associez la liste de vérification à un Patient Support Services programme. Pour plus d'informations, consultez [Configuration d'un programme pour Patient Support Services](#).

Configurer la génération automatique de documents pour les demandes d'inscription

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour une demande d'inscription.

Par défaut, le document de consentement à la politique de confidentialité est automatiquement généré pour les demandes d'inscription avec le Patient Support Services workflow. Toutefois, vous pouvez créer des modèles de documents pré-remplis et réutilisables en fonction des besoins de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez [Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Le document de consentement à la politique de confidentialité est automatiquement déclenché pour les tickets d'inscription. La règle **de décision Sélectionner le consentement** à la confidentialité génère le document de consentement à la confidentialité lorsque la tâche d'examen de la demande d'inscription est définie sur **Terminé** par un coordonnateur de soins dans le playbook pour .Patient Support Services

En tant qu'utilisateur ayant la règle d'administration, vous pouvez configurer des tables de décision pour les documents de demande d'inscription dans l'application Gestion des

services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Décisions de documents**. Pour plus d'informations, consultez [Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de soins de santé](#).

Configuration du portail patient pour ajouter un élément de menu Actions à faire pour les tâches de demande d'inscription

Activez l'élément de menu Actions à faire sur le portail d'un patient pour afficher les actions à faire pour les demandes d'inscription.

En tant qu'administrateur du portail patient, vous pouvez inclure un élément de menu des actions à faire sur le portail patient pour répertorier les tâches de demande d'inscription. Par défaut, la page de hcls_todos fournie avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core est préconfigurée pour afficher les actions à réaliser pour les patients. Vous pouvez ajouter un élément de menu au menu d'en-tête du portail patient pour accéder à la page hcls_todos. Pour plus d'informations, consultez [Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu des actions à faire pour effectuer des tâches liées aux soins de santé](#).

Configurer des playbooks pour Patient Support Services

Configurez un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour la résolution des tickets d'inscription.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform® fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Patient Support Services utilisent l'expérience playbook Espace de travail configurable de CSM . Par défaut, l'application Patient Support Services inclut un playbook pour aider les coordonnateurs de soins à résoudre les tickets d'inscription.

Configurer un playbook en accédant à **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets d'inscription. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Définitions de processus](#) .

i Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets d'inscription, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Patient Support Services ou Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core utilisant le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Configuration des notifications par Patient Support Services e-mail

Configurez les notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet Patient Support Services des programmes.

Patient Support Services inclut les notifications par e-mail suivantes.

Patient Support Services Table des notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Inscription de patient rejetée	Une demande d'inscription a été rejetée par la coordonnatrice des soins.	Patient

Patient Support Services Table des notifications par e-mail (suite)

Notification	Condition	Destinataire
Demande d'inscription reçue	Une demande d'inscription a été reçue d'un patient.	Patient
Programme de soutien aux patients à faire	Une tâche de document a été créée pour que le patient examine et signe le formulaire de consentement.	Patient
Planifier un rendez-vous de formation	Un patient a demandé un soutien à la formation pour un programme.	Patient
Inscription de patient acceptée	La demande d'inscription d'un patient à un programme a été acceptée.	Patient

En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn_patientservice.admin`, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Patient Support Services , en accédant à **Tous > Notification système > E-mail > Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services

Vous pouvez déterminer qui peut agir en tant qu'agent, connecteur ou contributeur pour les tickets d'inscription dans l'application Patient Support Services .

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer des profils de connecteur d'agent et de contributeur avec le niveau d'accès souhaité aux tickets d'inscription, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives au ticket.

Les rôles `sn_patientservice.agent_connector` et `sn_patientservice.contributor` installés avec l'application Patient Support Services fournissent les profils d'utilisateur suivants :

- [Connecteur d'agent](#)
- [Contributeur](#)

Connecteur d'agent

Un connecteur d'agent au sein de l'application agit comme un prestataire qui peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches d'inscription Patient Support Services .

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que connecteur d'agent pour les tickets d'inscription en affectant le rôle `sn_patientservice.agent_connector` et d'autres rôles spécifiques à l'agent à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur ayant le profil de connecteur d'agent. Pour affecter des rôles à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

La table suivante décrit le profil d’agent de site dans le périmètre de l’application Patient Support Services auquel vous pouvez vous référer comme exemple de combinaison du rôle sn_patientservice.agent_connector avec les rôles de modèle de données du secteur dans l’application CSM .

Exemple de profil Agent Connector pour Patient Support Services

Profil	Description	Affectation des rôles
Agent de site	Crée et exécute les tickets d’inscription à l’emplacement d’entreprise de l’agent. i Remarque : Pour créer des tickets d’inscription pour une organisation de services (emplacement d’entreprise), un utilisateur ayant le profil d’agent d’emplacement doit être membre de l’organisation de services et affecté au type de responsabilité Agent de consommateur d’emplacement . Le mappage d’une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l’organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_patientservice.agent_connector et sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Contributeur

Un contributeur au sein de l’application Patient Support Services agit en tant que demandeur qui peut créer et lire des tickets d’inscription.

En tant qu’utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que contributeur aux tickets d’inscription en affectant le rôle sn_patientservice.contributor et d’autres rôles de contributeur à un groupe, puis en affectant le groupe à l’utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour affecter des rôles à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .

Le tableau suivant décrit différents profils de contributeur dans le périmètre de l’application Patient Support Services auxquels vous pouvez vous référer comme exemple pour combiner le rôle sn_patientservice.contributor avec les rôles de contributeur dans l’application CSM .

Exemples de profils de contributeurs pour Patient Support Services

Profil	Description	Affectation des rôles
Contributeur de la relation	Crée des tickets d’inscription uniquement pour les patients avec lesquels une relation est établie. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Créer des relations .	sn_patientservice.contributor et sn_customerservice.relationship_contributor

Exemples de profils de contributeurs pour Patient Support Services (suite)

Profil	Description	Affectation des rôles
	i Remarque : Pour créer des tickets d’inscription pour un patient, un utilisateur ayant le profil de contributeur de relation doit avoir une relation avec le patient inclus dans la table Membre de l’équipe des consommateurs [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] et le type de responsabilité Gestionnaire des relations .	
Contributeur patient	Crée des tickets d’inscription pour tous les patients.	sn_patientservice.contributor et sn_customerservice.consumer_contributor
Contributeur d’emplacement	Crée des tickets d’inscription pour tous les patients d’une organisation de services particulière (emplacement d’entreprise) à laquelle l’utilisateur est associé en tant que membre de l’organisation de services. i Remarque : Pour créer des tickets d’inscription pour une organisation de services (emplacement d’entreprise), un utilisateur ayant le profil de contributeur d’emplacement doit être le membre de l’organisation de services et affecté au type de responsabilité Contributeur d’emplacement . Le mappage d’une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l’organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_patientservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor et sn_customerservice.consumer_contributor

Traduction automatique

Configurer le processus de création des tickets d’inscription en tant que contributeur

Configurez le processus pour que les utilisateurs ayant les rôles de contributeur créent CSM des tickets d’inscription sur un portail de services.

Si le module d’extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) est installé en plus de l’application Patient Support Services , le *Create an enrollment case* créateur d’enregistrement est disponible dans le menu Ticket de la page Consumer Service Portal pour créer des tickets d’inscription. Pour permettre aux utilisateurs de disposer de l’option [Rôles de contributeur dans CSM](#) Pour créer des tickets d’inscription, vous pouvez utiliser le créateur d’enregistrement par défaut ou créer votre propre créateur d’enregistrement.

En tant qu’administrateur, vous pouvez inclure le créateur d’enregistrement pour créer des tickets d’inscription dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page Consumer Service Portal . Les utilisateurs ayant le profil de contributeur peuvent ensuite utiliser le module pour créer des tickets d’inscription.

Pour plus d'informations, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Créer des tickets d'inscription en tant que contributeur

Créez des tickets d'inscription pour vos patients à partir d'un portail de services en tant qu'utilisateur avec le profil de contributeur.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets d'inscription. Par défaut, l'option est disponible dans le menu Ticket de la page Consumer Service Portal . Si vous avez l'option [Rôle de contributeur dans CSM](#) , vous pouvez utiliser l'option pour créer des tickets d'inscription à partir de votre Consumer Service Portal.

Gérer les demandes d'inscription dans Espace de travail

En tant que coordonnatrice des soins ou infirmière enseignante, vous pouvez Espace de travail gérer les demandes d'inscription ou les tâches de formation, respectivement.

Espace de travail de demande d'inscription gérant les tâches

Tâche	Description
Accédez à l'espace de travail.	Utilisez la page d'accueil de Workspace pour analyser et accéder rapidement aux tickets d'inscription.
Afficher un ticket d'inscription dans Espace de travail.	Affichez un ticket d'inscription pour Espace de travail effectuer des activités d'inscription de patients à un programme de services de soutien aux patients.
Afficher les informations sur le patient pour un ticket d'inscription dans Espace de travail.	Afficher les détails d'un patient dans Espace de travail.
Travailler sur un ticket de demande d'inscription dans Espace de travail.	Utilisez le playbook disponible avec l'application Patient Support Services pour gérer les tickets d'inscription.
Gérer les demandes de formation dans Espace de travail.	Gérez le support de formation pour un Patient Support Services programme avec des tâches de formation et des listes de vérification.

Affichage de la page de destination des tickets d'inscription dans Espace de travail

En tant que coordonnateur des soins, vous pouvez utiliser la page de destination de l'pour Espace de travail analyser et accéder rapidement aux tickets d'inscription.

La page de destination de fournit Espace de travail une vue d'ensemble des tickets d'inscription qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Traduction automatique

Rôle requis

Les coordonnateurs de soins doivent disposer du rôle `sn_patientservice.agent` pour utiliser le Espace de travailfichier . Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles aux Patient Support Services utilisateurs](#).

Accéder à la page de destination et l'utiliser

Pour accéder à l'espace de travail de la demande d'inscription, accédez à **Tous > Patient Support Services > Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets d'inscription, ainsi que des visualisations qui répartissent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets comprend des visualisations des nouveaux tickets.

En tant que coordonnateur des soins, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page de destination de :Espace de travail

- Afficher les informations de ticket ou de tâche présentées dans chaque composant.
- Analyser chaque composant pour afficher la liste de tickets à l'origine du score unique.
- Accéder aux enregistrements individuels des listes de tickets.

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets d'inscription est identique à la page de destination de Espace de travail tous les tickets liés aux soins de santé, y compris les tickets créés pour répondre aux demandes d'inscription. Pour plus d'informations, consultez [Affichage de la page de destination pour les tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail](#).

Remarque :

Votre administrateur peut personnaliser la page Espace de travail de destination et modifier les données qui s'y affichent.

Afficher un ticket d'inscription dans Espace de travail

Affichez un ticket d'inscription pour Espace de travail effectuer des activités d'inscription de patients à un programme de services de soutien aux patients.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets d'inscription.

Rôle requis : `sn_hcls.manager`, `sn_patientservice.agent`

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Patient Support Services > Espace de travail**.
2. Afficher les tickets d'inscription qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets d'inscription qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket d'inscription > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets d'inscription ouverts en accédant à **Listes > Ticket d'inscription > Mes tickets ouverts**.

- Affichez les tickets d'inscription qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne en accédant à **Listes > Ticket d'inscription > Tickets non affectés de mes groupes**.
- Afficher tous les tickets d'inscription en accédant à **Listes > Ticket d'inscription > Tous**.

3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page du ticket d'inscription sélectionné s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

- Playbook
- Détails
- Informations pour les patients
- Tâches
- SLA de tâche
- E-mails
- Demandes de pré-autorisation
- Prescriptions de médicaments
- Programmes inscrits
- Services des programmes inscrits
- Rendez-vous

Un ticket d'inscription est basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service client. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service client peuvent apparaître pour le ticket d'inscription.

Remarque :

Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket de demande d'inscription.

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service client, consultez [Formulaire de ticket du service client](#) .

Que faire ensuite

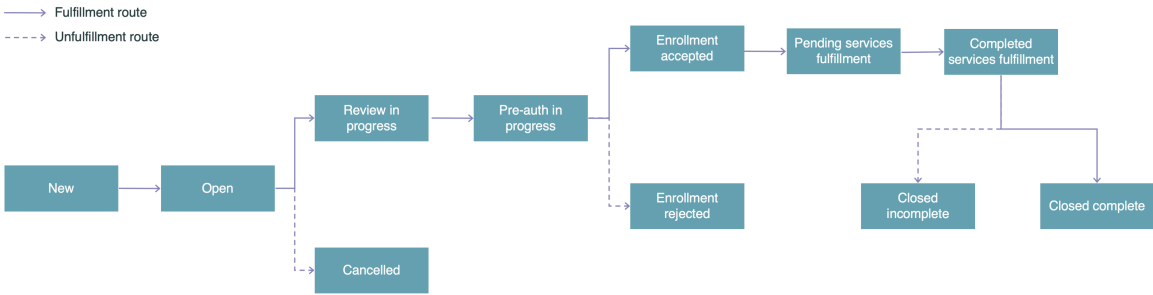
Vous pouvez sélectionner l'onglet Informations sur le patient pour Espace de travail afficher les détails du patient. Pour plus d'informations, consultez [Afficher les informations sur le patient pour un ticket d'inscription dans Espace de travail](#).

Cycle de vie d'un ticket d'inscription

Les tickets d'inscription au sein de l'application Patient Support Services peuvent être dans l'un des nombreux états suivants au cours du cycle d'exécution.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un ticket d'inscription.

Cycle de vie du ticket d'inscription



États des tickets d'inscription

État	Description
Nouveau	Le ticket d'inscription est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket d'inscription est affecté.
Révision en cours	La demande d'inscription est en cours d'examen par un coordonnateur des soins.
Pré-authentification en cours	Le consentement du patient est examiné par un coordonnateur de soins et la demande d'autorisation préalable est en cours.
Inscription acceptée	La demande d'inscription est acceptée.
Inscription rejetée	La demande d'inscription est rejetée.
Exécution des services en attente	La demande d'examen préalable à l'autorisation est marquée comme terminée et les services doivent encore être exécutés.
Exécution des services terminés	Les services du programme associés à la demande d'inscription sont exécutés.
Fermé terminé	Le ticket d'inscription a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le patient a été inscrit au programme.
Fermé incomplet	Le ticket d'inscription a été marqué comme incomplet car le patient n'était pas inscrit au programme.

Traduction automatique

États des tickets d'inscription (suite)

État	Description
Annulé	Le ticket d'inscription a été annulé car la demande n'était pas valide.

Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket lorsque son état est défini sur **Inscription rejetée**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Afficher les informations sur le patient pour un ticket d'inscription dans Espace de travail

Grâce à la vue à 360 degrés d'un patient dans , vous pouvez accéder aux détails du patient à Espace de travail tout moment pour traiter les dossiers d'inscription.

L'onglet **Informations sur le patient** dans Espace de travail fournit plusieurs détails sur un patient permettant d'obtenir une vue à 360 degrés du patient. L'onglet s'affiche sur le portail des tickets d'inscription Espace de travail .

Remarque :

Votre administrateur peut configurer l'Espace de travail pour modifier les informations sur le patient à l'aide de Générateur d'IU. Dans cette rubrique, nous analysons la vue par défaut des informations sur le patient. Pour en savoir plus sur Générateur d'IU, consultez [UI Builder](#) .

Informations pour les patients

The screenshot displays the 'Medqua Together Enrollment Case' interface for a patient named Gilly Parker. The interface is divided into several sections:

- Patient Information:** Includes MRN (MR12345), Work phone (111-22-5552), SSN (***-**-1776), 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, Group number (AG161), Member number (M1155171), Effective to, Effective from, RxPCN (7711), RxBin (551411), Subscriber (Gilly Parker), and RxGroup.
- Household members:** Lists Sam Parker as the Authorized Representative.
- Medical Records:**
 - Conditions:** 2
 - Medications:** 2
 - Allergies:** 1
 - Immunizations:** 4
- Cases overview:** A donut chart showing 2 New cases and 1 Pending services fulfillment.
- Claims overview:** A donut chart showing 2 Paid claims.
- Recent interactions:** A table with columns: Number, Opened, Short description.

Number	Opened	Short description
IMS0000002	2021-06-21 12:17:17	Where to pay
IMS0000003	2021-06-21 12:19:43	Question on a
- Enrolled Programs:** A table with columns: Name, State, Date enrolled.

Name	State	Date enrolled
Medqua Together	Active	2021-09-25
- Appointments:** A table with columns: Number, Description.

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
- Prescriptions:** A table with columns: Display name, Status, Date authored.

Display name	Status	Date authored
Medqua: Auto Injector	Active	2021-09-25 22:36:0
- Record Information:** Overview section showing Patient (Gilly Parker), Primary email (gilly.parker402@example.com), Mobile phone (111-22-5554), Prescriber (Amy Yang), Priority (4 - Low), and a 'Show more' link.
- Timeline:** A horizontal timeline showing events from May to July.
- Active SLA:** A section indicating 'There is no SLA defined'.

Informations sur le patient affichées pour un ticket d’inscription

Détails	Description
Détails personnels	Les détails personnels du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l’adresse e-mail et l’adresse du domicile.
Détails de l’assurance	Les détails d’assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date de début d’effet, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le numéro de groupe, la date d’effet jusqu’à date, le numéro RxPCN et le nom de l’abonné.
Membres du ménage	Membres du ménage associés au patient. Cliquez sur le nom ou la responsabilité du membre pour afficher les détails de la relation entre les membres du ménage et le patient.
Conditions	Nombre d’problèmes de santé observés chez le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher la liste des médicaments associés au patient.
Allergies	Nombre d’allergies observées chez le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés pour le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher la liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets d’inscription associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d’état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les réclamations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d’état pour afficher une liste des réclamations dans cet état.

Traduction automatique

Informations sur le patient affichées pour un ticket d’inscription (suite)

Détails	Description
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d’interaction pour afficher plus de détails sur l’interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Programmes inscrits	Liste des programmes auxquels un patient est inscrit et date d’inscription. Cliquez sur le nom d’un programme pour afficher plus de détails sur celui-ci.
Ordonnances	Liste des médicaments prescrits pour le patient. Cliquez sur un produit médicamenteux pour afficher plus de détails sur celui-ci.
Informations d’enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d’ensemble d’un enregistrement de patient, la chronologie du ticket et le temps restant sur le temps SLA total associé au ticket d’inscription.

Travailler sur un ticket d’inscription dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l’application Patient Support Services pour gérer les tickets d’inscription et terminer les demandes de services d’assistance aux patients.

L’expérience Playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités activables utilisées pour exécuter ces workflows. Lorsque Playbook Experience est activé avec Espace de travail dans Patient Support Services, l’onglet **Playbook** s’affiche pour un ticket d’inscription. Pour plus d’informations sur la façon d’interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant que coordonnateur des soins ayant le rôle sn_patientservice.agent, vous pouvez utiliser le Patient Support Services playbook pour effectuer toutes les activités de demande d’inscription pour un patient. Vous pouvez accéder à l’onglet Espace de travail**Playbook** lorsqu’un ticket d’inscription vous est affecté. Le Patient Support Services workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l’onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à celle-ci.

Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles pour vous en tant que coordinateur des soins disposant du rôle sn_patientservice.agent dans l’onglet **Playbook** de l’espace de travail de demande d’inscription.

Patient Support Services Étapes du playbook

Étape	Description
Réception	Terminez les activités d'examen de la demande d'inscription initiale.
Enquête sur les avantages	Capturez ou examinez la préférence d'enquête sur les avantages choisie par le patient et gérez les activités de préautorisation. i Remarque : Par défaut, la caractéristique Enquête sur les avantages est disponible pour un programme dans l'application Patient Support Services . Votre administrateur peut ajouter d'autres caractéristiques et les associer à un ou plusieurs programmes. Selon la configuration, les activités associées à une caractéristique peuvent apparaître dans le playbook.
Détails de l'ordonnance	Passez une commande d'ordonnance.
Services du programme	Examiner et exécuter les services du programme auquel le patient a été inscrit.
Résoudre et fermer	Fermez la demande d'inscription.

i Remarque :

L'état du ticket d'inscription progresse au fur et à mesure que vous terminez une étape du playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un ticket d'inscription](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Admission** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. Examiner les détails de l'inscription : examinez les détails du patient, du prescripteur, du programme et des services du programme saisis pour un patient inclus dans une demande d'inscription. Lorsque l'activité Examiner les détails de l'inscription est définie sur terminée, le Patient Support Services workflow envoie automatiquement un formulaire de consentement au patient.

2. Examiner les détails de l'assurance : capturez ou examinez les informations d'assurance du patient.

En tant que coordinateur de soins, vous pouvez contacter directement le patient pour vérifier les informations d'assurance. Vous pouvez saisir ou passer en revue les informations d'assurance à partir de l'activité **Examiner l'assurance** du playbook pour Patient Support Services dans votre Espace de travail et marquer l'activité comme terminée lorsque vous avez terminé.

3. Examiner l'ordonnance : capturez ou examinez l'ordonnance commandée pour un patient. Vous pouvez ajouter un nouveau dossier d'ordonnance pour inclure les détails de l'ordonnance. Si vous n'avez pas d'ordonnance, communiquez avec le prescripteur pour entrer les détails de l'ordonnance.

Pour ajouter une nouvelle ordonnance, cliquez sur **Ajouter une nouvelle** ordonnance, renseignez les détails de l'ordonnance dans le formulaire Prescription de médicaments, puis cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez [Formulaire d'ordonnance de médicaments](#).

i Remarque :

Si aucun produit médicamenteux n'est associé au programme, l'activité **Examiner la prescription** n'apparaît pas dans le playbook.

- 4. Examiner le consentement du patient :** vérifiez l'état d'achèvement du formulaire de consentement du patient attribué au patient. Une fois que le patient a terminé l'élément à faire pour le formulaire de consentement, le consentement est répertorié dans l'activité. En tant que coordonnateur des soins, vous pouvez ensuite examiner le consentement et marquer l'activité **Examiner le consentement du patient** comme devant être terminée dans le playbook.
- 5. Vérifier l'éligibilité d'inscription :** acceptez ou rejetez la demande d'inscription en fonction de la liste de vérification d'éligibilité.

Terminer les activités d'enquête sur les prestations

À l'étape **Examen des avantages** du playbook, effectuez les activités suivantes :

- 1. Examiner la préférence du patient :** examinez la préférence d'examen des avantages choisie par le patient.
- 2. Examiner les détails de la pharmacie spécialisée :** Examinez les détails de la pharmacie spécialisée tels que fournis par le patient. L'activité Examiner les détails de la **pharmacie de spécialité** s'affiche uniquement lorsque le patient a sélectionné la pharmacie de spécialité dans le formulaire de demande d'inscription.
- 3. Examiner la préautorisation :** examinez et vérifiez si une autorisation préalable est requise pour le programme. Si la préautorisation est requise, cliquez sur **Ajouter nouveau**, renseignez les détails de la préautorisation fournis par une organisation payeuse dans le formulaire de demande de préautorisation, puis cliquez sur **Enregistrer**. Pour plus d'informations, consultez [Formulaire de demande de pré-autorisation](#).

i Remarque :

Si vous n'avez pas besoin d'une autorisation préalable pour l'ordonnance de médicaments, vous pouvez sauter cette activité.

Passer une ordonnance d'ordonnance

À l'étape **Détails de l'ordonnance** du playbook, effectuez l'activité **Soumettre une commande d'ordonnance** en contactant la pharmacie pour passer la commande d'ordonnance. De plus, vérifiez la posologie du médicament et le lieu de livraison auprès de la pharmacie et saisissez la date de livraison prévue.

i Remarque :

Si aucun produit médicamenteux n'est associé au programme, l'étape Détails de la **prescription** n'apparaît pas dans le playbook.

Exécution des services du programme

À l'étape **Services** du programme du playbook, terminez l'activité **Exécuter les services** en examinant et en exécutant les services du programme auxquels le patient a été inscrit.

L'activité **Exécuter les services** offre une visibilité complète sur l'état d'exécution des services.

Dans la colonne **Nombre** de l'activité **Exécuter des services**, cliquez sur un numéro de programme et, lorsqu'un service de programme est terminé, marquez l'activité comme terminée. Si nécessaire, vous pouvez capturer les détails d'expédition dans l'activité **Services Exécuter**, ainsi que d'autres détails, notamment le numéro de suivi.

i Remarque :

Vous pouvez soit exécuter les services vous-même, soit les affecter à une autre équipe qui peut exécuter l'activité de services.

Lorsque tous les services du programme sont exécutés, l'état de l'enregistrement du service du programme inscrit associé passe à **Rempli** et la date d'exécution est automatiquement définie sur la date actuelle.

Fermeture de la demande d'inscription

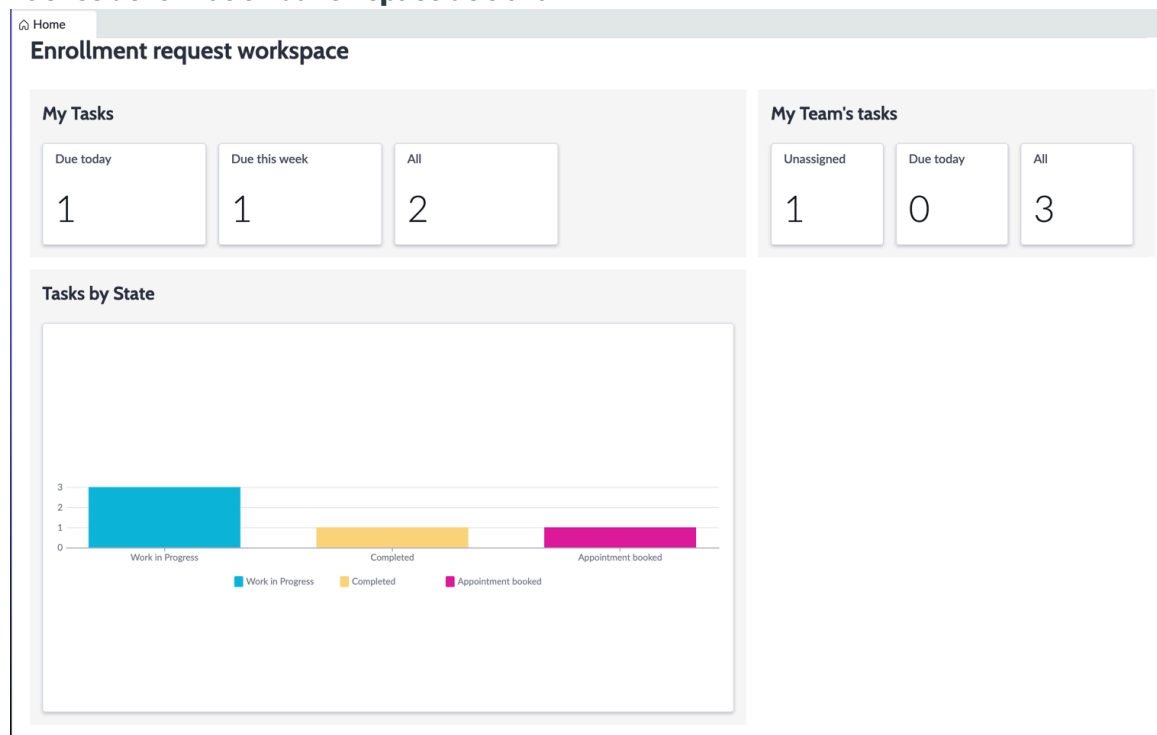
À l'étape **Résoudre et fermer** du playbook, terminez l'activité **Fermer la demande d'inscription** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis en sélectionnant un code de résolution et en ajoutant des notes de résolution. Pour le cas marqué comme fermé terminé, une enquête est envoyée au patient pour qu'il le remplisse.

Affichage de la page d'accueil des tâches de formation liées à l'inscription dans Espace de travail

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez utiliser la page d'accueil de l'Espace de travail pour parcourir et accéder rapidement aux demandes de formation pour un programme d'inscription.

La page d'accueil de l'Espace de travail fournit une vue d'ensemble des tâches de formation qui vous sont affectées, à vous et à vos groupes.

Tâches de formation dans Espace de travail



Rôle requis

Une infirmière enseignante doit être membre du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières ou doit se voir attribuer le rôle `sn_patientservice.nurse_educator` pour afficher les tâches de Espace de travail formation des Patient Support Services programmes. Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles aux Patient Support Services utilisateurs](#).

Accéder aux tâches de formation à partir de la page d'accueil

Pour accéder au Espace de travail, accédez à *Patient Support Services* > **Espace de travail**.

La Espace de travail page d'accueil comprend des composants qui affichent des informations sur les tâches de formation.

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de demande d'inscription :

- Afficher les informations de tâche présentées dans chaque composant.
- Analyser chaque composant pour afficher la liste des tâches à l'origine du score unique.
- Accédez aux enregistrements individuels des listes de tâches.

Affichage des données

En tant qu'infirmière enseignante, vous pouvez afficher les sections suivantes dans le Espace de travail par défaut :

- [Mes tâches](#)
- [Tâches par état](#)
- [Les tâches de mon équipe](#)

Remarque :

Votre administrateur peut personnaliser la page Espace de travail d'accueil et modifier les données qui s'y affichent.

Mes tâches

La section Mes tâches affiche les indicateurs des tâches de formation avec l'état Carnet de rendez-vous et qui vous sont affectées. Surveillez cette section pour vous assurer que vos tâches immédiates sont accomplies.

Rapports sur vos tâches

Indicateur	Description
Échéance aujourd'hui	Nombre de tâches qui vous sont affectées avec l'état du rendez-vous réservé et l'heure de rendez-vous à échéance à la date actuelle.
Échéance cette semaine	Nombre de tâches qui vous sont affectées avec le statut de rendez-

Rapports sur vos tâches (suite)

Indicateur	Description
	vous réservé et l'heure de rendez-vous à échéance la semaine en cours.
Tous	Nombre de toutes les tâches de formation qui vous sont affectées.

Tâches par état

La section Tâches par état affiche un histogramme affichant toutes les demandes de formation de votre ServiceNow instance regroupées par état.

Les tâches de mon équipe

La section Tickets de mes équipes affiche les indicateurs des tâches de formation qui sont affectées à votre groupe.

Rapports sur les tickets de votre équipe

Indicateur	Description
Non affectées	Nombre de tâches de formation qui doivent encore être affectées à un membre de l'équipe.
Échéance aujourd'hui	Nombre de tâches de formation de votre équipe qui sont dues à la date actuelle.
Tous	Nombre total de tâches de formation pour votre équipe.

Afficher une tâche de formation dans Espace de travail

Affichez une tâche de formation pour terminer des activités d'inscription à Espace de travail un programme de services de soutien aux patients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_patientservice.nurse_educator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de formation est créée en fonction du workflow de réservation de rendez-vous. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Workflow de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services](#).

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Affichez les tâches de formation qui vous sont affectées ou qui sont affectées à vos groupes.
 - Affichez les tâches de formation qui vous sont affectées en accédant à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Mes tâches**.
 - Affichez les tâches de formation qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectées à personne en accédant à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Tâches non affectées de mes groupes**.
 - Affichez toutes les tâches de formation en accédant à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers la tâche de formation que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de la tâche de formation sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet en Espace de travail affichant les détails de la tâche de formation.

Que faire ensuite

[Gérer une tâche de formation dans Espace de travail](#).

Gérer une tâche de formation dans Espace de travail

Gérez le support de formation pour un Patient Support Services programme avec des tâches de formation et des listes de vérification.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets d'inscription.

Rôle requis : sn_patientservice.nurse_educator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche de formation est créée en fonction du workflow de réservation de rendez-vous. Pour plus d'informations, consultez [Workflow de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services](#).

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous** > *Patient Support Services* > **Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes** > **Effectuer des tâches de formation** > **Mes tâches**.
3. Cliquez sur un lien vers la tâche dont vous souhaitez mettre à jour l'état.
Vous pouvez travailler sur une tâche de formation lorsque l'état de la tâche est **Rendez-vous réservé**.
Dans l'application Patient Support Services, les tâches d'entraînement sont réservées par les patients.
4. Dans le champ **État**, mettez à jour l'état de votre tâche.
 - Sélectionnez **Travail en cours** lorsque vous êtes toujours en train d'effectuer la tâche.
 - Sélectionnez **Terminé** lorsque la tâche est terminée.
 - Sélectionnez **Annulé** lorsque la tâche n'a pas pu être effectuée.
5. Enregistrez vos changements.

- Lorsque la tâche est toujours en cours ou annulée, cliquez sur **Enregistrer** sur la page de formation.
- Lorsque la tâche est terminée, cliquez sur **Terminer** sur la page de formation.

Résultats

L'état de la tâche est reflété sur la page de tâche Remplir des services de l'activité Services du programme dans le playbook. Pour plus d'informations, consultez [Travailler sur un ticket d'inscription dans Espace de travail](#).

Workflow de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services

Vous pouvez permettre aux patients de prendre rendez-vous pour une demande de formation au sein de l'application Patient Support Services en utilisant la fonctionnalité de réservation de rendez-vous.

La fonctionnalité de prise de rendez-vous de l'application Patient Support Services utilise le workflow suivant :

1. Un patient consulte les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectue une sélection et prend rendez-vous pour une demande de formation à partir de son portail patient.
2. La réservation d'un rendez-vous crée un enregistrement dans la table Rendez-vous [sn_hcls_appointment] et un enregistrement de tâche de formation est créé. Une notification par e-mail concernant les rendez-vous réservés est envoyée au patient.
3. La tâche de formation est automatiquement affectée au groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières et une infirmière enseignante membre du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières travaille sur la tâche.
4. L'infirmière enseignante dispense ensuite la formation pour le patient en fonction des dates de rendez-vous prévues et met à jour l'état de la tâche de formation dans Espace de travail. L'infirmière enseignante peut accéder à la liste de contrôle de la formation, la remplir pendant la formation et prendre des notes dans la tâche.

Pour commencer à utiliser la fonctionnalité de réservation de rendez-vous, reportez-vous à [Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services](#).

Réalisation des tâches pour Patient Support Services

Affichez et effectuez toutes les tâches qui vous sont affectées en tant que patient à partir du portail patient.

La page des actions à faire est l'endroit où vous, en tant que patient, pouvez voir et effectuer toutes vos actions à faire sur une seule page du portail patient. Par défaut, les tâches suivantes sont affectées aux demandes de procédure :

- Examinez et signez le formulaire de consentement à la politique de confidentialité.
- Prenez rendez-vous pour un programme de formation.

Pour chaque élément à faire, vous recevez une notification par e-mail contenant les informations sur l'élément et le lien vers le portail patient. Vous pouvez accéder à la page des actions à faire et réaliser vos actions à faire.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer la page des actions à faire pour ajouter d'autres actions à faire.

Réservation de rendez-vous pour Patient Support Services

Prenez rendez-vous en tant que patient pour les demandes de formation dans le cadre d'un Patient Support Services programme.

En tant que patient, vous pouvez afficher les fenêtres de rendez-vous disponibles, effectuer une sélection et prendre rendez-vous pour une demande de formation à partir de votre portail patient.

Votre administrateur peut configurer la fenêtre de rendez-vous disponible pour sélectionner les rendez-vous. Vous pouvez utiliser la fenêtre de rendez-vous disponible dans votre portail patient pour afficher les créneaux horaires de rendez-vous disponibles, sélectionner le jour et l'heure souhaités et soumettre la demande de rendez-vous. Pour obtenir un exemple d'utilisation de la fonctionnalité de prise de rendez-vous, consultez [Réserver un rendez-vous à partir du portail](#) et [Sélectionner la fenêtre Rendez-vous](#).

Après avoir pris rendez-vous, une tâche de formation est créée pour l'infirmière enseignante et l'e-mail de confirmation de rendez-vous vous est envoyé.

Pour plus d'informations, consultez [Workflow de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services](#).

Information associée

[Workflow de réservation de rendez-vous dans Patient Support Services](#)

[Configurer un paramètre de réservation de rendez-vous pour Patient Support Services](#)

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Patient Support Services

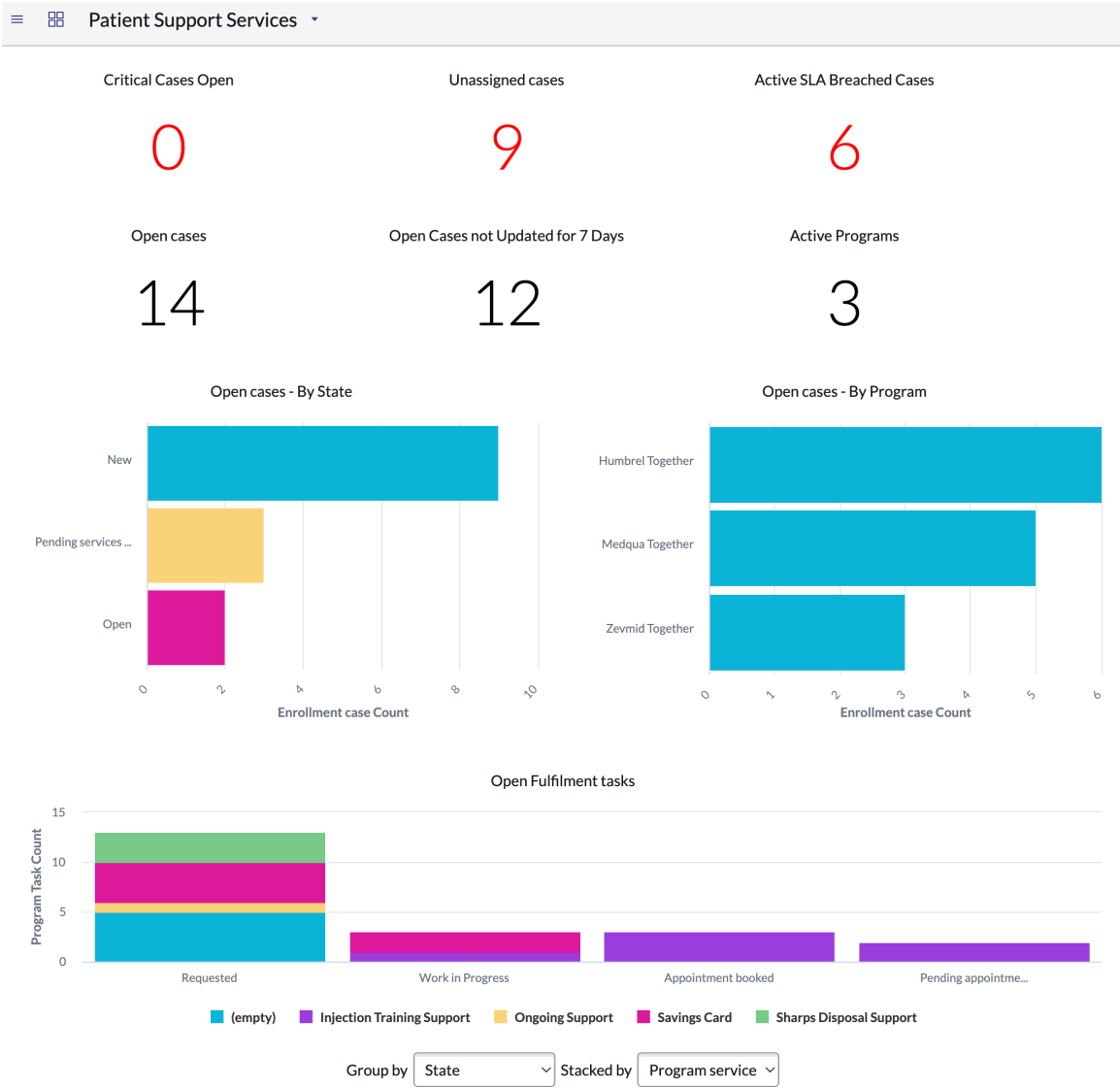
Patient Support Services Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur de libre-service.

Le [Tableau de bord de Patient Support Services](#) est disponible dans l'application Patient Support Services .

Tableau de bord de Patient Support Services

Surveillez l'état des tickets d'inscription ouverts afin de rationaliser les activités d'inscription des patients pour les Patient Support Services programmes.

Tableau de bord de Patient Support Services



Traduction automatique

Accéder au tableau de bord Patient Support Services

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à *Patient Support Services* > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
sn_patientservice.agent ou sn_hcls.manager	Surveille les tickets d'inscription et mesure les performances pour rester au plus haut du backlog et offrir une expérience simplifiée aux patients.

Rapports

Rapports de tableau de bord

Titre	Type	Table source	Description
Tickets critiques ouverts	Score unique 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enrol_inscrip]	Nombre de tickets d'inscription en priorité 1 qui sont encore ouverts.
Tickets non affectés	Score unique 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enrol_inscrip]	Nombre de cas d'inscription qui n'ont pas été attribués à des représentants du service aux patients.
Tickets de rupture de SLA actifs	Score unique 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enrol_inscrip]	Nombre de tickets d'inscription qui n'ont pas respecté l'accord sur les niveaux de service (SLA) de votre entreprise.
Tickets ouverts	Score unique 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enrol_inscrip]	Nombre de tickets d'inscription encore ouverts.
Tickets ouverts non mis à jour pendant 7 jours	Score unique 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enrol_inscrip]	Nombre de tickets d'inscription non mis à jour au cours des sept derniers jours.
Programmes actifs	Score unique 	Programme [sn_hcls_program]	Nombre de programmes actifs.
Tickets ouverts : par état	Barre horizontale 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enrol_inscrip]	État de tous les tickets d'inscription ouverts classés selon leur état : Exécution des services terminés, Inscription acceptée, Nouveau, Ouvert, En attente d'exécution

Traduction automatique

Rapports de tableau de bord (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			des services ou Révision en cours.
Tickets ouverts : par programme	Barre horizontale 	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enr...]	Nombre de tous les tickets d'inscription ouverts classés en fonction des programmes auxquels ils sont associés.
Tâches d'exécution ouvertes	Histogramme 	Tâche de programme [sn_patientservice_progr...]	Nombre de toutes les tâches de programme ouvertes regroupées par état et empilées par leur élément de service de programme.

Patient Support Services Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Patient Support Services les composants.

Composants installés avec Patient Support Services

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Patient Support Services tables, des rôles ServiceNow Store d'utilisateur, des applications et des règles métier.

i Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Patient Support Services

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.admin	Administre qui peut accéder à l'application Patient Support Services .	sn_patientservice.agent

Traduction automatique

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_patientservice.agent	Consulte et exécute les tickets d'inscription en tant que coordonnatrice des soins.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_patientservice.infirmière_éducatrice	Gère les demandes de Patient Support Services formation en tant qu'infirmière enseignante. i Remarque : Par défaut, le rôle sn_patientservice.nurse_educator est affecté aux membres du groupe d'affectation de soutien à la formation des infirmières.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.créateur de cas	Crée des tickets d'inscription pour tous les objets associés.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets d'inscription pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil Connecteur d'agent. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services .	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_patientservice.sm_agent
sn_patientservice.case_task_viewer	Affiche toutes les tâches associées à un ticket d'inscription auxquelles l'utilisateur a accès.	Néant
sn_patientservice.case_viewer	Affiche tous les tickets d'inscription disponibles dans l'application.	Néant
sn_patientservice.contributeur	Crée des tickets d'inscription pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil	• sn_hcls.visionneur_de_données • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_patientservice.case_task_v • sn_hcls.patient_data_viewer

Traduction automatique

Rôles installés dans Patient Support Services (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Patient Support Services .	• sn_hcls.visionneur_de_données • sn_hcls.visionneuse_des_données • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_visionneur • sn_patientservice.créateur de cas
sn_patientservice.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'inscription et les consulte en tant que coordonnateur des soins.	sn_patientservice.créateur de cas

Tables installées

Patient Support Services Tables d'applications

Table	Description
Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Stocke les tickets d'inscription. Le champ Patient est obligatoire pour un ticket d'inscription.
Tâche de service aux patients [sn_patientservice_task]	Table de tâche de base à partir de laquelle les tables Tâche de programme [sn_patientservice_program_task] et Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item] sont étendues. Prolonge la table Tâche de soins de santé [sn_hcls_task].
Formation sur les services aux patients [sn_patientservice_training_task]	Stocke les détails des tâches de formation associées à une tâche de programme.
Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Stocke les détails des tâches d'élément de service de programme associées à un service de programme.
Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Stocke les détails des tâches du programme créées pour fournir les services demandés par un patient.

Traduction automatique

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Application installée dans Patient Support Services

Application	Description
Cœur de gestion des services de santé et de sciences de la vie (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique essentielles, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et une documentation numérique pour mieux répondre aux besoins des services de santé.

Règles métier installées

Règles métier installées dans Patient Support Services

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Règle métier d'évaluation automatique	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après insertion	Déclenche une enquête de satisfaction des patients lorsqu'un ticket d'inscription est défini sur Fermé terminé .
Annuler le Playbook sur un ticket inactif	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après la mise à jour	Désactive les activités dans un playbook lorsque l'état du ticket d'inscription associé est défini sur Fermé terminé , Fermé incomplet ou Annulé .
Modifier l'état du rendez-vous	Formation sur les services aux patients [sn_patientservice_training_task]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un rendez-vous sur Exécuté ou Annulé lorsque l'état de la tâche de formation associée est défini sur Terminé ou Annulé , respectivement.
Renseigner le patient et l'assurance	Demande de pré-autorisation [sn_hcls_pre_auth_header]	Après insertion	Renseigne les détails du patient, du praticien et de l'assurance sur le formulaire Détails de préautorisation en fonction du nom d'un

Traduction automatique

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
			patient saisi dans un ticket d'inscription.
Renseigner le patient et le prescripteur	Prescription de médicaments [sn_hcls_medication_prescription]	Après insertion	Renseigne les détails du patient et du praticien sur le formulaire de prescription de médicaments en fonction du nom d'un patient saisi dans un ticket d'inscription.
Définir les éléments enfants sur Annulé	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après insertion et mise à jour	Annule tous les éléments enfants, y compris les tâches patient ouvertes, le service de programme inscrit ouvert, le programme inscrit ouvert et les tâches de document lorsqu'un ticket d'inscription bascule sur Fermé , Incomplet ou Annulé .
Définir l'état EPS sur Annulé	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur Annulé lorsque l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur Annulé .
Définir l'état EPS sur Rempli	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur Exécuté lorsque l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur Terminé .
Définir l'état EPS sur En	Élément de service de programme [sn_patientservice_program_service_item]	Après la mise à jour	Définit l'état d'un service de programme inscrit sur En attente d'exécution lorsque

Traduction automatique

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
attente d'exécution			l'état de l'élément de service de programme associé est défini sur Travail en cours .
Définir l'état PSI sur Annulé	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service du programme sur Annulé lorsque l'état de la tâche du programme associée est défini sur Annulé .
Définir l'état PSI sur Terminé	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service du programme sur Terminé lorsque l'état de la tâche du programme associée est défini sur Terminée .
Définir l'état PSI sur Travail en cours	Tâche de programme [sn_patientservice_program_task]	Après la mise à jour	Définit l'état de l'élément de service du programme sur Travail en cours lorsque l'état de la tâche du programme associée est défini sur Travail en cours .
Définir une description brève	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après la mise à jour	Définit la brève description d'un ticket d'inscription au format <nom du programme> Ticket d'inscription lorsque le ticket d'inscription est créé ou mis à jour.
Définir l'état sur Ouvert lors de l'affectation	Ticket d'inscription [sn_patientservice_enroll_case]	Après insertion et mise à jour	Définit l'état du ticket d'inscription sur Ouvert lorsque le ticket est affecté à un

Traduction automatique

Règles métier installées dans Patient Support Services (suite)

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
			coordonnateur des soins.

Séparation de domaine et Patient Support Services

Patient Support Services prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application inclut Domain Separation Patient Support Services pour les données transactionnelles telles que les tickets d'inscription et les tâches de soins de santé, y compris les tâches de programme et les tâches de service de programme. L'application est basée sur le [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) qui inclut également Domain Separation.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Patient Support Services

Pour les clients qui utilisent l'application Patient Support Services pour émettre des demandes d'inscription, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket et les tâches créés, ainsi que des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines de clients respectifs.

Pre-Visit Management

Grâce à l'application ServiceNow® Pre-Visit Management , rationalisez le processus de planification des demandes d'intervention pour les patients et augmentez la visibilité des approbations préalables à l'autorisation avant les interventions planifiées.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

Explorer



En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Pre-Visit Management.

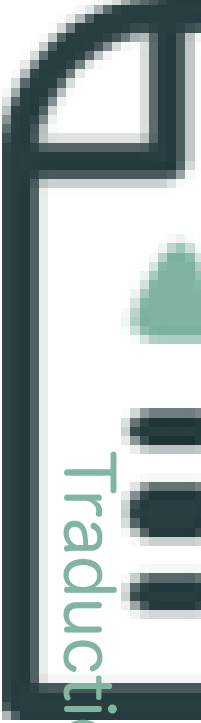
Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

Gérer le
à Esp

Terminé  Terminez vos actions à faire pour les demandes de procédure.	Contribuer  Créez des tickets de demande de procédure en tant que contributeur.	 Traduction automatique Obtenez de y compris
Analyse et génération de rapports  Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.		

Explorer Pre-Visit Management

Que vous commenciez ou élargissiez votre mise en œuvre de l'application Pre-Visit Management, envisagez d'en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour rationaliser et numériser la planification des demandes d'intervention de vos patients.

Vue d'ensemble

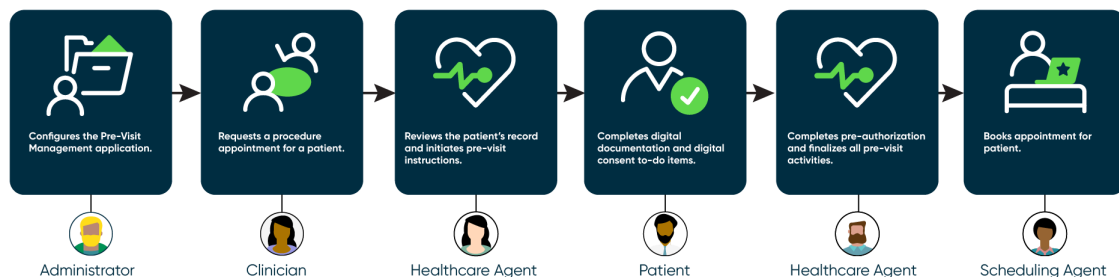
Facilitez l'examen et la signature numérique par les patients de tous les documents requis pour les demandes de planification des interventions à l'aide de l'application Pre-Visit Management.

Pour les prestataires de soins de santé ayant des processus papier ou plusieurs systèmes de DME, la gestion des demandes de procédure, y compris l'autorisation préalable, les approbations et le consentement des équipes et des patients, peut s'avérer coûteuse, chronophage et moins efficace. En tant que fournisseur de soins de santé, l'application Pre-Visit Management vous permet de fournir des services de santé en gérant efficacement les workflows autour des demandes de planification des procédures.

Pour les représentants des services aux patients, le Pre-Visit Management playbook offre une expérience guidée permettant d'examiner les demandes d'intervention, de vérifier les renseignements sur les patients, d'identifier et d'attribuer les tâches et les formulaires de consentement requis, et d'envoyer la documentation appropriée à l'organisme d'assurance du patient pour autorisation préalable.

L'application Pre-Visit Management utilise le modèle de données fourni par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core. Les demandes de procédure sont soumises en tant que tickets de demande de procédure et affectées aux représentants du service aux patients qui peuvent ensuite utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail ticket pour fermer un ticket de demande de procédure.

Workflow de gestion des pré-visites



Dans le workflow Gestion des pré-visites :

1. Un administrateur configure l'application Pre-Visit Management.
2. Un clinicien demande un rendez-vous d'intervention pour un patient.
3. Un agent de soins de santé examine le dossier du patient et lance les instructions préalables à la visite.
4. Un patient remplit la documentation numérique et les éléments de consentement numériques à faire.

Traduction automatique

- 5. Un agent de soins de santé effectue la préautorisation et finalise toutes les activités préalables à la visite.
- 6. Un agent de planification réserve un rendez-vous pour le patient.

Avantages

Pre-Visit Management fournit les avantages suivants :

Avantages de la gestion avant visite

Avantages	Fonctionnalité principale	Rôle
Améliorez l'expérience des patients en leur permettant de compléter numériquement tous les éléments à faire associés à une demande d'intervention à partir d'un portail patient avec une documentation numérique et un consentement numérique.	Réalisation des actions à faire à partir du portail patient	Patient
Offrez une expérience guidée aux représentants du service aux patients pour effectuer les demandes de procédure à partir Pre-Visit Management du Espace de travail playbook.	Gérer les demandes de procédure dans Espace de travail	HCLS Agent
Gérez les rendez-vous pour planifier une demande de procédure dans Workspace.	Gestion des réservations de rendez-vous pour les demandes de procédure	HCLS Agent

Traduction automatique

Pour démarrer avec l'application Pre-Visit Management, consultez [Configurer Pre-Visit Management](#).

Pre-Visit Management - Scénario de flux de travail

Utilisez l'application pour rationaliser les activités préalables à la Pre-Visit Management visite pour une demande d'intervention, y compris les actions à faire des patients, les approbations, les autorisations préalables et la planification.

Scénario : Un médecin prescrit la coloscopie d'un patient à partir d'un système de DME. Lorsqu'un ticket de demande de procédure est créé dans l'instance ServiceNow , le Pre-Visit Management workflow lance un playbook configuré pour les tickets de demande de procédure. Le cas est affecté à John Jason du groupe de services aux patients.

Le graphique suivant montre comment l'application Pre-Visit Management est utilisée pour gérer la demande de procédure de coloscopie pour un patient, comme indiqué dans le scénario.

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

Traduction automatique

Le workflow suivant explique comment les différents utilisateurs utilisent l'application Pre-Visit Management pour la procédure de coloscopie :

1. John utilise le Espace de travail pour afficher le ticket de demande de procédure.

2. Dans , Espace de travail John peut afficher des informations complètes sur le patient à partir de l'onglet **Informations sur le patient** .

John valide les détails du patient, y compris l'assurance au dossier, les coordonnées et les antécédents médicaux.

3. Jean sélectionne ensuite l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux représentants des services aux patients de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité complète sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Comme indiqué dans le playbook, John effectue d'abord l'examen de la commande en effectuant les tâches suivantes :

a. Examine les détails de la commande et obtient une justification supplémentaire du médecin.

b. Marque la révision comme terminée.

5. Le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement des actions à faire au patient et envoie une notification par e-mail au patient concernant les actions à faire.

6. Le patient se connecte au portail patient et voit les actions à faire en attente.

7. Dans le portail patient, le patient effectue les tâches suivantes :

a. Ouvre le consentement à la confidentialité, l'examine et le signe.

b. Examine et confirme les informations relatives à l'assurance.

8. Comme indiqué dans le playbook, John travaille ensuite avec la compagnie d'assurance et obtient l'approbation préalable de l'autorisation pour le patient en effectuant les tâches suivantes :

a. Crée une demande de pré-autorisation pour la procédure.

b. Examine et confirme la préautorisation reçue de la compagnie d'assurance.

9. Le Pre-Visit Management workflow déclenche une autre tâche de planification de la procédure et l'affecte à Ben Jackson du groupe de planification des procédures.

10. Ben prend ensuite rendez-vous pour le patient en effectuant les tâches suivantes :

a. Se coordonne avec le patient et le médecin pour planifier l'intervention.

b. Sélectionne l'onglet **Rendez-vous** dans et Espace de travail fixe un rendez-vous pour le patient.

11. Une notification par e-mail est générée et envoyée au patient avec les détails du rendez-vous.

12. Le ticket de demande de procédure est défini sur Terminé.

13. Trois jours avant l'intervention, le Pre-Visit Management workflow assigne automatiquement une tâche à accomplir au patient pour qu'il examine et signe le consentement à l'intervention, puis envoie une notification par e-mail au patient.

14. Le patient se connecte au portail des patients, examine et soumet son consentement à l'intervention en ligne.

Configurer Pre-Visit Management

Configurez l'application Pre-Visit Management pour effectuer les activités préalables à la visite associées à une procédure.

i Remarque :
L'application Pre-Visit Management est basée sur le [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) et stocke toutes les demandes de procédure dans la table Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request].

La table suivante donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Pre-Visit Management.

Tâches de configuration Pre-Visit Management

Tâche	Description
Installer Pre-Visit Management.	Installez l'application pour travailler sur les Pre-Visit Management demandes de procédure.
Affecter des rôles aux Pre-Visit Management utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Pre-Visit Management .
Approuver les privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Pre-Visit Management.	Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Pre-Visit Management .
Déterminer qui peut travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure.	Ajoutez des utilisateurs qui peuvent travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure au groupe d'affectation du planificateur de procédure.
Configurer quand envoyer le formulaire de consentement à l'intervention à un patient.	Configurez l'application Pre-Visit Management pour savoir quand envoyer le document de consentement à l'intervention pour examen et signature à un patient avant la date de rendez-vous de l'intervention.
Spécifiez une action à réaliser pour les patients.	Ajoutez une tâche à accomplir que les patients doivent accomplir dans le cadre de leur planification préalable à la visite.
Configurez la génération automatique de documents pour une demande de procédure.	Définissez les conditions de génération automatique de documents pour une demande de procédure.

Traduction automatique

Tâches de configuration Pre-Visit Management (suite)

Tâche	Description
Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu Actions à faire pour les tâches de demande de procédure.	Configurez le portail patient pour ajouter un élément de menu qui répertorie toutes les actions à réaliser pour les patients.
Configurer un playbook pour Pre-Visit Management.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets de demande de procédure.
Configurer un Pre-Visit Management Notification par e-mail.	Configurez les Pre-Visit Management notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des activités préalables à la visite pour les demandes d'intervention.
Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires.	Déterminez qui peut agir en tant que connecteur d'agent ou contributeur pour les tickets de demande de procédure.
Configurez le processus de création d'un ticket de demande de procédure par les contributeurs.	Configurez le processus de création de tickets de demande de procédure sur un portail de services.

Installer Pre-Visit Management

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Pre-Visit Management (sn_previsit).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pre-Visit Management :

- Rôles
- Tables
- ServiceNow Store applications
- Travaux planifiés
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Pre-Visit Management](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pre-Visit Management (sn_previsit).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux Pre-Visit Management utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Pre-Visit Management.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Pre-Visit Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : sn_previsit.admin, sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Pre-Visit Management.

Rôles installés avec Pre-Visit Management

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.admin	Administre qui peut accéder à l'application Pre-Visit Management.	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	Peut consulter les tickets de demande de procédure et y répondre en tant que représentant du service aux patients.	sn_hcls.healthcare_agent

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.créateur de cas	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets de demande de procédure pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil Connecteur d'agent. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent
sn_previsit.case_viewer	Affiche tous les tickets de demande de procédure disponibles dans l'application.	Néant
sn_previsit.contributeur	Crée des tickets de demande de procédure	• sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques • sn_hcls.foundation_data_viewer

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	• sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.visionneur_de_données_praticien • sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.créateur de cas
sn_previsit.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'intervention et les consulte en tant que représentant du service aux patients.	sn_previsit.créateur de cas

Traduction automatique

Procédure

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la Now Platform fonctionnalité d'administration des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Pre-Visit Management

Approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Pre-Visit Management .

Pour accéder aux modèles de documents à partir de l'application Pre-Visit Management , en tant qu'administrateur, vous devez approuver les privilèges RCA requis. Pour plus

d'informations, consultez [Approbation des privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie](#).

Déterminer qui peut travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure

Ajoutez des utilisateurs qui peuvent travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure au groupe d'affectation du planificateur de procédure.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Groupes**.
2. Dans la colonne **Nom** de la liste Groupes, recherchez Planificateur de procédures.
3. Cliquez sur **Planificateur de procédure** dans la colonne **Nom**.
4. Dans la liste connexe Membres du groupe, cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les utilisateurs qui planifieront une procédure des utilisateurs disponibles dans la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des membres du groupe**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

[Groupes](#)

Configurer quand envoyer le formulaire de consentement à l'intervention à un patient

Configurez l'application Pre-Visit Management pour savoir quand envoyer le document de consentement à l'intervention pour examen et signature à un patient avant la date de rendez-vous de l'intervention.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Pre-Visit Management à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : sn_previsit.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la *Send procedure consent schedule* tâche planifiée est configurée pour envoyer automatiquement le document de consentement à la procédure à un patient. Le délai d'envoi du document est défini dans la *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* propriété. Vous pouvez configurer cette propriété pour spécifier quand envoyer le document de consentement à la procédure à un patient.

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation, puis ouvrez la *sn_previsit.procedure_consent_lead_time* propriété.
2. Dans le champ **Valeur**, entrez une valeur numérique qui indique le nombre de jours avant la date de rendez-vous de l'intervention lorsque le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Propriétés Pre-Visit Management

Spécifier les tâches à accomplir pour les patients dans Pre-Visit Management

Ajoutez une tâche à accomplir que les patients doivent accomplir dans le cadre de leur planification préalable à la visite.

Grâce à l'application Pre-Visit Management, les patients peuvent remplir le consentement à la confidentialité, le consentement à l'intervention et consulter leurs informations d'assurance à partir de la liste des choses à faire de leur portail patient. Par défaut, les actions à réaliser pour les patients sont configurées dans la `sn_hcls.to.do.tasks.list` propriété.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer la `sn_hcls.to.do.tasks.list` propriété pour ajouter des tables de tâches en tant qu'actions à faire pour les patients. La propriété est disponible avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core. Pour plus d'informations, consultez [Spécifier un élément à faire pour les patients](#).

Configuration de la génération automatique de documents pour les demandes de procédure

Vous pouvez définir les conditions de génération automatique de documents pour une demande de procédure.

Par défaut, les documents de consentement à la politique de confidentialité et de consentement à la procédure sont automatiquement générés pour les demandes de procédure avec le Pre-Visit Management workflow. Toutefois, vous pouvez créer des modèles de documents pré-remplis et réutilisables en fonction des besoins de votre workflow. Pour plus d'informations, consultez [Configurer des modèles de documents pour Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core](#).

Le document de consentement à la politique de confidentialité est automatiquement déclenché pour les tickets de demande de procédure. La règle **de décision Sélectionner le consentement** à la confidentialité génère le document de consentement à la confidentialité lorsque la tâche d'examen de la demande d'intervention est définie sur **Terminé** par un représentant des services aux patients dans le playbook de .Pre-Visit Management

En tant qu'utilisateur ayant la règle d'administration, vous pouvez configurer des tables de décision dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en accédant à **Tous > Gestion des services HCLS > Administration > Décisions de documents**. Pour plus d'informations, consultez [Configurer la génération automatique de documents pour les tickets de soins de santé](#).

Le document de consentement à la procédure est envoyé aux patients à l'aide de la tâche planifiée **Envoyer le consentement** à la procédure. Par défaut, le planificateur envoie le document de consentement à l'intervention aux patients trois jours avant la date de prise de rendez-vous pour l'intervention. En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn_previsit.admin`, vous pouvez configurer la tâche planifiée **Envoyer le calendrier du consentement** à la procédure pour modifier le calendrier. Pour plus d'informations, consultez [Configurer quand envoyer le formulaire de consentement à l'intervention à un patient](#).

Configuration du portail patient pour ajouter un élément de menu Actions à faire pour les tâches de demande d'intervention

Activez l'élément de menu Actions à faire qui utilise le widget HCLS à faire (`hcls-todo-list`) pour afficher les actions à faire sur le portail des patients.

Par défaut, le widget HCLS à faire (hcls-todo-list) est inclus dans la page de hcls_todos fournie avec l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . La page hcls_todos est préconfigurée pour afficher les actions à réaliser pour les patients. Vous pouvez ajouter un élément de menu au menu d'en-tête du portail patient pour accéder à la page hcls_todos. Pour plus d'informations, consultez [Configurez le portail de services pour ajouter un élément de menu des actions à faire pour effectuer des tâches liées aux soins de santé](#).

Configurer des playbooks pour Pre-Visit Management

Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets de demande de procédure.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Pre-Visit Management utilisent l'expérience playbook Espace de travail configurable de CSM . Par défaut, l'application Pre-Visit Management inclut un playbook pour aider les représentants des services aux patients à résoudre les tickets de demande de procédure.

Configurer un playbook en accédant à **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de demande de procédure. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Définitions de processus](#) .

Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets de demande de procédure, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Pre-Visit Management ou Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core en utilisant le sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Configuration des notifications par Pre-Visit Management e-mail

Configurez les Pre-Visit Management notifications par e-mail envoyées aux patients au sujet des activités préalables à la visite pour les demandes d'intervention.

Pre-Visit Management inclut les notifications par e-mail suivantes.

Pre-Visit Management Notifications par e-mail

Notification	Condition	Destinataire
Actions du patient à faire	Un cas de demande d'intervention a été examiné par un représentant des services aux patients.	Patient
Actions à faire du patient : affectées	Une tâche de document a été créée pour le patient.	Patient
Rendez-vous patient réservé	Un rendez-vous pour l'intervention est réservé pour le patient.	Patient

En tant qu'utilisateur ayant le rôle `sn_previsit.admin`, vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour l'application Pre-Visit Management, en accédant à **Tous > Notification système > E-mail > Notifications**. Pour plus d'informations sur la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management

Vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que connecteur d'agent ou contributeur pour les tickets de demande de procédure dans l'application Pre-Visit Management.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer des profils de connecteur de contributeur et d'agent avec le niveau d'accès souhaité aux tickets de demande de procédure, aux tâches de ticket et à d'autres informations relatives au ticket.

Les rôles `sn_previsit.contributor` et `sn_previsit.agent_connector` installés avec l'application Pre-Visit Management fournissent les profils d'utilisateur suivants :

- [Connecteur d'agent](#)
- [Contributeur](#)

Connecteur d'agent

Un connecteur d'agent au sein de l'application Pre-Visit Management agit comme un prestataire qui peut créer, mettre à jour et fermer des tickets et des tâches de demande de procédure.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que connecteur d'agent pour les tickets de demande de procédure en affectant le rôle `sn_previsit.agent_connector` et d'autres rôles spécifiques à l'agent à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur ayant le profil de connecteur d'agent. Pour affecter des rôles à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

La table suivante décrit le profil d'agent d'emplacement dans le périmètre de l'application Pre-Visit Management auquel vous pouvez vous référer comme exemple pour combiner le rôle `sn_previsit.agent_connector` avec les [rôles de modèle de données du secteur](#)  dans l'application CSM.

Exemple de profil Agent Connector pour Pre-Visit Management

Profil	Description	Affectation des rôles
Agent de site	Crée et exécute des tickets de demande de procédure à l'emplacement d'entreprise de l'agent.	<code>sn_previsit.agent_connector</code> et <code>sn_customerservice.svc_location_consumer_agent</code>

Exemple de profil Agent Connector pour Pre-Visit Management (suite)

Profil	Description	Affectation des rôles
	i Remarque : Pour créer des tickets de demande de procédure pour une organisation de services (emplacement d'entreprise), un utilisateur ayant le profil d'agent d'emplacement doit être membre de l'organisation de services et affecté au type de responsabilité Agent de consommateur d'emplacement. Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	

Contributeur

Un contributeur au sein de l'application Pre-Visit Management agit en tant que demandeur qui peut créer et lire des tickets de demande de procédure.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez déterminer qui peut agir en tant que contributeur aux tickets de demande de procédure en affectant le rôle sn_previsit.contributor et d'autres rôles de contributeur à un groupe, puis en affectant le groupe à l'utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour affecter des rôles à un groupe, reportez-vous à la section [Affecter un rôle à un groupe](#).

Le tableau suivant décrit les différents profils de contributeur dans le périmètre de l'application Pre-Visit Management auxquels vous pouvez vous référer comme exemple pour combiner le rôle sn_previsit.contributor avec les [rôles de contributeur](#) dans l'application CSM.

Exemples de profils de contributeurs pour Pre-Visit Management

Profil	Description	Affectation des rôles
Contributeur de la relation	Crée des tickets de demande de procédure uniquement pour les patients avec lesquels une relation est établie. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer des relations .	sn_previsit.contributor et sn_customerservice.relationship_contributor

Exemples de profils de contributeurs pour Pre-Visit Management (suite)

Profil	Description	Affectation des rôles
	i Remarque : Pour créer des demandes de procédure pour un patient, un utilisateur ayant le profil de contributeur de relation doit avoir une relation avec le patient inclus dans la table Membre de l'équipe des consommateurs [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] et le type de responsabilité Gestionnaire des relations.	
Contributeur patient	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les patients.	sn_previsit.contributor et sn_customerservice.consumer_contributor
Contributeur d'emplacement	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les patients d'une organisation de services particulière (emplacement d'entreprise) à laquelle l'utilisateur est associé en tant que membre de l'organisation de services. i Remarque : Pour créer des tickets de demande de procédure pour une organisation de services (emplacement d'entreprise), un utilisateur ayant le profil de contributeur d'emplacement doit être membre de l'organisation de services et avoir le type de responsabilité Contributeur d'emplacement. Le mappage d'une organisation de services et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation de services [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contributor et sn_customerservice.consumer_contributor

Traduction automatique

Configurer le processus de création de tickets de demande de procédure en tant que contributeur

Configurez le processus pour que les utilisateurs ayant le profil de contributeur créent des tickets de demande de procédure sur un portail de services.

Si le module d'extension CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user) est installé en plus de l'application Pre-Visit Management, le créateur d'enregistrement *Create a procedure request case* est disponible à partir du menu Ticket de la page Consumer Service Portal pour créer des tickets de demande de procédure. Pour permettre aux utilisateurs de disposer de l'option [Rôles de contributeur dans CSM](#) Pour créer des tickets de demande de procédure, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut ou créer votre propre créateur d'enregistrement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour créer des tickets de demande de procédure dans un catalogue de services et afficher le catalogue de

services en tant que module sur la page Consumer Service Portal . Les utilisateurs avec le profil de contributeur peuvent ensuite utiliser le module pour créer des tickets de demande de procédure.

Pour plus d'informations, consultez [Créateur d'enregistrement](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Création de tickets de demande de procédure en tant que contributeur

Créez des tickets de demande de procédure pour vos patients à partir d'un portail de services en tant qu'utilisateur avec le profil de contributeur.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets de demande de procédure. Par défaut, l'option est disponible dans le menu Ticket de la page Consumer Service Portal . Si vous avez l'option [Rôle de contributeur dans CSM](#) , vous pouvez utiliser l'option pour créer des tickets de demande de procédure à partir de votre Consumer Service Portal.

Gérer les demandes de procédure dans Espace de travail

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez utiliser Espace de travail pour gérer et planifier les demandes d'intervention.

Gestion des tâches de l'espace de travail de demande de procédure

Tâche	Description
Accédez à l'espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail les demandes de procédure afin d'analyser et d'accéder rapidement aux tickets de demande de procédure.
Afficher un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.	Affichez un ticket de demande d'intervention pour Espace de travail effectuer les activités préalables à la visite d'un patient.
Afficher les informations sur le patient pour un ticket de demande d'intervention dans Espace de travail.	Afficher les détails d'un patient dans Espace de travail.
Travailler sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail.	Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets de demande d'intervention Pre-Visit Management et planifier une intervention importante pour les patients.
Gérez les réservations de rendez-vous.	Gérez les rendez-vous pour une demande de procédure dans l'application Pre-Visit Management .

Traduction automatique

Affichage de la page de destination des tickets de demande de procédure dans Espace de travail

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez utiliser la page de destination de l'Espace de travail pour analyser et accéder rapidement aux demandes d'intervention.

La page de destination de l'Espace de travail fournit une vue d'ensemble des tickets de demande de procédure qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Rôle requis

Les représentants du service aux patients doivent disposer du rôle `sn_previsit.patient_service_agent` ou `sn_hcls.manager` pour utiliser le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles aux Pre-Visit Management utilisateurs](#).

Accéder à la page de destination et l'utiliser

Pour accéder au Espace de travail, accédez à **Tous** > *Pre-Visit Management* > **Espace de travail**.

La page de destination de l'Espace de travail comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets de demande de procédure, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets comprend des visualisations des nouveaux tickets.

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page de destination de l'Espace de travail :

- Afficher les informations de ticket ou de tâche présentées dans chaque composant.
- Analyser chaque composant pour afficher la liste de tickets à l'origine du score unique.
- Accéder aux enregistrements individuels des listes de tickets.

Affichage des données

La page de destination des tickets de demande de procédure de l'Espace de travail est identique à la page de destination de l'Espace de travail tous les tickets liés aux soins de santé, y compris les tickets créés pour répondre aux demandes de procédure. Pour plus d'informations, consultez [Affichage de la page de destination pour les tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail](#).

Remarque :

Votre administrateur peut personnaliser la page Espace de travail de destination et modifier les données qui s'y affichent.

Afficher un ticket de demande de procédure dans Espace de travail

Affichez un ticket de demande d'intervention pour l'Espace de travail pour effectuer les activités préalables à la visite d'un patient.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets de demande de procédure.

Rôle requis : `sn_hcls.manager` ou `sn_previsit.patient_service_agent`

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Pre-Visit Management > Espace de travail**.
2. Afficher les tickets de demande de procédure qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets de demande de procédure qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Demande de procédure > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets ouverts de demande de procédure qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Demande de procédure > Mes éléments ouverts**.
 - Affichez les tickets de demande de procédure qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes > Demande de procédure > Non affecté pour mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets de demande de procédure en accédant à **Listes > Demande de procédure > Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de demande de procédure sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

- Playbook
- Détails
- Informations pour les patients
- Tâches
- Rendez-vous
- Demandes de pré-autorisation
- E-mails
- SLA de tâche

Un ticket de demande de procédure est basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service client. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service client peuvent apparaître pour le ticket de demande de procédure.

Remarque :

Le champ **Patient** est obligatoire pour un ticket de demande d'intervention.

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service client, consultez [Formulaire de ticket du service client](#) .

Que faire ensuite

Vous pouvez sélectionner l'onglet **Informations sur le patient** pour Espace de travail afficher les détails du patient. Pour plus d'informations, consultez [Affichage des informations sur le patient pour une demande d'intervention dans Espace de travail](#).

Affichage des informations sur le patient pour une demande d'intervention dans Espace de travail

Grâce à la vue à 360 degrés d'un patient dans , vous pouvez accéder aux détails du patient à Espace de travail tout moment pour traiter les demandes d'intervention.

L’onglet **Informations sur le patient** dans Espace de travail fournit plusieurs détails sur un patient permettant d’obtenir une vue à 360 degrés du patient. L’onglet s’affiche sur le ticket de demande de Espace de travail procédure.

Remarque : Votre administrateur peut configurer le Espace de travail pour modifier les informations sur le patient à l’aide de Générateur d'IU. Dans cette rubrique, nous analysons la vue par défaut des informations sur le patient. Pour en savoir plus sur Générateur d'IU, consultez [UI Builder](#) .

Informations pour les patients

ListPRCRQ00000102

Details

Clotting screening order - Gilly Parker

Close CaseSaveAssign to me

DetailsPatient informationTasksAppointmentsPre-authorization requestsEmailsTask SLAsInteractionsMore

GP

Gilly Parker

111-22-5552

MRN

Gilly

SSN

PAT000000101

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

-

RxBin

551411

RxPCN

7711

RxGroup

-

Subscriber

Gilly Parker

Household members

Name	Responsibility
Sam Parker	Authorized Representative
Sam Parker	Spouse

Cases overview

2

Conditions

2

Medications

1

Allergies

4

Immunizations

Donut chart showing status: New, Closed Complete, Work in Progress

Claims overview

Donut chart showing status: Paid

Recent interactions

Number	Opened	Short descript
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

Now

Timeline bar

Show Details

Active SLA

There is no SLA defined

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande d’intervention

Détails	Description
Détails personnels	Les détails personnels du patient, y compris le nom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale (SSN), le numéro de téléphone du domicile, l’adresse e-mail et l’adresse du domicile.
Détails de l’assurance	Les détails d’assurance du patient, y compris le numéro de membre, la date de début d’effet, le numéro RxBin, le numéro RxGroup, le numéro de groupe, la date d’effet jusqu’à date, le numéro RxPCN et le nom de l’abonné.
Membres du ménage	Membres du ménage associés au patient. Cliquez sur le nom ou la responsabilité du membre pour afficher les détails de la relation entre les membres du ménage et le patient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays.
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande d'intervention (suite)

Détails	Description
Conditions	Nombre d'problèmes de santé observés chez le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher une liste des affections associées au patient.
Médicaments	Nombre de médicaments pris par le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher la liste des médicaments associés au patient.
Allergies	Nombre d'allergies observées chez le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher une liste des allergies associées au patient.
Immunisations	Nombre de vaccins administrés pour le patient. Cliquez sur la valeur pour afficher la liste des vaccinations associées au patient.
Vue d'ensemble des tickets	Graphique en anneau affichant les tickets de demande d'intervention associés au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des tickets dans cet état.
Vue d'ensemble des réclamations	Graphique en anneau affichant les réclamations associées au patient par état. Cliquez sur une tranche d'état pour afficher une liste des réclamations dans cet état.
Interactions récentes	Liste des interactions qui ont été créées pour le patient. Cliquez sur un numéro d'interaction pour afficher plus de détails sur l'interaction.
Rendez-vous	Liste des rendez-vous planifiés pour le patient. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher plus de détails sur le rendez-vous.
Informations d'enregistrement	Panneau latéral contextuel utilisé pour afficher une vue d'ensemble d'un enregistrement de patient, de la chronologie du ticket et de tout SLA associé au ticket.

Traduction automatique

Informations sur le patient affichées pour un ticket de demande d'intervention (suite)

Détails	Description
Assistant d'agent	Panneau latéral contextuel utilisé pour la recherche de tickets. Par défaut, les sources de recherche disponibles incluent les tickets de demande de procédure.

Travail sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application pour gérer les tickets de demande d'intervention Pre-Visit Management et planifier une intervention importante pour les patients.

L'expérience Playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités activables utilisées pour exécuter ces workflows. Lorsque Playbook Experience est activé Espace de travail avec , Pre-Visit Management l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket de demande de procédure. Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant que représentant du service aux patients ayant le rôle `sn_previsit.patient_service_agent` qui vous est affecté, vous pouvez utiliser le playbook pour effectuer toutes les activités préalables à la visite d'un patient. Vous pouvez accéder à l'onglet Espace de travail **Playbook** lorsqu'un ticket de demande de procédure vous est affecté. Le Pre-Visit Management workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à celle-ci.

Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles pour vous en tant que représentant du service aux patients disposant du rôle `sn_previsit.patient_service_agent` dans l'onglet **Playbook** de l'espace de travail de demande de procédure.

Pre-Visit Management Étapes du playbook

Étape	Description
Réception	Terminez les activités d'examen de l'ordonnance de procédure initiale.
Pré-autorisations	Capturez les détails de la préautorisation à des fins de suivi et d'audit.
Procédure de planification	Passez en revue les rendez-vous créés pour la procédure.
Résoudre et fermer	Attendez que toutes les activités enfants soient terminées pour que la demande de procédure soit automatiquement fermée.

Remarque :

Avant la date du rendez-vous, le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement l'action à réaliser au patient pour qu'il examine et signe le consentement à l'intervention, et envoie également une notification par e-mail au patient à propos de l'action à réaliser. Le jour d'envoi du formulaire de consentement à la procédure est configuré par votre administrateur. Pour plus d'informations, consultez [Configurer quand envoyer le formulaire de consentement à l'intervention à un patient](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Admission** du playbook, effectuez les activités suivantes :

- 1. Examiner l'ordonnance** : Examinez une ordonnance de demande d'intervention pour un patient. Lorsque l'activité de révision de commande est définie sur terminée, le Pre-Visit Management workflow affecte automatiquement des actions à faire au patient et envoie une notification par e-mail concernant les actions à réaliser au patient.
- 2. Actions à faire du patient** : vérifiez l'état des éléments des actions à faire pour une demande d'intervention affectée au patient. Par défaut, les tâches configurées pour les patients consistent à examiner leurs informations d'assurance et à signer le formulaire de consentement à la confidentialité.
- 3. Examiner l'assurance** : Capturez ou examinez les informations d'assurance du patient.

En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez communiquer directement avec le patient pour vérifier les renseignements sur le paiement de l'assurance. Vous pouvez saisir ou passer en revue les informations de paiement d'assurance à partir de l'activité **Examiner l'assurance** du playbook pour Pre-Visit Management dans votre Espace de travail et marquer l'activité comme terminée lorsque vous avez terminé. Le formulaire Vérifier les informations de paiement comprend également le détail du type de paiement de la procédure. La préautorisation n'est requise qu'avec le type de paiement d'assurance. Si le type de paiement à paiement automatique est sélectionné, l'étape **Pré-autorisations** est automatiquement supprimée du Pre-Visit Management playbook.

Remarque :

Un patient peut également accéder à la liste des choses à faire à partir de son portail patient et effectuer l'activité de vérification des informations d'assurance. Une fois que le patient a terminé l'élément à faire pour les informations de paiement d'assurance, l'activité **Examiner l'assurance** est automatiquement définie sur **Révision en attente**. En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez ensuite marquer l'activité **Examiner l'assurance** comme terminée dans le playbook.

- 4. Examiner le consentement du patient** : vérifiez l'état d'achèvement du formulaire de consentement du patient attribué au patient. Une fois que le patient a terminé l'élément à faire pour le formulaire de consentement, le consentement est répertorié dans l'activité. En tant que représentant du service aux patients, vous pouvez ensuite examiner le consentement et marquer l'activité **Examiner le consentement du patient** à terminer dans le playbook.

Fin des activités de préautorisation

À l'étape **Pré-autorisations** du playbook, effectuez les activités suivantes :

- 1. Créer une préautorisation** : Entrez le numéro de référence de la préautorisation tel que fourni par la compagnie d'assurance.
- 2. Examiner la préautorisation** : capturez l'état final de la préautorisation, les motifs d'approbation ou de refus et d'autres détails à des fins d'audit.

Examen des rendez-vous pour les procédures

À l'étape **Planifier la procédure** , terminez l'activité **Passer en revue les rendez-vous** .

Ce n'est qu'une fois les détails du rendez-vous réservé saisis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** que le représentant du service aux patients peut examiner les détails du rendez-vous et marquer l'activité **Examiner les rendez-vous** de l'étape **Planifier la procédure** comme terminée dans le

Pre-Visit Management playbook. Pour en savoir plus, consultez [Gestion des réservations de rendez-vous pour les demandes de procédure](#).

i Remarque :

Une fois l'étape **Planifier la procédure** terminée, l'étape **Résoudre et fermer** s'exécute automatiquement.

Fermeture de la demande de procédure

L'étape **Résoudre et fermer** est automatiquement fermée lorsque toutes les activités enfants associées à un ticket de demande de procédure sont terminées.

Gestion des réservations de rendez-vous pour les demandes de procédure

Gérez les rendez-vous dans l'application Pre-Visit Management pour confirmer et planifier une intervention pour un patient.

Une fois qu'une commande de demande de procédure est examinée par un représentant du service aux patients dans le Pre-Visit Management playbook, le Pre-Visit Management workflow déclenche une tâche de réservation de rendez-vous pour un agent du planificateur de procédure. Un agent de calendrier de procédure est un utilisateur disposant du rôle sn_previsit.patient_service_agent et ajouté au groupe d'affectation du planificateur de procédure.

En tant qu'agent de planificateur de procédures, vous effectuez les tâches suivantes :

1. S'assurer qu'un rendez-vous est pris pour l'intervention, soit en travaillant directement avec le patient, soit en recueillant les détails du rendez-vous réservé ; par exemple, à partir d'un système de planification tiers ou d'un système de DME.
2. Enregistrez les détails du rendez-vous réservé dans votre ServiceNow instance à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** disponible dans l'application Pre-Visit Management . Pour plus d'informations, consultez [Prendre rendez-vous pour une demande d'intervention](#).

i Remarque :

Ce n'est qu'une fois les détails du rendez-vous réservé saisis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un rendez-vous** que le représentant du service aux patients peut examiner les détails du rendez-vous et marquer l'activité **Examiner les rendez-vous** de l'étape **Planifier la procédure** comme terminée dans le Pre-Visit Management playbook. Pour plus d'informations, consultez [Travail sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail](#).

Prendre rendez-vous pour une demande d'intervention

Prenez rendez-vous pour une demande d'intervention dans le Espace de travail.

Avant de commencer

[Déterminer qui peut travailler sur la tâche de réservation de rendez-vous pour une procédure.](#)

Rôle requis : sn_previsit.patient_service_agent ajouté au groupe d'affectation du planificateur de procédure

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Gestion des pré-visites > Espace de travail**.
2. Accédez à la **Listes > Réserver des tâches de rendez-vous > Mes tâches**.

3. Dans la colonne **Numéro** de la liste Mes tâches, cliquez sur le lien vers le numéro de tâche pour lequel vous souhaitez réserver un rendez-vous.
4. **Facultatif** : Examinez les détails de la demande de réservation de rendez-vous dans l'onglet **Détails** .
5. Cliquez sur **Créer un rendez-vous**.
6. Renseignez les détails du nouveau rendez-vous.
Vous pouvez discuter du calendrier de rendez-vous avec le patient à l'avance pour compléter les détails du rendez-vous.
7. **Facultatif** : Ajoutez une pièce jointe associée au rendez-vous en cliquant sur **Parcourir** dans le panneau Pièces jointes.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'enregistrement de rendez-vous est créé et les informations de rendez-vous sont mises à jour pour le ticket associé dans l'activité **Procédure de calendrier** du Pre-Visit Management playbook. Un représentant du service aux patients peut alors examiner le rendez-vous et marquer la tâche **Revoir les rendez-vous** comme terminée. Pour plus d'informations, consultez [Travail sur un ticket de demande de procédure dans Espace de travail](#).

Réalisation des actions à faire à partir du portail patient

Affichez et effectuez toutes les tâches qui vous sont affectées en tant que patient à partir du portail patient.

La page des actions à faire est l'endroit où vous, en tant que patient, pouvez voir et effectuer toutes vos actions à faire sur une seule page du portail patient. Par défaut, les tâches suivantes sont affectées aux demandes de procédure :

- Passer en revue les informations relatives à l'assurance
- Examiner et signer le formulaire de consentement à la confidentialité
- Examiner et signer le formulaire de consentement à la procédure

Pour chaque élément à faire, vous recevez une notification par e-mail contenant les informations sur l'élément et le lien vers le portail patient. Vous pouvez accéder à la page des actions à faire et réaliser vos actions à faire.

Remarque :

Votre administrateur peut configurer la page des actions à faire pour ajouter d'autres actions à faire.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Pre-Visit Management

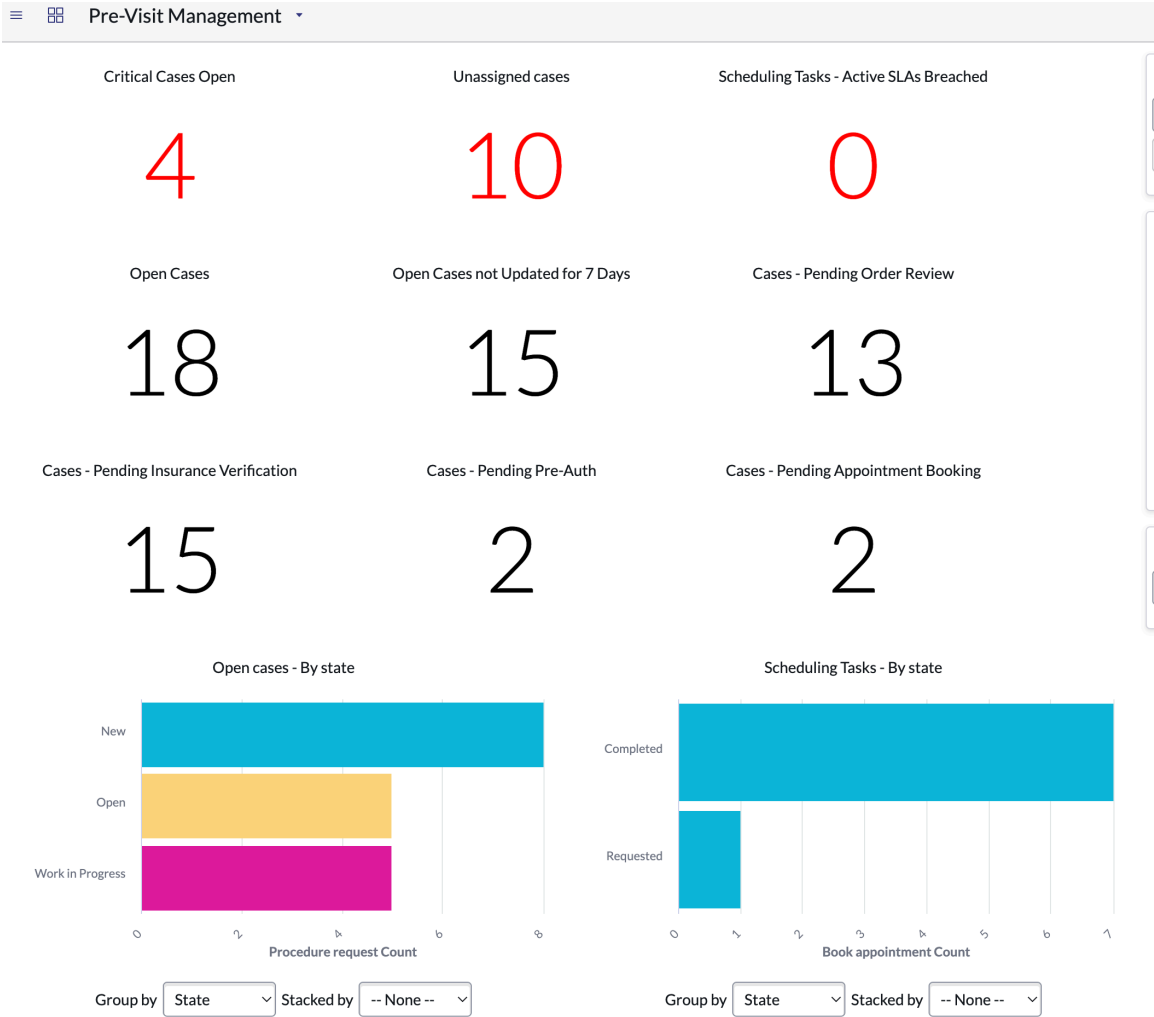
Pre-Visit Management Contient un tableau de bord préconfiguré avec des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus business et à quantifier la valeur de libre-service.

Le [Tableau de bord de Pre-Visit Management](#) est disponible dans l'application Pre-Visit Management .

Tableau de bord de Pre-Visit Management

Surveillez l'état des tickets de demande de procédure ouverts pour rationaliser les activités de pré-visite du patient pour une procédure.

Tableau de bord de Pre-Visit Management



Traduction automatique

Accéder au tableau de bord Pre-Visit Management

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à *Pre-Visit Management* > **Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Pre-Visit Management bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
sn_previsit.patient_service_agent sn_hcls_manager	Surveille les tickets de demande d'intervention et mesure la performance pour rester au plus haut du backlog et offrir une expérience simplifiée aux patients.

Rapports

Rapports Pre-Visit Management

Titre	Type	Table source	Description
Tickets critiques ouverts	Score unique 42	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de procédure de priorité 1 qui sont encore ouverts.
Tickets non affectés	Score unique 42	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande d'intervention qui n'ont pas été attribués à des représentants du service aux patients.
Planification des tâches : SLA actifs rompus	Score unique 42	SLA de tâche [task_sla]	Nombre de tâches de réservation de rendez-vous qui n'ont pas respecté l'accord sur les niveaux de service (SLA) de votre entreprise.
Tickets ouverts	Score unique 42	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de procédure encore ouverts.
Tickets : révision de commande en attente	Score unique 42	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de procédure en attente de révision de commande.
Tickets : Vérification d'assurance en attente	Score unique 42	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de procédure en attente de vérification d'assurance.
Tickets ouverts non mis à jour pendant 7 jours	Score unique 42	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de procédure non mis

Traduction automatique

Rapports Pre-Visit Management (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			à jour au cours des sept derniers jours.
Tickets : en attente de prise de rendez-vous	Score unique 	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de rendez-vous en attente de réservation de rendez-vous.
Tickets : en attente de pré-authentification	Score unique 	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	Nombre de tickets de demande de pré-authentification en attente d'une autorisation préalable.
Tickets ouverts : par état	Barre horizontale 	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_reqs]	État des tickets de demande de rendez-vous qui sont encore ouverts, classés par état comme Fermé terminé, Fermé incomplet, Nouveau, Ouvert ou Travail en cours .
Planification des tâches : par état	Barre horizontale 	Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_tasks]	État des tâches de planification pour la réservation de rendez-vous classées selon leur état Annulé, Terminé ou Demandé .

Traduction automatique

Pre-Visit Management Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Pre-Visit Management les composants.

Composants installés avec Pre-Visit Management

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Pre-Visit Management tables, des rôles d'utilisateur, ServiceNow Store des applications, des tâches planifiées et des règles métier.

 Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés avec Pre-Visit Management

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_previsit.admin	Administre qui peut accéder à l'application Pre-Visit Management .	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	Peut consulter les tickets de demande de procédure et y répondre en tant que représentant du service aux patients.	sn_hcls.healthcare_agent
sn_previsit.créateur de cas	Crée des tickets de demande de procédure pour tous les objets associés.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Affiche, crée et met à jour les tickets de demande de procédure pour tous les objets associés. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil Connecteur d'agent. Pour plus d'informations,	• sn_hcls.healthcare_agent • sn_previsit.sm_agent

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Affiche tous les tickets de demande de procédure disponibles dans l'application.	Néant
sn_previsit.contributeur	Crée des tickets de demande de procédure pour les patients. Vous pouvez combiner ce rôle avec d'autres rôles pour un utilisateur ayant le profil de contributeur. Pour plus d'informations, consultez Déterminer des profils d'utilisateur supplémentaires dans Pre-Visit Management.	• sn_hcls.visionneur_de_données_cliniques • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.visionneur_de_données_praticien • sn_hcls.visionneuse_des_données_assurance_santé • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.créateur de cas
sn_previsit.sm_agent	Accède à toutes les données relatives aux demandes d'intervention et les consulte	sn_previsit.créateur de cas

Traduction automatique

Rôles installés avec Pre-Visit Management (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	en tant que représentant du service aux patients.	

Tables installées**Tables installées avec Pre-Visit Management**

Table	Description
Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Stocke les tickets de demande de procédure. Prolonge la table Ticket de soins de santé [sn_hcls_case].

ServiceNow Store Applications installées**ServiceNow Store Applications installées avec Pre-Visit Management**

Application	Description
Cœur de gestion des services de santé et de sciences de la vie (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique essentielles, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et une documentation numérique pour mieux répondre aux besoins des services de santé.

Tâches planifiées installées**Tâches planifiées installées avec Pre-Visit Management**

Tâche planifiée	Description
Envoyer le calendrier du consentement à la procédure	Envoie le document de consentement à la procédure avant la date de rendez-vous de la procédure.

Règles métier installées

Règles métier installées avec Pre-Visit Management

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Créer une tâche Réserver un rendez-vous	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Après la mise à jour	Crée une tâche de rendez-vous pour le groupe de planification lorsqu'un patient opte pour une assurance et qu'un agent termine l'examen de l'assurance du patient.
Créer une tâche d'informations d'assurance	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Après la mise à jour	Crée une tâche d'assurance pour le patient lorsque le représentant du service aux patients termine l'examen d'un ticket de demande d'intervention.
Mettre à jour l'appt réservé sur la demande de procédure	Réserver un rendez-vous [sn_hcls_book_appt_task]	Après insertion et mise à jour	Indique qu'un rendez-vous est réservé pour une demande de procédure lorsque la tâche de rendez-vous passe à l'état final.
Demande d'accès du patient à la procédure	Demande de procédure [sn_previsit_procedure_request]	Avant la requête	Permet aux patients d'afficher leurs tickets de demande d'intervention.

Propriétés Pre-Visit Management

Il existe plusieurs propriétés avancées Pre-Visit Management que vous pouvez configurer pour planifier une procédure de pré-visite pour un patient.

Ces propriétés sont disponibles pour le Pre-Visit Management.

i Remarque :

Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Pre-Visit Management

Propriété	Description
Nombre de jours avant la date de rendez-vous de l'intervention lorsque le formulaire de consentement à l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature	Définissez la valeur numérique pour indiquer le nombre de jours avant la date de rendez-vous de l'intervention lorsque le formulaire de consentement à

Traduction automatique

Propriétés pour le Pre-Visit Management (suite)

Propriété	Description
sn_previsit.délai_consentement_procédure_délai	l'intervention est envoyé au patient pour examen ou signature. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] • Pour en savoir plus : Configurer quand envoyer le formulaire de consentement à l'intervention à un patient

Séparation de domaine et Pre-Visit Management

Pre-Visit Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application inclut Domain Separation Pre-Visit Management pour les données transactionnelles telles que les tickets de demande de procédure. L'application est basée sur le [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) qui inclut également Domain Separation.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Pre-Visit Management

Pour les clients qui utilisent l'application Pre-Visit Management pour émettre des demandes de procédure, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le cas où il a été créé, et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines de clients respectifs.

Vaccine Administration Management

L'application ServiceNow® Vaccine Administration Management fournit un workflow pour les utilisateurs, les fournisseurs de soins de santé et les médecins qui gèrent les vaccinations contre les maladies infectieuses, telles que la COVID-19, du début jusqu'à la fin.

L'application Vaccine Administration Management accélère le processus de vaccination en fournissant un contenu prédéfini qui permet la gestion des vaccinations.

Portail pour les utilisateurs

Le portail en libre-service, accessible à partir d'équipements mobiles ou de navigateurs Web, permet aux utilisateurs d'en savoir plus sur les vaccins et de planifier des vaccinations.

- Enregistrez-vous vous-même et inscrivez-vous pour les vaccinations.
- Contactez ServiceNow® Agent virtuel pour obtenir de l'aide.
- Lisez le contenu Knowledge sur les maladies infectieuses, telles que la COVID-19.
- Répondez au questionnaire préalable au vaccin pour déterminer l'éligibilité au vaccin.
- Planifiez des rendez-vous par jour et par heure. Les utilisateurs peuvent également reporter et annuler des rendez-vous.
- Affichez tous les rendez-vous précédents et à venir.
- Consultez l'historique de vaccination et les vaccins suggérés auxquels les utilisateurs sont éligibles.
- Recevez un code QR pour les rendez-vous de vaccination.
- Recevez des notifications sur les rendez-vous.

Administration des fournisseurs de soins de santé

Les demandes de vaccination lancent des tâches de vaccination afin que les administrateurs de fournisseurs puissent suivre le processus de vaccination jusqu'à la fin.

Utilisez des fonctionnalités Vaccine Administration Management supplémentaires pour préparer les utilisateurs, les fournisseurs de soins de santé et les cliniciens en ce qui concerne la demande et l'administration de vaccinations pendant les pandémies et les urgences comme la COVID-19.

- Tenez les informations sur les vaccins à jour, telles que les modèles, les programmes et la disponibilité.
- Gérez les listes de centres de vaccination à utiliser pour administrer les vaccinations et les programmes.
- Gérez le portail en libre-service que les utilisateurs peuvent utiliser pour faire une demande de vaccination.
- Fournissez le contenu Knowledge du système de base ou créez des articles auxquels les utilisateurs peuvent accéder pour en savoir plus sur les vaccins.

- Fournissez des conversations Agent virtuel du système de base afin que les utilisateurs puissent recevoir de l'aide.
- Faites des demandes de vaccination pour différents utilisateurs ou planifiez des rendez-vous en masse.
- Configurez la planification de rendez-vous en fonction du lieu et de l'inventaire.

Gestion des rendez-vous des cliniciens

Les cliniciens peuvent scanner un code QR pour trouver rapidement la tâche de vaccination et administrer la vaccination.

Les cliniciens peuvent créer, lire et mettre à jour les demandes de vaccination, les tâches de vaccination et les questionnaires de vaccination. Un clinicien peut vérifier l'éligibilité d'un utilisateur avant d'administrer et d'enregistrer la vaccination. Les cliniciens peuvent utiliser l'inventaire une fois le vaccin administré.

Lorsque des problèmes de planification surviennent, les cliniciens peuvent annuler des rendez-vous. Si l'utilisateur ne se présente pas à un rendez-vous planifié, les cliniciens peuvent marquer le rendez-vous comme No-show.

Informations supplémentaires

- Vaccine Administration Management nécessite des instances mises à niveau vers la version Rome. Pour connaître les versions antérieures de Vaccine Administration Management prises en charge sur des instances précédentes, reportez-vous à la rubrique Vaccine Administration Management dans la documentation Rome.
- Pour en savoir plus sur la localisation et l'activation d'une langue, consultez [Localisation du système](#) et [Activer une langue](#).
- Les portails vaccins et clinicien sont tous les deux compatibles avec WCAG 2.1.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à

vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

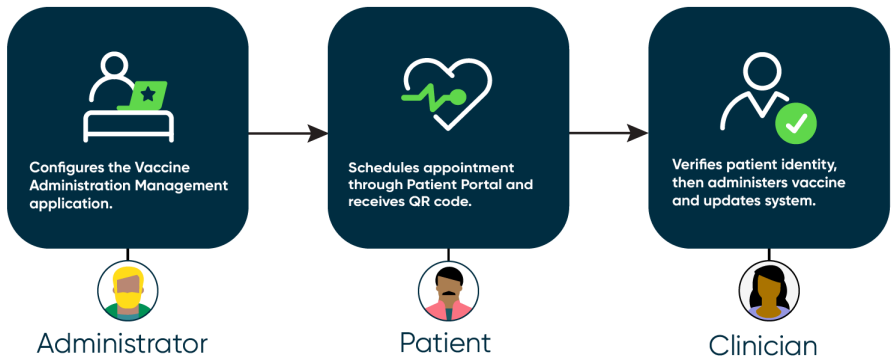
Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Exploration de Vaccine Administration Management

L'application ServiceNow® Vaccine Administration Management fournit un workflow pour les utilisateurs, les fournisseurs de soins de santé et les cliniciens qui gèrent les vaccinations contre les maladies infectieuses, telles que la COVID-19, du début jusqu'à la fin.

L'application Vaccine Administration Management accélère le processus d'immunisation en fournissant un contenu prédéfini pour gérer les vaccinations.

Workflow Vaccine Administration Management



Dans le workflow Vaccine Administration Management :

- 1. Un administrateur configure l'application EMR Help.
- 2. Un clinicien détecte un problème et le signale à l'aide de l'aide EMR.
- 3. Un agent du Service Desk hospitalier reçoit une demande et résout le problème.

Avantages

Vaccine Administration Management fournit les avantages suivants :

Avantages de Vaccine Administration Management

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Gérez les types de rendez-vous et les créneaux horaires disponibles pour les patients à réserver en ligne.	Utiliser le portail patient pour s'inscrire à un programme de vaccination	Clinicien

Avantages de Vaccine Administration Management (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Le portail en libre-service, accessible à partir d'équipements mobiles ou de navigateurs Web, permet aux utilisateurs d'en savoir plus sur les vaccins et de planifier des vaccinations.	Utiliser le portail clinicien pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs	Patient
Affichez les rendez-vous de vaccination par jour, semaine et mois. Affichez les rendez-vous planifiés, terminés et No-show, et filtrez les rendez-vous par le centre de vaccination, la date, la méthode et le clinicien.	Tableau de bord de Vaccine Administration Management	Gestionnaire HCLS

Modèle de données Vaccine Administration Management

L'application Vaccine Administration Management fournit un modèle de données qui est utilisé dans les workflows d'administration des vaccins.

Vue d'ensemble

Le Vaccine Administration Management modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

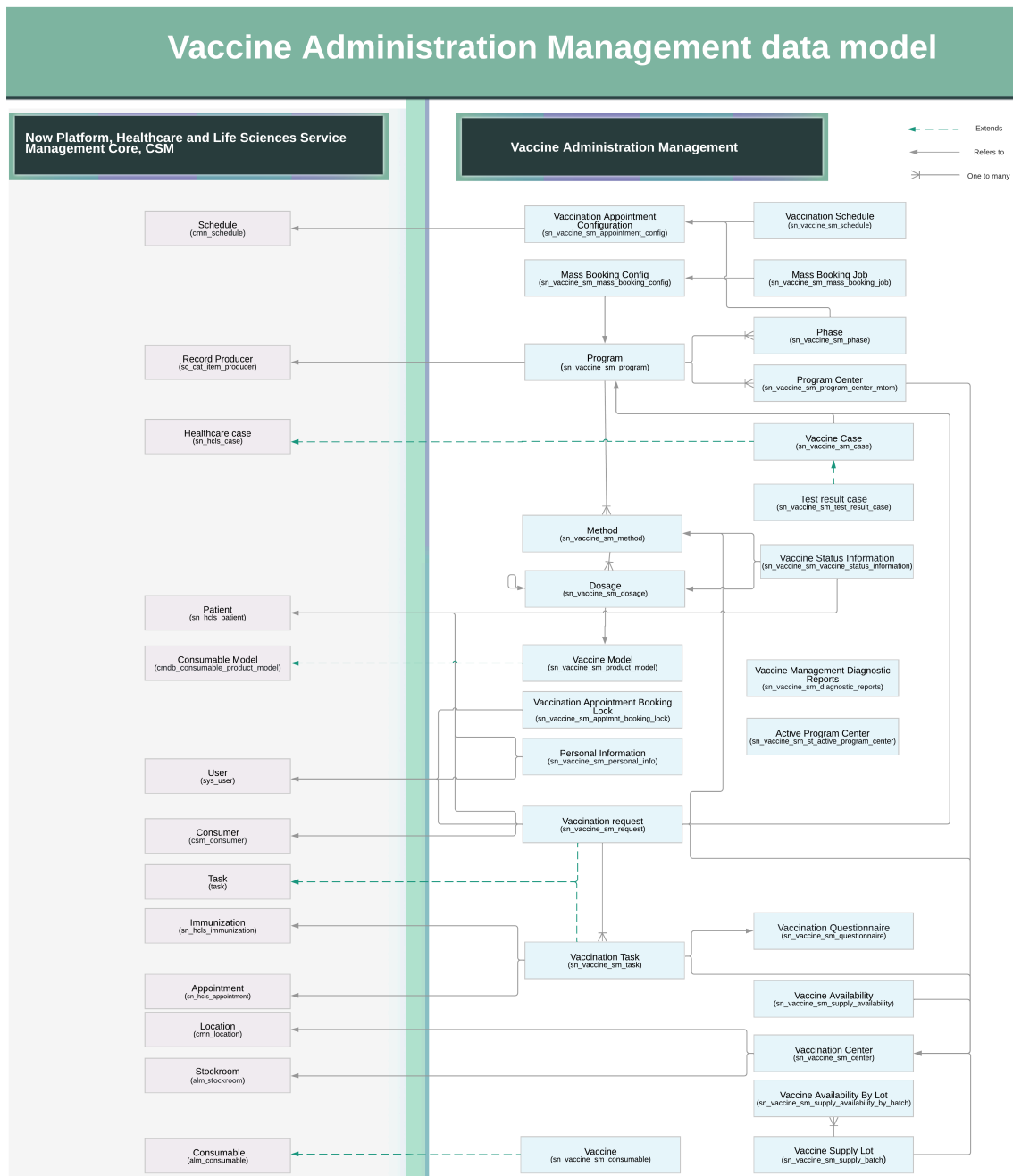
Le modèle de données Vaccine Administration Management utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables incluses dans l'application Vaccine Administration Management .
- Tables incluses dans l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .
- Tables issues de l'application Gestion du service clientèle (CSM).
- Tables issues de l'application Now Platform.

Vous pouvez installer l'application Vaccine Administration Management pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Vaccine Administration Management données.

Modèle de données Vaccine Administration Management



Traduction automatique

Le Vaccine Administration Management modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l'application pour stocker les Vaccine Administration Management données.

Vaccine Administration Management Tables d'applications

Table	Description
Centre de programme actif [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination et qui sont encore utilisés.

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Posologie [sn_vaccine_sm_dosage]	Stockez les détails des dosages de vaccin pour une méthode de vaccination.
Configuration de la réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Stocke la liste des configurations utilisées pour planifier les vaccinations en masse.
Tâche de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Stocke les enregistrements de tâches de réservation en masse, y compris le nombre total de rendez-vous réservés dans la tâche, le nombre total de tâches de vaccination et les réservations ayant échoué lorsqu'une demande de réservation de rendez-vous en masse est générée.
Méthode [sn_vaccine_sm_method]	Stocke les détails des méthodes disponibles pour vacciner quelqu'un dans un programme de vaccination.
Informations personnelles [sn_vaccine_sm_personal_info]	Stocke les informations capturées auprès de l'utilisateur pendant le processus d'inscription à la vaccination, notamment la profession, la démographie, l'adresse et le document d'identité.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Stocke les étapes d'une version dans laquelle se trouve un programme de vaccination et le moment où il peut être administré. Inclut la date de début, la date de fin et les critères d'éligibilité supplémentaires.
Programme [sn_vaccine_sm_program]	Stocke la liste des programmes disponibles utilisés pour administrer les vaccinations.
Centre de programme [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccins.
Scénario de résultat de test [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Stocke les détails d'un ticket de résultat de test, y compris le nom du patient, la date du test, la date d'expiration, les détails d'un programme de vaccination et l'état du résultat du test.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Verrouillage de la réservation de rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Stocke les enregistrements qui agissent comme des verrous sur les créneaux de rendez-vous pendant la procédure de réservation de rendez-vous. Les enregistrements sont automatiquement supprimés et les verrous sont libérés pour un créneau lorsque la réservation de rendez-vous est terminée
Configuration du rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Stocke les configurations utilisées pour les rendez-vous de vaccination.
Centre de vaccination [sn_vaccine_sm_center]	Stocke les détails sur les centres de vaccination, l'emplacement des centres de vaccination, les informations de contact et l'entrepôt des centres de vaccination.
Questionnaire de vaccination [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Stocke les réponses à un questionnaire envoyé aux utilisateurs ayant réservé un rendez-vous de vaccination.
Demande de vaccination [sn_vaccine_sm_request]	Stocke toutes les demandes de vaccination et le numéro de la tâche de vaccination associée, y compris la personne à qui la demande appartient, la vaccination et le programme, ainsi que l'état.
Calendrier des vaccinations [sn_vaccine_sm_schedule]	Stocke tous les détails du calendrier des vaccinations dans un rendez-vous.
Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Stocke toutes les tâches de vaccination incluses dans les demandes de vaccination.
Vaccin [sn_vaccine_sm_consumable]	Stocke les détails sur le stock de vaccins, y compris les informations sur le modèle, la quantité et la disponibilité.
Disponibilité des vaccins [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Stocke les détails sur la disponibilité d'un vaccin, y compris le centre et la date à partir desquels le vaccin est disponible, le modèle de vaccin et les doses allouées, réservées, utilisées et gaspillées.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Disponibilité des vaccins par lot [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Stocke les détails sur le lot d'approvisionnement associé à la disponibilité du vaccin, y compris la date à laquelle le vaccin est disponible et les doses allouées.
Ticket de vaccin [sn_vaccine_sm_case]	Stocke les tickets de vaccin.
Rapports de diagnostic de gestion des vaccins [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Stocke une liste d'utilisateurs inscrits sans enregistrement de vaccination. La table est renseignée lors de l'exécution de la tâche planifiée Gestion des vaccinations - Utilisateurs enregistrés sans demandes de vaccination . Par défaut, la tâche planifiée est inactive.
Modèle de vaccin [sn_vaccine_sm_product_model]	Stocke le modèle du vaccin, y compris le type, le fabricant et le numéro de modèle.
Informations sur l'état des vaccins [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Stocke les informations sur l'état du vaccin, y compris l'état du vaccin, les doses administrées, la méthode de vaccin, le nom du patient et la clé de preuve.
Lot d'approvisionnement en vaccins [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Stocke les détails sur le lot d'un vaccin ajouté à l'inventaire, y compris le type, le nombre de doses et la date d'expiration.

Le Vaccine Administration Management modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans les applications , et Now Platform, Gestion du service clientèle (CSM) pour stocker les Gestion des services de santé et de sciences de la vie Coredonnées.

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, Now Platformet CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données

Table	Description	Application
Rendez-vous sn_hcls_appointment]	Fournit les détails de la réservation de rendez-vous pour un patient.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, Now Platformet CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données (suite)

Table	Description	Application
Consommable [alm_consumable]	Fournit des actifs associés à un vaccin.	Now Platform
Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]	Fournit des descriptions des modèles de produits consommables.	Now Platform
Consommateur [csm_consumer]	Fournit des enregistrements de patients associés à des enregistrements de consommateurs.	CSM
Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé, y compris les tickets de vaccin.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Immunisation [sn_hcls_immunization]	Fournit les informations relatives à l'administration d'un vaccin à un patient.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Emplacement [cmn_location]	Fournit des adresses associées à un patient.	Now Platform
Patient [sn_hcls_patient]	Fournit les détails d'un patient associé aux enregistrements de vaccins.	Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core
Créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer]	Fournit les créateurs d'enregistrements pour un programme de vaccination.	Now Platform
Calendrier [sn_cmn_schedule]	Fournit les calendriers des jours non ouverts en jours et en heures à exclusion de la disponibilité des rendez-vous pour un calendrier de vaccination.	Now Platform

Traduction automatique

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, Now Platformet CSM les tables utilisées dans le modèle de Vaccine Administration Management données (suite)

Table	Description	Application
Tâche [task]	Fournit une série de champs de tâche standard utilisés sur chacune des tables qui l'étendent.	Now Platform
Utilisateur [sys_user]	Fournit une série de champs d'utilisateur standard utilisés sur chacune des tables qui l'étendent.	Now Platform

Pour en savoir plus sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core, Now Platformet CSM les tables, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#), [Tables de modèles de données du secteur](#) , [Tables installées avec Model Management](#) et [Tables installées avec Customer Service Management](#) .

Installer Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management (VAM) est disponible sur ServiceNow Store.

Avant de commencer

Vaccine Administration Managementnécessite l'application, le module d'extension Appointment Booking (com.snc.appointment_booking ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie Le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) peut être installé en option pour activer les conversations de chatbot dans le portail en libre-service.

Si vous ne disposez pas de licence Gestion des services de santé et de sciences de la vie, contactez votre représentant de compte ServiceNow. La plateforme ServiceNow fournit une prise en charge de column-level encryption (CLE) pour les tables sous l'application Vaccine Administration Management. Toutefois, elle n'est pas activée dans le cadre de l'installation initiale de l'application.

i Remarque :

- L'installation de Vaccine Administration Management repose sur Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (com.sn_hcls) comme module d'extension dépendant.
- Le client est responsable de la configuration de l'implémentation afin de respecter les règles de conformité, les réglementations et les lois locales.
- Si votre instance est déjà configurée pour utiliser des contextes de chiffrement pour column-level encryption, la migration est requise pour utiliser des modules de chiffrement. Contactez Now Support pour obtenir de l'aide concernant la migration.
- Pour utiliser Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes, les clients doivent acheter le SKU Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes. Le client peut installer et activer Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes sur une seule instance (et non sur toutes les instances de compte) s'il ne partage pas les données comprises dans les champs chiffrés Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes entre les instances. Pour éviter les frais d'utilisation Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes, les clients ServiceNow existants peuvent utiliser column-level encryption (CLE) qui est fourni sans coût supplémentaire ou utiliser une solution de chiffrement tierce.
- Pour plus d'informations sur l'installation de CLE avec le support de chiffrement pour Vaccine Administration Management, consultez [Installation de CLE avec le support de chiffrement pour VAM \[KB0952557\]](#) .
- Les enregistrements sous la table de données sys_platform_encryption_configuration sont ajoutés dans le cadre de VAM, qui chiffre les champs contenant des données sensibles. Ces enregistrements doivent être activés pour permettre le chiffrement sur les champs correspondants.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système > Toutes les applications disponibles > Tous**.
2. Recherchez Vaccine Administration Management.
3. Cliquez sur **Installer**.

La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.

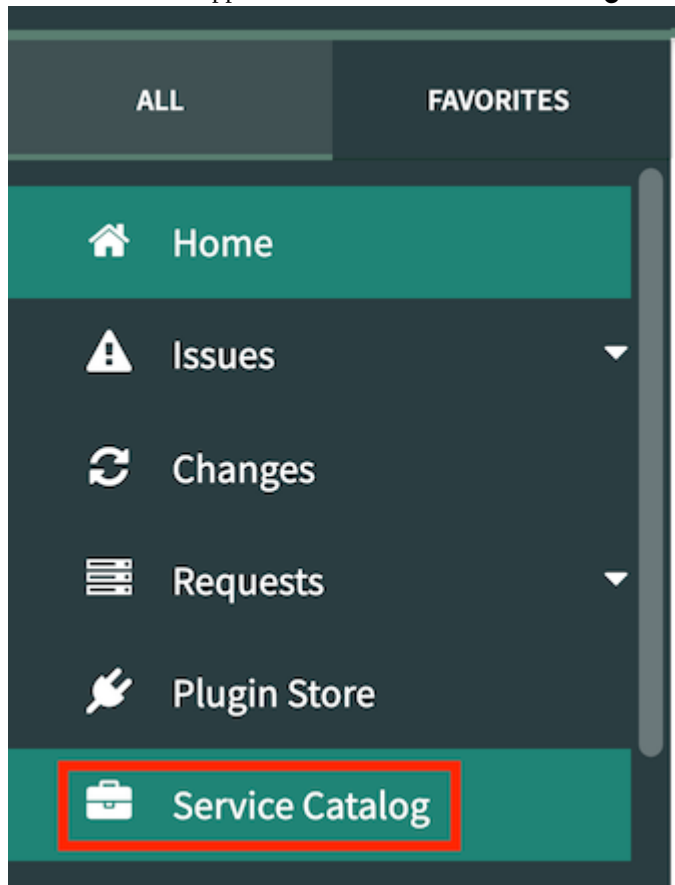
4. Cliquer sur **Activer**.

i Remarque :

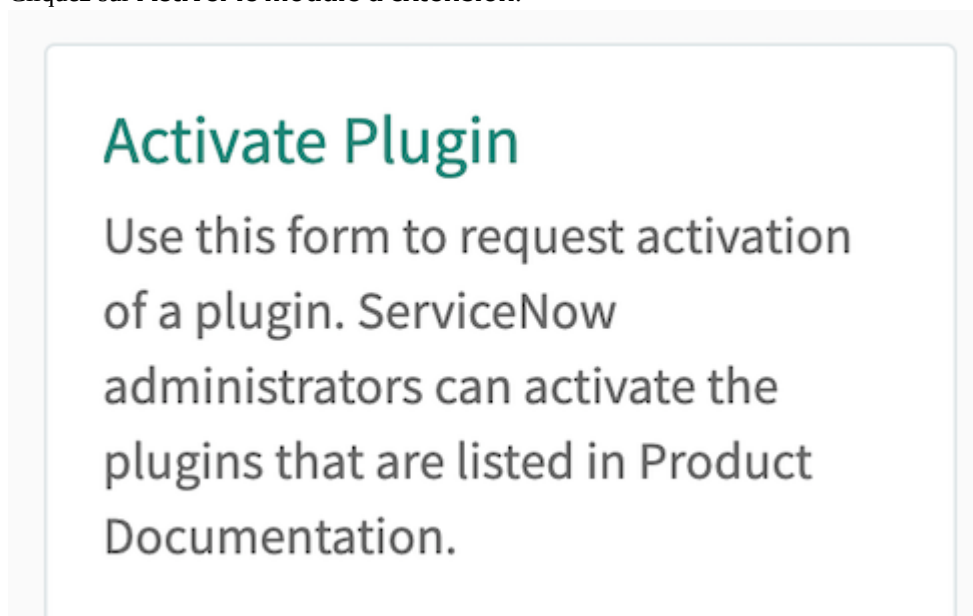
le client est responsable de la configuration de l'implémentation afin de respecter les règles de conformité, les réglementations et les lois locales, notamment en ce qui concerne la protection des données sensibles sur ses instances de production et de non-production. L'application Vaccine Administration Management est conçue pour utiliser le chiffrement CLE et KMF qui est activé lors de l'installation du module d'extension. Le client peut ignorer cette étape pour ses instances qui ne contiennent pas de données sensibles (telles qu'une instance de test qui contient uniquement des données factices).

5. Activez Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes.

- a. Accédez à Now Support et choisissez **Service Catalog** dans le menu.



- b. Cliquez sur **Activer le module d'extension**.



- c. Dans le champ **Quelle est votre instance cible**, indiquez votre instance.
- d. Sélectionnez **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié**.

e. Sous **Spécifiez le nom du module d'extension**, saisissez le module d'extension Platform Encryption (com.glide.now.platform.encryption).

f. Dans le champ **Motif/Commentaires**, indiquez que vous avez besoin du module d'extension (com.glide.now.platform.encryption) pour Vaccine Administration Management.

Reason/Comments:

We need KMF for Vaccine Administration Management

g. Dans le champ **Sélectionner l'heure de début de la maintenance**, sélectionnez une date de début et une valeur de temps.

Select Maintenance Start Time

Select start date and time

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Le module d'extension Key Management Framework (com.glide.kmf.global) est maintenant actif sur vos nouvelles instances.

6. **Facultatif** : Si vous utilisez les modules d'extension CLE et KMF, générez une clé afin que les champs puissent être chiffrés.

i Important :

Assurez-vous que l'administrateur dispose du rôle sn_kmf.cryptographic_manager pour pouvoir accéder aux tables requises.

a. Accédez à la **Gestion des clés > Modules de chiffrement > Tous**.

b. Cliquez sur l'enregistrement du module de chiffrement sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

c. Dans la liste connexe Spécifications de chiffrement, cliquez sur l'enregistrement qui apparaît dans la liste.

d. Accédez à la **Définition de l'algorithme > Définition du cycle de vie > Origine de la clé > Création de la clé**.

Crypto Specification - vm_crypto_module [Key Creation view*]

Algorithm Definition ✓ Lifecycle Definition ✓ Key Origin ✓ Key Creation

Crypto module: vm_crypto_module

Key alias: test

Generate key: [Generate Key](#)

* Crypto purpose: Symmetric Data Encryption/Decryption

Origin: Servicenow

Algorithm: AES 256 CBC

Back

e. Cliquez sur **Générer la clé**.

Une clé est créée dans la liste connexe Clés de module sur l'enregistrement du module de chiffrement sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

Remarque :
Pour afficher les champs qui sont chiffrés, accédez à **Sécurité de système > Chiffrement de champ > Configurations des champs chiffrés**.

Important :
Les utilisateurs dotés du rôle administrateur doivent disposer de rôles élevés pour accéder au menu Chiffrement de champ.

Vous pouvez chiffrer des champs de données supplémentaires en fonction de vos besoins et configurations. Pour plus d'informations sur les options de chiffrement supplémentaires, y compris Edge Encryption, le chiffrement de base de données et le chiffrement intégral du disque, consultez le [livre blanc sur le chiffrement des données](#).

Composants installés avec Vaccine Administration Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Vaccine Administration Management, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#).

Rôles installés

Rôles installés dans Vaccine Administration Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vaccine Administration Management admin [sn_vaccine_sm. admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Vaccine Administration Management. Important : Par défaut, le rôle administrateur comprend le rôle sn_vaccine_sm.admin. Le rôle sn_vaccine_sm.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis supprimé du rôle administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	• sn_vaccine_sm.clinician • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager

Traduction automatique

Rôles installés dans Vaccine Administration Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Clinicien [sn_vaccine_sm.clinician]	Peut créer, lire et mettre à jour les demandes de vaccination, les tâches de vaccination et les questionnaires de vaccination.	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
Vaccine Administration Management gestionnaire [sn_vaccine_sm.manager]	Peut créer, lire et mettre à jour les programmes de vaccination, les phases, les centres, les méthodes et les dosages.	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin
Vaccine Administration Management Gestionnaire des modèles [sn_vaccine_sm.model_manager]	Peut créer, lire et mettre à jour les modèles de vaccins et les consommables vaccinaux.	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management visualiseur de modèle [sn_vaccine_sm.model_viewer]	Accès en lecture seule aux modèles de vaccins et aux consommables vaccinaux.	Aucun
Vaccine Administration Management visionneuse [sn_vaccine_sm.viewer]	Accès en lecture seule aux programmes de vaccination, aux phases, aux centres, aux méthodes et aux dosages.	sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management portail en libre-service pour les utilisateurs [sn_vaccine_sm.user]	Peut demander une vaccination et gérer les rendez-vous.	sn_apptmnt_booking.appointment_booking_
Gestionnaire de tableau de bord Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.report_manager]	Peut lire et modifier le tableau de bord des rendez-vous.	sn_vaccine_sm.report_viewer

Traduction automatique

Rôles installés dans Vaccine Administration Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Visionneuse de tableau de bord Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.report_viewer]	Peut lire le tableau de bord des rendez-vous.	Aucun
Gestionnaire d'inventaire Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	Peut gérer les informations et la distribution du stock de vaccins.	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
Visionneur d'inventaire Vaccine Administration Management sn_vaccine_sm.inventory_viewer	Peut lire les tables de gestion de l'inventaire des vaccins.	Aucun

Tables installées

Vaccine Administration Management Tables d'applications

Table	Description
Centre de programme actif [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccination et qui sont encore utilisés.
Posologie [sn_vaccine_sm_dosage]	Stockez les détails des dosages de vaccin pour une méthode de vaccination.
Configuration de la réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Stocke la liste des configurations utilisées pour planifier les vaccinations en masse.
Tâche de réservation en masse [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Stocke les enregistrements de tâches de réservation en masse, y compris le nombre total de rendez-vous réservés dans la tâche, le nombre total de tâches de vaccination et les réservations ayant échoué lorsqu'une demande de réservation de rendez-vous en masse est générée.
Méthode [sn_vaccine_sm_method]	Stocke les détails des méthodes disponibles pour vacciner quelqu'un dans un programme de vaccination.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Informations personnelles [sn_vaccine_sm_personal_info]	Stocke les informations capturées auprès de l'utilisateur pendant le processus d'inscription à la vaccination, notamment la profession, la démographie, l'adresse et le document d'identité.
Phase [sn_vaccine_sm_phase]	Stocke les étapes d'une version dans laquelle se trouve un programme de vaccination et le moment où il peut être administré. Inclut la date de début, la date de fin et les critères d'éligibilité supplémentaires.
Programme [sn_vaccine_sm_program]	Stocke la liste des programmes disponibles utilisés pour administrer les vaccinations.
Centre de programme [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Stocke la liste des centres de vaccination qui font partie d'un programme de vaccins.
Scénario de résultat de test [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Stocke les détails d'un ticket de résultat de test, y compris le nom du patient, la date du test, la date d'expiration, les détails d'un programme de vaccination et l'état du résultat du test.
Verrouillage de la réservation de rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Stocke les enregistrements qui agissent comme des verrous sur les créneaux de rendez-vous pendant la procédure de réservation de rendez-vous. Les enregistrements sont automatiquement supprimés et les verrous sont libérés pour un créneau lorsque la réservation de rendez-vous est terminée
Configuration du rendez-vous de vaccination [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Stocke les configurations utilisées pour les rendez-vous de vaccination.
Centre de vaccination [sn_vaccine_sm_center]	Stocke les détails sur les centres de vaccination, l'emplacement des centres de vaccination, les informations de contact et l'entrepôt des centres de vaccination.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Questionnaire de vaccination [sn_vaccine_sm_questionnaire]	Stocke les réponses à un questionnaire envoyé aux utilisateurs ayant réservé un rendez-vous de vaccination.
Demande de vaccination [sn_vaccine_sm_request]	Stocke toutes les demandes de vaccination et le numéro de la tâche de vaccination associée, y compris la personne à qui la demande appartient, la vaccination et le programme, ainsi que l'état.
Calendrier des vaccinations [sn_vaccine_sm_schedule]	Stocke tous les détails du calendrier des vaccinations dans un rendez-vous.
Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Stocke toutes les tâches de vaccination incluses dans les demandes de vaccination.
Vaccin [sn_vaccine_sm_consumable]	Stocke les détails sur le stock de vaccins, y compris les informations sur le modèle, la quantité et la disponibilité.
Disponibilité des vaccins [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Stocke les détails sur la disponibilité d'un vaccin, y compris le centre et la date à partir desquels le vaccin est disponible, le modèle de vaccin et les doses allouées, réservées, utilisées et gaspillées.
Disponibilité des vaccins par lot [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Stocke les détails sur le lot d'approvisionnement associé à la disponibilité du vaccin, y compris la date à laquelle le vaccin est disponible et les doses allouées.
Ticket de vaccin [sn_vaccine_sm_case]	Stocke les tickets de vaccin.
Rapports de diagnostic de gestion des vaccins [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Stocke une liste d'utilisateurs inscrits sans enregistrement de vaccination. La table est renseignée lors de l'exécution de la tâche planifiée Gestion des vaccinations - Utilisateurs enregistrés sans demandes de vaccination . Par défaut, la tâche planifiée est inactive.

Traduction automatique

Vaccine Administration Management Tables d'applications (suite)

Table	Description
Modèle de vaccin [sn_vaccine_sm_product_model]	Stocke le modèle du vaccin, y compris le type, le fabricant et le numéro de modèle.
Informations sur l'état des vaccins [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Stocke les informations sur l'état du vaccin, y compris l'état du vaccin, les doses administrées, la méthode de vaccin, le nom du patient et la clé de preuve.
Lot d'approvisionnement en vaccins [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Stocke les détails sur le lot d'un vaccin ajouté à l'inventaire, y compris le type, le nombre de doses et la date d'expiration.

Intégration à Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core

Vaccine Administration Management est intégré à l'application, offrant des options telles que la ServiceNow® Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core synchronisation de certains enregistrements entre les applications et les services, ainsi que l'historique des vaccinations que les utilisateurs patients peuvent consulter.

Vaccine Administration Management s'appuie sur l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core pour créer les enregistrements de patients, de consommateurs et d'immunisation existants ou créer un lien vers ceux-ci. L'intégration à Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core utilise les tables suivantes :

- Table Patient [sn_hcls_patient] : stocke les détails du patient et les liens vers les informations personnelles, l'utilisateur et les dossiers du consommateur d'un utilisateur.
- Table Immunisation [sn_hcls_immunization] : stocke un enregistrement des données de vaccination qu'un utilisateur associé peut consulter comme historique de vaccination à partir du portail des vaccins.

L'intégration à Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core ajoute également le rôle sn_hcls.patient au rôle d'utilisateur du Vaccine Administration Management portail en libre-service [sn_vaccine_sm.user].

Information associée

- Cœur de Service Management pour les soins de santé et les sciences de la vie
- Table des patients
- Table d'immunisation

Configurer Vaccine Administration Management

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que Vaccine Administration Management est correctement paramétré pour votre organisation.

Créer des modèles de vaccin

Créez un modèle de vaccin pour suivre et gérer différents vaccins sous Vaccine Administration Management.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vaccine Administration Management inclut les modèles de vaccin pour les vaccins COVID-19 Moderna et Pfizer-BioNTech. Pour suivre et gérer d'autres vaccins, créez des modèles de vaccin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration des vaccins > Administration > Modèles de vaccin**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Catégories de modèle**, sélectionnez **Vaccin**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire modèle

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée <i>glide.cmdb_model.display_name.shorten</i> contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que Ordinateur portable Agent de terrain .
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre : ○ Laisser dans la catégorie : le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. ○ Créer un actif consommable : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, sans tenir compte de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. ○ Ne pas créer d'actifs : le modèle bloque l'instanciation des actifs, sans tenir compte de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Unité de suivi de l'actif	L'unité utilisée pour mesurer l'actif.

Traduction automatique

Champ	Description
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont Les deux , Acheter ou Louer .
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle attribué à l'élément par le fabricant.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont En production , Hors service et Vendu .
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre : ◦ Capex : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ◦ Opex : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qu'il serait utile à d'autres de connaître.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des actifs consommables de vaccin

Créez un actif consommable de vaccin et associez-le à un modèle de vaccin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.model_manager

Procédure

- 1. Accédez à la **Tous > Administration des vaccins > Administration > Vaccins**, puis cliquez sur **Nouveau**.
- 2. Dans le champ **Catégorie de modèle**, sélectionnez **Vaccin**.
- 3. Dans le champ **Modèle**, sélectionnez le modèle de vaccin auquel vous souhaitez associer l'actif consommable de vaccin.
- 4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d’affichage	Nom de l'actif consommable.
Catégorie de modèle	Catégories de modèles auxquelles le modèle peut être associé. Les catégories de modèles sont utilisées pour créer des éléments de configuration (CI) et des actifs.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	
État	État de l'actif.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs Affectation et État de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs Affectation et État de l'actif parent et sont en lecture seule.
Classe	Type d'actif.
Type de dépense	Type de dépenses. Choisissez parmi les options suivantes : ○ Capex : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ○ Opex : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Affecté à	L'utilisateur affecté à l'enregistrement.

Traduction automatique

Champ	Description
Emplacement	Emplacement de l'actif.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Mise au rebut	
Motif de mise hors service	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des programmes de vaccination

Créez des programmes de vaccination pour suivre et gérer les vaccinations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer les vaccinations contre la grippe ou la COVID-19, utilisez les programmes dédiés. Pour gérer d'autres vaccinations, créez un programme.

Les programmes de vaccination contre la grippe ou la COVID-19 inclut des méthodes de vaccin prédéfinies, mais vous devez ajouter des centres et des phases aux programmes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration des vaccins > Administration > Programmes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du programme

Champ	Description
Nom	Nom du programme de vaccination.
Élément de catalogue	Planification des rendez-vous de vaccination.
Description	Description du programme.
Actif	Option pour activer le programme à utiliser. Ce champ est automatiquement défini sur Actif .

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la liste connexe Centres, ajoutez les emplacements d'administration du vaccin.
 - Pour créer un nouveau centre avec un emplacement et un entrepôt, cliquez sur **Nouveau**.
 - Pour ajouter des centres existants au programme, cliquez sur **Modifier**.

Remarque :

Si nécessaire, vous pouvez également supprimer les centres existants du programme. Lorsque vous supprimez un centre existant du programme, aucun rendez-vous ne peut être réservé pour ce centre. Toutefois, les rendez-vous pré-réservés ne seront pas modifiés.

Pour chaque centre, vous pouvez spécifier la configuration de la planification des rendez-vous, ainsi que configurer la planification en fonction de l'inventaire disponible. Pour en savoir plus, consultez :

- [Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre](#)
- [Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre](#)

5. Dans la liste connexe Phases, définissez les phases de l'administration du vaccin.

- a. Entrez un nom pour la phase.
Par exemple, Phase 1.
- b. Sélectionnez les dates de début et de fin de la phase.
- c. Ajoutez des conditions aux critères d'éligibilité pour définir qui reçoit le vaccin pendant cette phase.
Par exemple, la phase 1 peut se limiter aux personnes du groupe d'âge Senior.

6. Dans la liste connexe Méthodes, ajoutez chaque version du vaccin qui est disponible dans le programme de vaccination.

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Entrez un nom pour la méthode de vaccin.

c. Dans le champ **Applicable à**, ajoutez des conditions de filtre pour définir qui peut recevoir la méthode de vaccin.

Par exemple, la vaccination ne peut être adaptée qu'à des groupes d'âge spécifiques, ou elle ne peut être fournie qu'à des centres spécifiques.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Dans la liste connexe Dosages, créez un enregistrement de dosage pour chaque dose requise.

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire du dosage

Champ	Description
Nom	Nom de la dose. Par exemple, Première dose.
Après	Dose qui doit être administrée avant cette dose. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ.
Délai	Le nombre minimal de jours qui doivent s'écouler entre cette dose et la dose précédente. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ Après .
Temps max.	Le nombre maximal de jours qui doivent s'écouler entre cette dose et la dose précédente. Si cette dose est la première dose, ne sélectionnez pas de valeur pour ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une valeur est sélectionnée dans le champ Après . i Remarque : Le temps maximal doit être supérieur au délai.
Ordre	Ordre de la dose. Par exemple, 100 pour une première dose et 200 pour une deuxième dose.
Méthode	Méthode de vaccin pour la dose. Ce champ est automatiquement défini.

Champ	Description
Vaccin	Modèle de vaccin pour la dose.
Critères d'éligibilité	Configurez les critères d'éligibilité auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles à une dose définie. Par exemple, un dosage ne peut être adapté qu'à des groupes d'âges spécifiques.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les critères d'éligibilité d'un programme de vaccination

Configurez les critères d'éligibilité auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles à un programme de vaccination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que les utilisateurs s'inscrivent et fournissent des informations personnelles dans le portail, les informations sont comparées aux critères d'éligibilité du programme de vaccination pour déterminer s'ils sont éligibles au programme. Si les utilisateurs sont éligibles, ils peuvent passer à l'étape suivante et planifier les vaccinations. Si aucun critère d'éligibilité n'est fourni, tous les utilisateurs inscrits peuvent planifier les vaccinations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Administration > Programmes**.
2. Ouvrez l'enregistrement du programme de vaccination pour lequel vous souhaitez configurer les critères d'éligibilité.
3. Dans le créateur de conditions **Critères d'éligibilité**, ajoutez une ou plusieurs conditions de filtre pour définir les critères auxquels les utilisateurs doivent répondre pour être éligibles au programme de vaccination. Par exemple, les critères d'éligibilité suivants sont définis pour les utilisateurs âgés de plus de 60 ans ou qui sont des professionnels de la santé. Lorsque les utilisateurs fournissent leurs informations personnelles dans le portail, ils doivent répondre à l'une de ces conditions pour être éligibles au programme de vaccination.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre

Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre. La planification avancée des rendez-vous vous permet de configurer différents calendriers de vaccination (hebdomadaire, quotidien et plus) et vous fournit la capacité de répondre aux besoins changeants des différents centres et programmes.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration >**

Propriétés et assurez-vous que la propriété Activer la configuration **des rendez-vous spécifique à l'emplacement de Vaccine Administration Management** (sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config) est sélectionnée.

Avertissement :

Une fois que vous avez activé la propriété et que vos configurations de planification avancée des rendez-vous sont opérationnelles, évitez de désactiver la propriété afin d'éviter toute incohérence de données.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre. Vous pouvez créer des configurations de rendez-vous à utiliser à un emplacement spécifique ou à réutiliser dans plusieurs centres et programmes.

Pour chaque configuration de rendez-vous, vous pouvez créer un ou plusieurs calendriers de vaccination pour configurer les heures de début et de fin quotidiennes, les jours pendant lesquels les rendez-vous peuvent être réservés, l'inclusion d'une pause quotidienne, et plus encore. Les configurations de rendez-vous s'appliquent à la fois pour les rendez-vous pris individuellement et pour les rendez-vous en masse.

Important :

Lorsque vous activez cette fonctionnalité, elle remplace la configuration de planification des rendez-vous par défaut qui est appliquée à tous les centres. Pour plus d'informations sur la configuration par défaut, consultez [Configurer la planification des rendez-vous de vaccination](#).

Procédure

1. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Programmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de programme.
3. Dans la liste connexe Centre, cliquez sur l'icône d'aperçu () pour ouvrir l'enregistrement du centre de programme.
4. Dans le champ **Configuration de rendez-vous**, cliquez sur l'icône de recherche ()
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de rendez-vous.
Description	Description de la configuration de rendez-vous.
Calendrier des jours non ouverts	Calendrier des jours non ouverts à associer à la configuration de rendez-vous.
Durée du rendez-vous	Durée du rendez-vous pour la configuration de rendez-vous, qui peut aller de 10 minutes à 8 heures.
Délai	Heure après laquelle le premier créneau de rendez-vous disponible est affiché à l'utilisateur. Par exemple, indiquez que le délai est de quatre heures. Si l'heure

Champ	Description
	actuelle est 7:00, le prochain créneau disponible que l'utilisateur voit sera 11:00.
Nombre max. de jours avant la réservation	Plage de jours sur laquelle l'utilisateur peut afficher les créneaux disponibles pour prendre un rendez-vous. Par exemple, indiquez que la valeur est 14 jours. Lorsque l'utilisateur planifie un rendez-vous, il voit les créneaux disponibles dans les 14 prochains jours.
Temps pour la replanification ou l'annulation	Temps jusqu'auquel l'utilisateur peut reprogrammer ou annuler son rendez-vous. Par exemple, indiquez que la valeur est de six heures. Si le rendez-vous est prévu pour le lundi à 15 h 00, l'utilisateur doit replanifier ou annuler le rendez-vous le jour même avant 9 h 00.
Actifs	Option disponible d'activation de la configuration de rendez-vous. Si cette dernière est activée, la configuration de rendez-vous s'applique à la fois pour les rendez-vous pris individuellement et pour les rendez-vous en masse.

- 7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- 8. Dans la liste connexe Calendriers des vaccinations, créez un ou plusieurs calendriers des vaccinations pour la configuration de rendez-vous.
 - a. Cliquez sur **Nouveau**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Calendrier des vaccinations

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des vaccinations.
Date de début	Date de début du calendrier.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous par fenêtre.

Champ	Description
Heure de démarrage quotidienne	Heure de début quotidienne pour le calendrier.
Jours pouvant être réservés	Jours pendant lesquels il est possible de réserver des rendez-vous.
Inclure une pause quotidienne	Option pour inclure une pause quotidienne. Si cette dernière est activée, vous pouvez spécifier l'heure de début et de fin de la pause quotidienne.
Configuration de rendez-vous	Ce champ est automatiquement réglé sur l'enregistrement de configuration de rendez-vous associé.
Date de fin	Date de fin du calendrier.
Durée du rendez-vous	Ce champ est automatiquement réglé sur la durée de rendez-vous définie dans l'enregistrement de configuration de rendez-vous associé.
Heure de fin quotidienne	Heure de fin quotidienne du calendrier.
Aperçu de la réservation de rendez-vous	Aperçu du calendrier des vaccinations.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

d. Répétez la procédure pour créer des calendriers de vaccination, selon les besoins.

Que faire ensuite

Une fois la configuration finalisée, modifier certaines valeurs de configuration peut avoir des conséquences indésirables sur la planification existante et future des rendez-vous. Pour obtenir des détails sur la façon de gérer les configurations avancées de la planification des rendez-vous pour un centre, consultez [Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination](#).

Conseils pour configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination

La configuration avancée de la planification des rendez-vous permet aux administrateurs de configurer les durées des rendez-vous, le calendrier quotidien, le calendrier des jours non ouverts, etc. Cette configuration est utilisée pour identifier les créneaux disponibles ainsi que la capacité d'un emplacement au jour le jour, et permettre aux utilisateurs de sélectionner des créneaux de rendez-vous en fonction des paramètres configurés.

Sachez que la modification de certaines valeurs de configuration finalisée d'un centre de vaccination peut avoir des conséquences indésirables sur les rendez-vous existants et futurs.

Les formulaires et tables suivants fournissent des conseils utiles pour gérer les configurations avancées de la planification des rendez-vous pour un centre de vaccination et l'impact de certains changements. Cependant, ces conseils ne constituent pas une liste exhaustive de toutes les conséquences possibles.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

<

☰

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

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination

Champ	Recommandation et impact
Nom	Vous pouvez modifier le champ nom sans provoquer de conséquences indésirables.
Description	Vous pouvez modifier le champ description sans provoquer de conséquences indésirables.
Calendrier des jours non ouvrés	N'ajoutez pas de nouveau calendrier des jours non ouvrés lorsqu'il existe des rendez-vous à l'emplacement actuel. Elle invalide les rendez-vous existants. N'ajoutez pas de jours fériés au calendrier des jours non ouvrés existant. Les nouveaux jours fériés peuvent déjà contenir des rendez-vous réservés.
Durée du rendez-vous	• Ne modifiez pas la durée du rendez-vous lorsque des rendez-vous ont déjà été créés à l'emplacement actuel. • Impact : modifier la capacité totale d'un emplacement entraîne des

Traduction automatique

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination (suite)

Champ	Recommandation et impact
	chevauchements de créneaux qui entraînent une surréservation des rendez-vous. - Par exemple : - Dans votre ancienne configuration, si la fenêtre de rendez-vous était de 5 minutes, le calendrier quotidien aurait été le suivant : de 09 h 00 à 09 h 05, de 09 h 05 à 09 h 10, de 09 h 10 à 09 h 15 et de 09 h 15 à 09 h 20. Dans cette configuration, vous avez des rendez-vous réservés de 09 h 00 à 09 h 05 et de 09 h 05 à 09 h 10, et des rendez-vous disponibles de 09 h 10 à 09 h 15 et de 09 h 15 à 09 h 20. - Si vous créez une nouvelle configuration avec une fenêtre de rendez-vous de 10 minutes, votre calendrier quotidien serait le suivant : de 09 h 00 à 09 h 10, de 09 h 10 à 09 h 20 avec des créneaux disponibles de 09 h 10 à 09 h 20, et les créneaux réels sont affichés dans les mêmes intervalles de 10 minutes. - Le changement de configuration entraîne une surréservation dans le créneau de 09 h 00 à 09 h 10, car il a été réservé pour deux rendez-vous dans la configuration précédente.
Délai	Vous pouvez modifier la valeur du délai sans affecter les rendez-vous existants.
Nombre max. de jours avant la réservation	- Ne diminuez pas la valeur, car il est possible que des rendez-vous aient été réservés le dernier jour à l'emplacement actuel. Diminuer la valeur invalide les rendez-vous réservés le dernier jour. - Vous pouvez augmenter la valeur du délai sans affecter les rendez-vous existants.

Formulaire Configuration du rendez-vous de vaccination (suite)

Champ	Recommandation et impact
Date limite de report / annulation	- Vous pouvez modifier la valeur sous condition. - S'il existe un workflow qui a un impact sur les rendez-vous ou les utilisateurs existants, il n'est pas prudent de modifier la valeur.
Actifs	- Ne désactivez pas la configuration lorsqu'il y a des rendez-vous existants. Elle invalide les rendez-vous existants. - Vous pouvez activer la configuration précédemment inactive sans affecter aucun rendez-vous.

Formulaire Calendrier des vaccinations

<

☰

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

☐

Submit

* Appointment configuration

Location based Appointment Co

* End date

📅

Appointment duration

30 mins

* Daily end time

-- None --

▼

Appointment booking preview

Traduction automatique

Formulaire Calendrier des vaccinations

Champ	Recommandation et impact
Nom	Vous pouvez modifier le champ nom sans provoquer de conséquences indésirables.
Date de début	N'augmentez pas la valeur, car des rendez-vous peuvent être réservés entre l'ancienne et la nouvelle date de début. Augmenter la valeur invalide les rendez-vous réservés entre l'ancienne et la nouvelle date de début.

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
	• Vous pouvez réduire la valeur uniquement lorsqu'il n'y a pas de créneaux qui se chevauchent et qui sont configurés dans l'autre calendrier sous la même configuration de rendez-vous. • Par exemple : 1. Indiquez que votre ancien calendrier a une date de début du 8 avril 2021 et a des jours pouvant être réservés du lundi au vendredi de 09 h 00 à 18 h 00. 2. Créez un autre calendrier dans la même configuration de rendez-vous avec une date de début au 1er mars 2021 et une date de fin au 31 mars 2021. 3. Maintenant, si vous modifiez la date de début du calendrier au 31 mars 2021, cela crée un créneau reservable qui chevauche le calendrier existant le 31 mars 2021, et le système créera une erreur.
Date de fin	• Ne diminuez pas la valeur car des rendez-vous peuvent être réservés entre la nouvelle et l'ancienne date de fin. Augmenter la valeur invalide les rendez-vous réservés entre la nouvelle et l'ancienne date de fin. • Vous pouvez augmenter la valeur uniquement lorsqu'il n'y a pas de créneaux qui se chevauchent et qui sont configurés dans l'autre calendrier sous la même configuration de rendez-vous.
Rendez-vous par fenêtre	• Ne définissez pas le nombre de rendez-vous par fenêtre sur 0. • Vous pouvez augmenter le nombre de rendez-vous par fenêtre. • Ne réduisez pas le nombre de rendez-vous par fenêtre pour une configuration de service lorsque des rendez-vous ont déjà été créés. • Impact : réduire le nombre total de rendez-vous par fenêtre entraîne une surréservation des rendez-vous par créneau pour les rendez-vous créés avant le changement.

Traduction automatique

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
	- Par exemple : - Ancienne configuration : vous aviez 4 rendez-vous par fenêtre. Si le nombre total de fenêtres = 2, votre capacité totale est de 2×4 ou 8. Si vous aviez créé 4 rendez-vous par créneau, la capacité totale utilisée est de 4×2 ou 8. - Nouvelle configuration : vous aviez 2 rendez-vous par fenêtre. Si vous avez deux fenêtres totales, votre nouvelle capacité totale est de 2×2 ou 4. Mais si vous aviez déjà créé 4 rendez-vous par créneau (à partir d'une configuration passée), votre capacité totale est de 4×2 ou 8. - Avec cette configuration, la capacité totale (8) dépasse la nouvelle capacité totale de 4, ce qui entraîne une surréservation des rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Ne modifiez pas l'heure de début quotidienne lorsque des rendez-vous sont déjà présents. La modification crée une surréservation des créneaux et invalide les rendez-vous précédents.
Heure de fin quotidienne	- Vous pouvez augmenter l'heure de fin quotidienne. L'augmentation n'est valide que lorsque la durée du rendez-vous et les valeurs de début quotidienne ne sont pas modifiées. - N'avancez pas l'heure de fin quotidienne lorsque des rendez-vous sont déjà présents. Cela crée une surréservation des créneaux et invalide les rendez-vous précédents.
Jours pouvant être réservés	- Vous pouvez ajouter des jours sans affecter les rendez-vous existants. - Supprimer les jours pouvant être réservés lorsque des rendez-vous ont déjà été créés invalide les rendez-vous passés. - Par exemple :

Traduction automatique

Formulaire Calendrier des vaccinations (suite)

Champ	Recommandation et impact
	1. Dans votre ancienne configuration, supposons que le samedi puisse être réservé et que des rendez-vous soient réservés le samedi. 2. Si vous créez une nouvelle configuration dans laquelle la réservation le samedi n'est pas possible, tous les rendez-vous précédemment réservés pour le samedi ne sont plus valides.
Inclure une pause quotidienne	• Ne modifiez pas la valeur de la case à cocher Inclure une pause quotidienne. • N'ajoutez pas le temps de pause quotidien si cette case à cocher est décochée. • Ne modifiez pas la durée de la pause. • Ne définissez pas les heures de début et de fin de la pause comme identiques aux heures de début et de fin quotidienne, car elles ne généreront pas de créneaux pouvant être réservés.

Configurer la planification en fonction de l’inventaire pour un centre

Configurez la planification en fonction de l’inventaire disponible pour un centre.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**et assurez-vous que la propriété **Active la gestion de l’inventaire des vaccins** (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) est sélectionnée.



Avertissement :

Une fois que vous avez activé la propriété et que vos configurations basées sur l’inventaire sont opérationnelles, évitez de désactiver la propriété afin d’éviter toute incohérence de données.

Rôle requis : `sn_vaccine_sm.admin` ou `sn_vaccine_sm.inventory_manager`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la planification en fonction de l’inventaire disponible pour un centre. La planification en fonction de l’inventaire vous permet de limiter la réservation de rendez-vous en fonction de l’inventaire disponible pour ce jour. Par exemple, indiquez qu’un centre dispose de 200 doses disponibles et de 500 créneaux de rendez-vous disponibles pour une journée particulière. Étant donné qu’il n’y a que 200 doses, la réservation de rendez-vous est plafonnée à 200 rendez-vous pour ce jour.

Lorsque vous recevez un lot d'approvisionnement en vaccins dans un centre spécifique, vous pouvez fournir des détails sur le lot (type de vaccin, nombre de doses, date d'expiration, etc.) et l'ajouter à votre inventaire. Vous pouvez ensuite automatiser ou distribuer manuellement l’inventaire sur une plage de dates spécifique. Vous pouvez également suivre manuellement les doses perdues.

**Important :**

Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les rendez-vous prévus par l'utilisateur. Elle n'est actuellement pas prise en charge pour la réservation en masse.

Procédure

1. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Programmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de programme.
3. Dans la liste connexe Centre, ouvrez un enregistrement de centre de vaccination.
4. Dans la liste connexe Lot d'approvisionnement en vaccins, créez un nouvel enregistrement pour chaque lot d'approvisionnement en vaccins que vous recevez sur ce site.
 - a. Cliquez sur **Nouveau**.
 - b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Lot d'approvisionnement en vaccins

Champ	Description
Numéro de lot	Numéro du lot.
Modèle de vaccin	Modèle du vaccin du lot.
Centre	Centre du programme où se trouve le lot.
Disponible à partir de	Date à laquelle le lot est disponible.
Expire le	Date d'expiration du lot, telle que spécifiée par le fabricant.
Notes	Notes sur le lot.
Nombre total de doses	Nombre total de doses dans le lot. Ce nombre doit être calculé manuellement par le gestionnaire d'inventaire.
État	État du lot : ▪ Non disponible ▪ Disponible

- c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- d. Pour confirmer que le lot a été reçu et qu'il est ajouté à l'inventaire pour ce site, cliquez sur **Rendre disponible**.

Traduction automatique

5. Pour distribuer le lot automatiquement.

a. Ouvrez l'enregistrement du lot d'approvisionnement en vaccins.

b. Cliquez sur **Distribuer**.

Le lot est réparti uniformément sur un nombre spécifié de jours ouvrés, en fonction de la configuration de la planification des rendez-vous du site. Par exemple, indiquez que le lot est distribué sur sept jours dans un centre fermé les samedi et dimanche. Si la distribution du lot commence le lundi, elle est répartie uniformément au cours des sept prochains jours ouvrés (du lundi au vendredi de cette semaine, puis les lundi et mardi suivants).

Remarque :

Par défaut, le nombre est réglé sur sept jours. Pour modifier le nombre de jours, accédez à **Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés** et mettez à jour la propriété **Nombre de jours pour distribuer un lot** (`sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count`).

Lorsque vous distribuez le lot automatiquement, vous pouvez ajuster manuellement les doses allouées pour une journée individuelle. Ouvrez l'enregistrement Disponibilité des vaccins par lot pour le jour pour lequel vous souhaitez mettre à jour les doses, puis mettez à jour le champ **Doses allouées**.

6. Pour distribuer le lot manuellement.

a. Ouvrez l'enregistrement du lot d'approvisionnement en vaccins.

b. Dans la liste connexe Disponibilité des vaccins, cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Disponibilité des vaccins

Champ	Description
Centre	Centre où le vaccin est disponible.
Disponible le	Date à partir de laquelle le vaccin est disponible.
Modèle de vaccin	Modèle du vaccin du programme.
Doses allouées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses réservées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.

Champ	Description
Doses utilisées	La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Doses perdues	Nombre de doses perdues par jour. Ce nombre doit être saisi manuellement par le gestionnaire d'inventaire.
Notes	Notes sur la disponibilité du vaccin.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

e. Dans la liste connexe Disponibilité par lots, cliquez sur **Nouveau**.

f. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Disponibilité des vaccins par lot

Champ	Description
Lot d'approvisionnement	Lot à associer à la disponibilité du vaccin.
Disponible le	Date à partir de laquelle le vaccin est disponible. La date doit se trouver dans la plage de disponibilité et d'expiration du lot associé.
Doses allouées	Nombre de doses allouées. Le nombre de doses allouées doit être inférieur au nombre total de doses disponibles dans le lot associé.
Notes	Notes sur la disponibilité des vaccins pour ce lot.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Pour créer d'autres enregistrements pour la disponibilité des vaccins, répétez la procédure Disponibilité par lots, selon les besoins.

Configurer la planification des rendez-vous de vaccination

Les rendez-vous sont automatiquement planifiés lorsque les utilisateurs demandent une vaccination via le portail ou l'utilisation de la réservation en masse. Définissez un calendrier à suivre pour la création de rendez-vous automatique, par exemple, créer uniquement des rendez-vous sur des jours spécifiques de la semaine ou pendant des périodes spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vaccine Administration Management fournit une configuration de rendez-vous que vous pouvez modifier pour répondre aux besoins de votre organisation.

Les rendez-vous sont automatiquement planifiés pour les utilisateurs en fonction de la configuration que vous avez définie. Toutefois, les utilisateurs peuvent sélectionner une autre heure de rendez-vous dans le portail si l'heure planifiée automatiquement ne leur convient pas.

Important :

Cette configuration de planification des rendez-vous par défaut est appliquée à tous les centres. La configuration de la planification avancée des rendez-vous est disponible à partir de la version 4 de Vaccine Administration Management. Pour en savoir plus sur la façon d'activer et de configurer la fonctionnalité, consultez [Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration des vaccins > Administration > Configurations de service**.
2. Cliquez sur l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
3. Mettez à jour les informations dans chaque section du formulaire pour modifier la configuration selon les besoins.
Pour obtenir des instructions détaillées sur la façon de renseigner chaque section, consultez [Configurer la réservation de rendez-vous](#) .

Pour en savoir plus sur la façon de gérer les configurations de réservation de rendez-vous une fois que les rendez-vous commencent à être réservés, consultez [Recommandations sur la configuration de réservation de rendez-vous pour Vaccine Administration Management \[KB0953615\]](#) .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins

Administrez les réservations de rendez-vous multi-vaccins en fonction de la sélection automatique et de la sélection manuelle de la méthode de vaccination. Vous pouvez sélectionner votre méthode de vaccination préférée en fonction des critères d'éligibilité, de l'ordre de sélection de la méthode et de la disponibilité de l'inventaire.

Vous pouvez gérer les réservations de rendez-vous multi-vaccins après avoir apporté des modifications de configuration aux propriétés système Vaccine Administration Management. La fonctionnalité multi-vaccins peut être classée de manière générale en sélection automatique de la méthode de vaccination et en sélection manuelle de la méthode de vaccination.

Remarque :

Si vous avez effectué votre premier rendez-vous, vous ne pouvez pas changer la méthode. Toutefois, vous pouvez changer la méthode en reprogrammant votre première dose. Lors de la reprogrammation de votre rendez-vous, si vous changez la méthode, elle s'applique automatiquement à la deuxième dose.

Entre autres critères, la méthode multi-vaccin prend également en charge l'éligibilité et l'affectation basées sur l'âge en précisant les tranches d'âge dans les critères d'éligibilité de la méthode. La liste des méthodes est visible uniquement si vous êtes éligible à plusieurs méthodes de vaccination.

Par exemple, dans le cas où les tranches d'âge de plus de 60 ans sont les seules éligibles pour recevoir le vaccin Pfizer. Si vous êtes en dehors de cette tranche d'âge, vous ne recevrez pas le vaccin Pfizer, même si ce dernier est disponible. Au lieu de cela, le système évalue d'autres méthodes qui répondent aux critères d'éligibilité définis pour le programme et la méthode.

Sélectionner automatiquement la méthode

Remarque :

La sélection automatique de la méthode de vaccination s'applique uniquement si la valeur de la propriété système `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` est **vrai**.

Lorsque vous tentez de prendre rendez-vous, le système affecte automatiquement la méthode de vaccination en fonction de l'ordre de sélection de la méthode et de la disponibilité de l'inventaire. En d'autres termes, si la propriété système de gestion de l'inventaire (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) est **vrai**, la demande de vaccination affecte automatiquement la méthode avec l'ordre le plus bas et disponible dans l'inventaire.

Par exemple, si un centre de vaccination a le vaccin Moderna en stock, la demande est créée avec de Moderna au lieu de Pfizer, même lorsque la méthode Pfizer est celle avec l'ordre le plus bas.

Sélectionner manuellement la méthode

Vous pouvez sélectionner manuellement la méthode de vaccination préférée lors de la réservation d'un rendez-vous. La sélection manuelle de la méthode fonctionne avec ou sans la gestion de l'inventaire des vaccins.

Si la propriété système de sélection de créneau (`sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice`) correspond à **false**, la méthode de vaccination sélectionnée est conservée comme préférence. S'il n'y a pas de disponibilité pour la deuxième dose, le système réserve le créneau avec la même méthode dans le centre de vaccination le plus proche. Par exemple, si vous sélectionnez un site de vaccination et que la disponibilité du vaccin Pfizer sur ce site n'est que d'une semaine, la deuxième dose est sélectionnée dans le centre le plus proche utilisant la même méthode.

Remarque :

Pour que la fonctionnalité s'exécute correctement, assurez-vous que les valeurs des propriétés système de gestion de l'inventaire (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) et d'activation multi-vaccin (`sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine`) sont **vrai**.

Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée

Définissez s'il faut activer la réservation de rendez-vous pour toutes les doses du vaccin (pour la réservation de rendez-vous en masse et le libre-service), ou activer la réservation de rendez-vous pour la première dose (avec réservation de rendez-vous ultérieurs après administration de la première dose).

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_vaccine_sm.admin`

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**.

Pour la propriété `sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses` :

- Si la valeur est définie sur **vrai**, les rendez-vous sont réservés pour toutes les doses du vaccin, à la fois dans la planification en masse et le libre-service.
- Si la valeur est définie sur **faux**, seul le rendez-vous pour la première dose est réservé et les rendez-vous suivants sont réservés uniquement une fois la dose précédente administrée.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres de politique de confidentialité pour Vaccine Administration Management

Les utilisateurs sont tenus de donner leur consentement à la politique de confidentialité au moment de leur inscription sur le Vaccine Administration Management portail.

Le script de correction Migrer les données des termes et conditions est utilisé pour déplacer les utilisateurs existants qui ont accepté automatiquement la Vaccine Administration Management politique vers la nouvelle Healthcare and Life Sciences politique.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de la politique de confidentialité, voir [Configurer les paramètres de la politique de confidentialité pour le portail patient](#).

Personnaliser les e-mails de notification de vaccination

Personnalisez les e-mails de notification de vaccination qui sont envoyés aux utilisateurs concernant les rendez-vous de vaccination. Grâce aux personnalisations, vous pouvez tenir les utilisateurs informés des activités, telles que les mises à jour des rendez-vous de réservation de vaccination.

Vaccine Administration Management inclut les notifications par e-mail suivantes.

Notifications par e-mail

Notifications par e-mail	Description
Rendez-vous de vaccination confirmé	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur en tant que confirmation lorsqu'un rendez-vous est créé.
Rappel de rendez-vous de vaccination	Un rappel par e-mail envoyé à l'utilisateur avant le rendez-vous planifié.
Rendez-vous de vaccination annulé	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur lorsqu'un rendez-vous est annulé.
Rendez-vous de vaccination replanifié	Une notification par e-mail envoyée à l'utilisateur lorsqu'un rendez-vous est replanifié.

Les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées aux utilisateurs dès que le rendez-vous est créé, annulé ou replanifié. Les notifications peuvent être utilisées sans modifications. Toutefois, en tant qu'utilisateur doté du rôle sn_vaccine_sm.admin, vous pouvez également choisir de les personnaliser pour votre organisation. Pour plus

d’informations sur la création et la modification des notifications par e-mail, consultez [Créer une notification par e-mail](#) .

Réserver des rendez-vous de vaccination en masse

Planifiez des rendez-vous pour plusieurs utilisateurs à la fois au lieu de laisser les différents utilisateurs demander des rendez-vous individuellement dans le portail en libre-service.

Avant de commencer

Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**.

Définissez les valeurs de propriété suivantes dans la table Propriétés système [sys_property].

Table des propriétés système

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	La distance maximale, en miles, recherchée pour un lieu de vaccination disponible s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. La valeur par défaut est 50 .
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	Unité de mesure pour la distance considérée pour la réservation de rendez-vous de vaccination en masse. Les options sont mi et km . La valeur par défaut est mi .
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Le nombre maximal des différents endroits recherchés pour une vaccination s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. Une valeur supérieure pour cette propriété augmente le temps nécessaire pour effectuer la réservation en masse. La valeur par défaut est de 5 .

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

 **Important :**

La réservation en masse ne prend actuellement pas en charge la planification basée sur l'inventaire.

Procédure

1. Créez une table temporaire.
- La table doit :

Traduction automatique

- Développez sys_user.

i Remarque :

Pour plus d'informations sur les tables d'extension, reportez-vous à [la rubrique Créer une table](#) .

- Le champ Utilisateur de la table doit avoir une référence à sys_user.

2. Importez les données d'historique de santé suivantes pour chaque utilisateur dans la table temporaire.

- Utilisateur
- Centre de vaccination privilégié
- Groupe d'âge
- Allergies aux médicaments, à la nourriture, à un composant vaccinal ou au latex (oui/non)
- Réaction grave ou perte de connaissance, ou presque, pendant ou après une vaccination (oui/non)
- Convulsions ou antécédents de problèmes cérébraux ou nerveux (oui/non)
- Problème de santé de longue durée lié à un problème cardiaque, pulmonaire, rénal, de l'asthme, une maladie métabolique (p. ex., diabète), une anémie ou autre maladie du sang (oui/non)

i Remarque :

ces données sont nécessaires pour réserver des rendez-vous pour les utilisateurs. Si les utilisateurs réservent des rendez-vous dans le portail en libre-service, ils fournissent ces informations au moment de la réservation. Lorsqu'un utilisateur doté du rôle administrateur réserve des rendez-vous en masse pour les utilisateurs, il doit importer les données.

Pour plus d'informations sur l'importation de données, reportez-vous à [la rubrique Jeux d'importation](#) .

3. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Configurations de la réservation en masse** et cliquez sur **Nouveau**.

4. Entrez un nom pour décrire les utilisateurs inclus dans la configuration.

5. Dans le champ **Programme**, sélectionnez le programme de vaccination pour lequel réserver des rendez-vous.

6. Dans le champ **Nom de table**, sélectionnez la table temporaire créée.

7. Dans les champs suivants, sélectionnez la colonne correspondante dans la table temporaire pour mapper les données utilisateur à partir de la table temporaire avec le rendez-vous de l'utilisateur.

- **Historique de santé**
- **Réaction au vaccin**
- **Groupe d'âge**
- **Centre privilégié**
- **Utilisateur**
- **Problèmes de santé de longue durée**
- **Allergies**

8. Dans le champ **Conditions**, ajoutez des conditions de filtre pour définir les utilisateurs pour lesquels réserver des rendez-vous.

9. Pour terminer la configuration, cliquez sur **Envoyer**.

- La configuration est enregistrée, mais les rendez-vous ne sont pas encore planifiés.
- Si un enregistrement de consommateur ou de patient n'existe pas pour un utilisateur ayant rendez-vous, ces enregistrements sont créés pour l'utilisateur.

Que faire ensuite

Lorsque vous êtes prêt à planifier les rendez-vous, revenez à l'enregistrement de configuration et cliquez sur **Traiter la réservation**.

i Remarque :

Chaque fois que vous traitez une réservation, un nouvel enregistrement est créé dans l'onglet **Tâches de réservation en masse**. Utilisez cet onglet pour afficher la progression des rendez-vous planifiés, par exemple, vous pouvez afficher le nombre total de rendez-vous réservés, les rendez-vous réservés dans un centre de préférence, le nombre de réservations ayant échoué pour les utilisateurs, et bien plus.

Annuler les rendez-vous dans une plage de dates donnée

Annulez plusieurs réservations de rendez-vous sur un site dans une plage de dates donnée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Administration > Centres**.
2. Ouvrez l'enregistrement de centre de vaccination que vous souhaitez modifier.
3. Pour annuler tous les rendez-vous du site actuel dans une plage de dates donnée, ainsi que les doses concernées, le cas échéant, cliquez sur **Annuler les rendez-vous**.
4. Une fenêtre contextuelle s'affiche et vous permet d'annuler les rendez-vous en choisissant les dates de début et de fin et en cliquant sur **Oui**.
Si la date de fin est vide, tous les rendez-vous après la date de début sont annulés.

Propriétés système de Vaccine Administration Management

La réservation Vaccine Administration Management utilise les propriétés système suivantes. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder aux paramètres de propriété en accédant à **Tous > Vaccine Administration Management > Administration > Propriétés**.

Propriétés système de Vaccine Administration Management

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slots	Active ou désactive le choix de créneau de rendez-vous. Lorsque cette valeur est définie sur true , les utilisateurs peuvent choisir le créneau. Lorsqu'elle est définie sur faux , le système réserve automatiquement un rendez-vous. La valeur par défaut est false .
sn_vaccine_sm.self_booking_slots_refresh_rate	Définit le nombre de créneaux récupérés par le système pour réserver un rendez-vous dans l'auto-réservation utilisateur. La valeur plus élevée réduit les risques d'échec de rendez-vous dans les scénarios à concurrence élevée.

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	La valeur par défaut est 1. i Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur <code>sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice</code> est faux.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.distance	Définissez l'unité de mesure pour la distance prise en compte pour la réservation de rendez-vous de vaccination en masse. Les options sont mi ou km. La valeur par défaut est mi.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.max_distance	Définissez la distance maximale, en miles, recherchée pour un lieu de vaccination disponible s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. La valeur par défaut est 50.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.max_alternative_centers	Définissez le nombre maximal de centres alternatifs recherchés pour une vaccination s'il n'y a pas de créneau de rendez-vous disponible au centre privilégié de l'utilisateur. Une valeur supérieure pour cette propriété augmente le temps nécessaire pour effectuer la réservation en masse. La valeur par défaut est de 5.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	Définissez le programme par défaut pour le portail Vaccine Administration Management.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	Activez la réservation de rendez-vous pour toutes les doses de vaccin (pour la réservation de rendez-vous en masse et le libre-service), ou activez la réservation de rendez-vous pour la première dose (avec réservation de rendez-vous ultérieurs après administration de la première dose). Lorsque la valeur est définie sur vrai, les rendez-vous sont réservés pour toutes les doses du vaccin, à la fois dans la planification en masse et le libre-service. Lorsque la valeur est définie sur faux, seul le rendez-vous pour la première dose est réservé et les rendez-vous suivants sont réservés uniquement une fois la dose précédente administrée. La valeur par défaut est vrai.

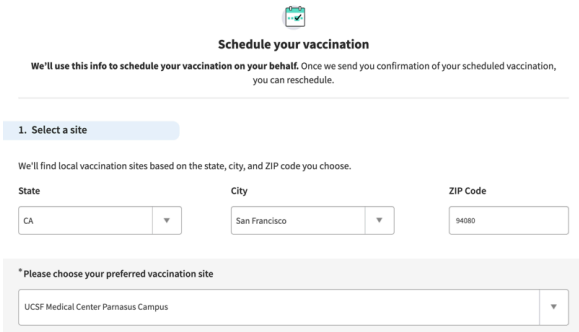
Traduction automatique

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	Pour plus d'informations sur la réservation des doses suivantes, consultez Réservez des rendez-vous pour les doses suivantes après que la dose précédente a été administrée.
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Activez ou désactivez la configuration de planification avancée de rendez-vous en fonction du lieu Vaccine Administration Management. La valeur par défaut est vrai. Pour plus d'informations sur l'activation de la configuration des rendez-vous en fonction du lieu, consultez Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	Activez ou désactivez la recherche du prochain créneau disponible lors de l'ouverture du calendrier de réservation de rendez-vous. La valeur par défaut est vrai.
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	Affichez l'heure après laquelle le premier créneau de rendez-vous disponible est affiché à l'utilisateur. Lorsque cette valeur est définie sur true, les créneaux pour les doses suivantes sont calculés avec précision en quelques secondes à l'aide du délai ou de l'heure maximale. Lorsqu'elle est définie sur faux, le deuxième créneau peut être réservé à tout moment. Par exemple, si la première dose est administrée le 1er juin à 17h00 et que le délai est de 21 jours, le deuxième créneau peut être réservé après le 22 juin à 17h00. Toutefois, si la propriété a la valeur faux, le deuxième créneau peut être réservé à tout moment le 22 juin. Cette propriété système influe sur la réservation en masse. La valeur par défaut est vrai.
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	Activez ou désactivez l'auto-enregistrement pour la réservation de rendez-vous. Si la valeur est définie sur vrai, l'utilisateur peut s'enregistrer et s'inscrire au vaccin. Si la valeur est définie faux, seuls les utilisateurs existants peuvent s'inscrire et réserver des rendez-vous. La valeur par défaut est vrai.

Traduction automatique

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
sn_vaccine_sm.show_location_filters	Affichez ou masquez les filtres d'emplacement sur la page Planifier votre vaccination. Si la valeur est définie sur vrai, la liste des sites de vaccination privilégiés est filtrée automatiquement à l'aide des informations personnelles partagées par l'utilisateur. Toutefois, vous pouvez également rechercher d'autres sites de vaccination en fonction de votre choix d'état, de ville ou de code postal préféré.  The screenshot shows the 'Schedule your vaccination' interface. It includes a heading 'Schedule your vaccination' and a sub-heading 'We'll use this info to schedule your vaccination on your behalf. Once we send you confirmation of your scheduled vaccination, you can reschedule.' Below this is a section '1. Select a site' with a sub-heading 'We'll find local vaccination sites based on the state, city, and ZIP code you choose.' There are three input fields: 'State' (set to 'CA'), 'City' (set to 'San Francisco'), and 'ZIP Code' (set to '94080'). Below these is a dropdown menu labeled '* Please choose your preferred vaccination site' with 'UCSF Medical Center Parnassus Campus' selected. Si la valeur est définie sur false, les filtres d'emplacement sont inactifs. La valeur par défaut est vrai.
sn_vaccine_sm.mass_booking_concurrency	Configurez le nombre de files d'attente parallèles utilisées pour traiter la réservation en masse. Les valeurs autorisées sont de 1 à 8. i Remarque : 8 files d'attente au maximum peuvent être utilisées pour la réservation en masse. Même si un utilisateur doté du rôle administrateur définit la propriété sur une valeur supérieure à 8, seules 8 files d'attente sont créées. La valeur par défaut est 4. Pour plus d'informations sur l'activation du traitement parallèle de la réservation en masse, consultez Gérer un nombre élevé de réservations simultanées.
sn_vaccine_sm.search_assist_zoom	Réduisez la section de l'assistant de recherche et affichez les résultats de recherche même avec un zoom de 200 %. Pour agrandir la section de l'assistant de recherche, cliquez sur Afficher l'assistant de recherche. Lorsqu'elle est définie sur vrai, cliquer sur Rechercher réduit automatiquement la section de l'assistant de

Traduction automatique

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	recherche. Lorsqu'elle est définie sur faux , le système revient à son comportement par défaut.
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	Activez la planification en fonction de l'inventaire disponible pour un centre de programme. La valeur par défaut est false. Pour plus d'informations sur l'activation de la gestion des inventaires, consultez Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_days	Définissez le nombre de jours pour la distribution d'un lot d'approvisionnement. Vous pouvez distribuer l'inventaire uniformément sur une plage de dates spécifiée. La valeur par défaut est 7.
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine_order	Changez l'ordre de la sélection de méthode lors de la planification de vos vaccinations. Si cette valeur est définie sur true, la méthode sélectionnée automatiquement est basée sur l'ordre de méthode et la disponibilité d'inventaire les plus bas. Lorsqu'elle est définie sur faux, la méthode avec l'ordre le plus bas est sélectionnée. i Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur de <i>sn_vaccine_sm.enable_inventory_management</i> est vrai. La valeur par défaut est false.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	Définissez le nombre de jours à vérifier pour la disponibilité lors de la sélection de méthode. i Remarque : La propriété système s'applique uniquement si la valeur de <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i> est vrai. La valeur par défaut est 7.
sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_multi_vaccine	Activez ou désactivez la sélection de la méthode multi-vaccin. Lorsque cette valeur est définie sur true, les utilisateurs peuvent choisir la méthode lors de la planification et de la replanification de leurs rendez-vous. Lorsqu'elle est

Traduction automatique

Propriétés système de Vaccine Administration Management (suite)

Propriété	Description
	définie sur faux, le système sélectionne automatiquement la méthode en fonction de la configuration de la propriété système <i>sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine</i>. La valeur par défaut est faux.
sn_vaccine_sm.covid.test.validity	Définissez la durée maximale, en jours, utilisée pour les maladies infectieuses, telle que la validité du rapport de test COVID-19. La valeur par défaut est de 3.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage_report	Activez ou désactivez l'enregistrement automatique de vaccination qui est généré lors de l'autosoumission du rapport du vaccin contre la COVID-19. La valeur par défaut est faux.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage_program	Définissez la liste des programmes qui nécessitent une preuve de vaccination.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage_programs	Définissez l'identifiant du système des maladies infectieuses, tel que le programme de vaccination contre la COVID-19.
sn_vaccine_sm.enable_cache	Activez ou désactivez le cache inclus dans le périmètre pour une utilisation avec l'application. Lorsque la valeur est définie sur true, le cache inclus dans le champ d'application est activé. Lorsqu'elles sont définies sur faux, les données ne sont pas mises en cache et sont interrogées directement à partir de la base de données. La valeur par défaut est vrai.

Configuration du portail patient pour Vaccine Administration Management

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que le Vaccine Administration Management portail patient (VAM) est correctement configuré pour l'utilisateur.

Traduction automatique

Tâches de configuration du portail patient pour VAM

Tâche	Description
Définissez le processus de soumission des informations personnelles.	Configurez le processus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs informations personnelles pour les vaccins sur le portail patient à l'aide d'un créateur d'enregistrement.
Configurez la méthode de vaccination préférée.	Configurez la méthode de vaccination préférée lors de la planification d'un rendez-vous de vaccination.
Configurez la planification des rendez-vous pour un centre de vaccination.	Configurez la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination en fonction de l'inventaire disponible.

Mise en place du processus de soumission des informations personnelles pour les vaccins

Vous pouvez configurer le processus permettant aux utilisateurs de soumettre leurs informations personnelles pour les vaccins sur le portail des patients à l'aide d'un créateur d'enregistrement.

En tant qu'utilisateur doté du rôle `sn_vaccine_sm.admin`, vous pouvez configurer les informations utilisateur collectées en mettant à jour le créateur d'enregistrement d'informations personnelles. Vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement par défaut pour ajouter d'autres champs ou créer votre propre créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus sur la façon de configurer un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Créateur d'enregistrement](#).

Configurer la méthode de vaccination préférée

Vous pouvez configurer la méthode de vaccination préférée tout en planifiant un rendez-vous de vaccination.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_vaccine_sm.admin`, vous pouvez choisir votre méthode de vaccination préférée lors de la planification ou de la reprogrammation de vos rendez-vous en définissant la valeur de la `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` propriété système sur **vrai**.

Pour plus de détails sur la configuration des réservations de rendez-vous multi-vaccins, consultez [Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins](#)

Configurer la planification des rendez-vous pour un centre de vaccination

Vous pouvez configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre de vaccination en fonction de l'inventaire disponible.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_vaccine_sm.admin`, vous pouvez configurer la planification en mettant à jour le créateur d'enregistrement `Schedule vaccine appointment`. Pour en savoir plus sur la façon de configurer un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique [Créateur d'enregistrement](#).

En outre, vous pouvez configurer la planification de rendez-vous en fonction du lieu et de l'inventaire. Pour en savoir plus, consultez :

- Configurer la planification avancée des rendez-vous pour un centre.
- Configurer la planification en fonction de l'inventaire pour un centre.

Désactiver les notifications par e-mail automatiques pour la réservation en masse

Pour désactiver les notifications par e-mail automatiques, désactivez d'abord la notification par défaut pour la configuration de rendez-vous, puis désactivez la règle métier correspondante. Par défaut, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées aux utilisateurs lorsque les rendez-vous sont planifiés dans le cadre d'une réservation en masse.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les e-mails sont générés automatiquement et partagés lorsque les utilisateurs demandent une vaccination via le portail en libre-service. Vaccine Administration Management fournit une configuration de rendez-vous que vous pouvez modifier pour empêcher l'envoi d'e-mails pour la planification en masse des rendez-vous de vaccination.

À l'aide de l'accès admin, vous pouvez configurer et modifier les règles métiers pour répondre aux besoins de votre organisation.

Procédure

Désactiver la notification par défaut pour la configuration de rendez-vous.

- Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Configurations de rendez-vous**.
- Ouvrez l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
- Cochez la case **Ignorer les notifications par défaut**.
- Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vous ne pouvez pas désactiver les notifications par e-mail uniquement pour la réservation en masse. Si vous désactivez les notifications par e-mail pour la réservation en masse, cela s'applique également à la réservation en libre-service.

Désactiver les notifications par e-mail pour la réservation en masse.

- Accédez à la **Notification système > E-mail > Notifications**.
- Ouvrez l'enregistrement Rendez-vous de vaccination confirmé.
- Dans le champ **Actif**, sélectionnez **False**.
- Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un rappel de rendez-vous et un questionnaire préalable au rendez-vous

Par défaut, les rappels de rendez-vous ne sont pas envoyés à l'utilisateur. Pour activer les rappels de rendez-vous, vous devez configurer le rappel de rendez-vous dans l'enregistrement de configuration de rendez-vous. Vous pouvez également configurer le questionnaire préalable au rendez-vous pour les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rappel de rendez-vous envoie à l'utilisateur un e-mail de rappel et un questionnaire préalable au rendez-vous à un moment précis.

Procédure

1. Configurer le rappel de rendez-vous.

- a. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Configurations de rendez-vous**.
- b. Ouvrez l'enregistrement Planifier un rendez-vous de vaccination.
- c. Dans le champ **Rappel de rendez-vous**, sélectionnez l'heure du rappel.

Remarque :

Si le champ n'apparaît pas sur le formulaire, un utilisateur doté du rôle administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour l'inclure. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (). Accédez à la **Configurer > Mise en page** et déplacez le champ **Rappel de rendez-vous** vers la liste Sélectionné, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Par défaut, les rappels de rendez-vous ne sont pas envoyés à l'utilisateur. Si vous souhaitez que l'utilisateur reçoive le rappel d'e-mail, vous devez configurer le rappel de rendez-vous et le questionnaire préalable au rendez-vous.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Configurez le questionnaire préalable au rendez-vous.

- a. Accédez à la **Vaccine Administration Management > Administration > Questionnaire préalable au rendez-vous**.

Le créateur d'enregistrement Questionnaire préalable au rendez-vous s'affiche.

- b. Dans la liste connexe Jeux de variables, ouvrez l'enregistrement Dépistage avant vaccination. Le jeu de variables *Dépistage avant vaccination* s'affiche.

- c. Dans la liste connexe Variables, créez ou mettez à jour des variables pour le questionnaire. Pour plus d'informations sur la façon de configurer une variable, consultez [Variables Service Catalog](#) .

Important :

Ne configurez pas les variables *task_id* et *is_portal*.

Variables (6)	Catalog UI Policies	Catalog Client Scripts (1)	Included In (1)
Variable set = Pre-vaccination screening			
Name	Type	Question	Order
<i>task_id</i>	Single Line Text	Task ID	
<i>is_portal</i>	Single Line Text	Is from portal	
<i>recently_sick</i>	Lookup Multiple Choice	Have you had a fever or felt ill in the ...	100
<i>recent_vaccination</i>	Lookup Multiple Choice	Have you received any vaccinations in th...	200
<i>pregnant</i>	Lookup Multiple Choice	Are you pregnant or expecting to be preg...	300
<i>any_other_comments</i>	Multi Line Text	Any other comments?	400

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Conversations Agent virtuel pour Vaccine Administration Management

Les conversations Agent virtuel permettent aux utilisateurs d'obtenir de l'aide pour le processus de vaccination.

Vaccine Administration Management fournit des rubriques de conversation Agent virtuel si le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) est installé. Une rubrique de conversation représente les dialogues entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif.

Rubriques des conversations

Rubrique	Description	État par défaut
Réserver un rendez-vous	Permet aux utilisateurs de réserver des rendez-vous de vaccination via le chatbot. Les questions posées dans cette rubrique sont les questions par défaut auxquelles un utilisateur doit répondre lors de la réservation d'un rendez-vous dans le portail en libre-service. Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins.	Inactif
Mon éligibilité à la phase de vaccination	Informe les utilisateurs de l'éligibilité à la vaccination et leur permet de prendre un rendez-vous s'ils sont éligibles. Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins.	Actif

Rubriques des conversations (suite)

Rubrique	Description	État par défaut
Ressources vaccinales COVID-19	Affiche les articles Knowledge cibles à l'utilisateur. i Remarque : pour utiliser cette rubrique, vous devez activer le module d'extension ServiceNow® Gestion des services Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Les articles affichés dans cette rubrique sont définis par un mot clé. Par défaut, la rubrique affiche tous les articles contenant le mot clé « vaccin ». Pour changer le mot clé, accédez à cette rubrique dans ServiceNow® Concepteur d'agent virtuel. Dans la rubrique, cliquez sur le bloc Contextual Search. Dans le panneau Propriétés du bloc de rubriques, définissez la valeur du champ de requête sur le nouveau mot clé.	Inactif
COVID-19	Permet aux utilisateurs de déclarer l'état de la vaccination et les résultats des tests COVID-19 à l'aide de blocs de rubriques. • Déclarer l'état de la vaccination : permet aux utilisateurs de signaler l'état de la vaccination. i Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins. • Déclarer les résultats des tests COVID-19 : permet aux utilisateurs de signaler les résultats des tests COVID-19. i Remarque : Cette rubrique est une rubrique de conversation d'espace réservé. Vous pouvez modifier les questions en fonction de vos besoins. Les utilisateurs non connectés qui sont des utilisateurs non inscrits doivent fournir un prénom, un nom de famille et une adresse e-mail avant de déclarer eux-mêmes leur état de vaccination ou les résultats des tests COVID-19. Lorsque les utilisateurs déclarent leur état de vaccination ou leurs résultats des tests COVID-19, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées à l'ID d'e-mail de l'utilisateur.	Actif

Pour activer, désactiver ou modifier des rubriques de conversation, accédez à **Collaboration > Agent virtuel > Concepteur**. Dans la page Rubriques, sélectionnez la catégorie **Gestion des vaccins**. Cliquez sur une rubrique que vous souhaitez mettre à jour. Utilisez le bouton bascule **Actif** pour activer ou désactiver une rubrique.

Réessayer la réservation pour les enregistrements de rendez-vous ignorés

Réservez des demandes de vaccination pour les enregistrements de rendez-vous ignorés pour les utilisateurs dont les rendez-vous ont échoué ou qui ont été ignorés en raison de données manquantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration des vaccins > Administration > Configurations de la réservation en masse**.
2. Localisez et ouvrez l'enregistrement de configuration de la réservation en masse en fonction de vos besoins. Les demandes et les rendez-vous créés s'affichent dans l'onglet **Demandes de vaccination**.
3. Corrigez les données et cliquez sur **Réessayer la réservation**.
L'option **Essayer à nouveau la réservation** s'exécutera uniquement pour les utilisateurs que vous avez sélectionnés au départ. Si vous souhaitez effectuer une autre sélection, créez une nouvelle configuration.

Résultats

Toutes les demandes et les rendez-vous créés s'affichent dans l'onglet **Demandes de vaccination**.

Chiffrer les champs de recherche à faire apparaître dans l'assistant de recherche

Chiffrez les champs de recherche pour effectuer une recherche à partir d'un champ différent des champs Prénom, Nom de famille et Téléphone. En chiffrant les champs de recherche, vous pouvez les configurer pour qu'ils apparaissent dans l'assistant de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez chiffrer des champs tels que la rue, la ville, l'État et le code postal selon les besoins de votre organisation. Les champs déchiffrés sont masqués dans l'assistant de recherche. Par défaut, le prénom, le nom de famille et le téléphone sont visibles par les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Sécurité de système > Chiffrement de champ > Configurations des champs chiffrés**.
2. Dans le champ **Recherche**, entrez `sn_vaccine_sm_personal_info`.
Dans le tableau Configurations des champs chiffrés, vous pouvez voir plusieurs champs `sn_vaccine_sm_personal_info`.
3. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne Actifs et sélectionnez **Regrouper par Actifs**.
4. Dans le champ **Actif**, sélectionnez **False**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Pour chiffrer ou déchiffrer des champs, répétez les étapes 3 à 5, selon les besoins.

Gérer un nombre élevé de réservations simultanées

Gérez plusieurs files d'attente parallèles pour aider à traiter les rendez-vous de réservation en masse qui s'exécutent en mode parallèle. Vous pouvez distribuer les processeurs

d'événements de réservation en masse à différents nœuds plutôt que de conserver la charge sur un seul nœud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété `sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism` vous aide à implémenter le flux de réservation de rendez-vous en mode parallèle. Avec un traitement parallèle, la tâche crée des événements distincts pour chaque centre de vaccination. Il permet de répartir uniformément les événements dans les files d'attente parallèles disponibles. Il existe un total de huit processeurs d'événements de réservation en masse.

Remarque :

Huit files d'attente peuvent être utilisées pour la réservation en masse au maximum. Même si un utilisateur doté du rôle administrateur définit la propriété sur une valeur supérieure à **8**, seules huit files d'attente sont créées. Toutefois, la valeur par défaut est définie sur **4**.

Pour éviter les problèmes liés aux performances, des changements de configuration sont nécessaires pour épingler un nœud spécifique. En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez choisir quel thread pointer vers un nœud spécifique afin que la charge soit répartie uniformément entre tous les nœuds. Par exemple, si vous utilisez une instance de plusieurs nœuds, vous pouvez modifier la configuration pour épingler à un nœud spécifique en utilisant le champ ID système pour sélectionner le nœud spécifique sur lequel vous souhaitez que votre processeur d'événements de réservation en masse s'insère. Ce changement de configuration peut améliorer les performances du système.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, saisissez `*processeur d'événements de réservation en masse`.
Dans la table Calendrier, vous pouvez voir huit enregistrements de processeur d'événements de réservation en masse.
3. **Facultatif** : Si vous avez une instance de plusieurs nœuds, localisez l'enregistrement de processeur d'événements de réservation en masse et choisissez un nœud dans le champ de colonne **ID système**.
4. Double-cliquez sur la zone vide du champ **ID système**.
 - a. Choisissez un nœud dans la liste des nœuds disponibles.
 - b. Sauvegardez l'enregistrement en cliquant sur l'icône de coche verte (✓).
L'enregistrement de processeur d'événements de réservation en masse est affecté à un nœud spécifique.
5. Pour affecter différents enregistrements de processeur d'événements de réservation en masse à des nœuds spécifiques, répétez les étapes 3 et 4, selon les besoins.

Gérer le traitement d'un nombre élevé d'événements de vaccination simultanés

Gérez plusieurs files d'attente parallèles pour faciliter le traitement des événements de vaccination qui s'exécutent en mode parallèle. Vous pouvez distribuer le processus d'événements de file d'attente de vaccination à différents nœuds plutôt que de conserver la charge sur un seul nœud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez implémenter le flux de processus des événements de file d'attente de vaccination en mode parallèle. Avec un traitement parallèle, la tâche crée des événements distincts pour chaque file d'attente de vaccination. Ce traitement permet de distribuer les événements à tous les nœuds actifs au lieu de les traiter dans un seul nœud.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_trigger.list`.
2. Dans le champ **Recherche**, entrez `*processus des événements de file d'attente de vaccination`.
3. Sélectionnez l'enregistrement de processus des événements de file d'attente de vaccination.
4. Définissez le champ **ID système** sur **Nœuds actifs**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Cette configuration crée plusieurs enregistrements de `sys_trigger` pour chaque nœud.

Configurer le texte du questionnaire pour les portails de l'utilisateur et du clinicien

Configurez le texte du questionnaire affiché dans les portails de l'utilisateur et du clinicien pour Vaccine Administration Management.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Catalogue > Définitions de catalogues > Gérer les catalogues**.
2. Ouvrez l'enregistrement du catalogue de vaccinations.
3. Dans la liste connexe Éléments de catalogue, mettez à jour le texte du questionnaire en actualisant les variables correspondantes à partir des éléments de catalogue suivants.

Remarque :

Le texte du questionnaire est réparti entre les éléments de catalogue et les variables suivants.

Catalogue de vaccination

Élément de catalogue	Jeu de variables	Variable
Questionnaire préalable au rendez-vous	Dépistage avant vaccination	recently_sick
		recent_vaccination
		pregnant
Planifiez votre vaccination	Divulguer les problèmes de santé	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction

Élément de catalogue	Jeu de variables	Variable
		any_infections
Entrez vos informations personnelles	Vos informations démographiques	age_group

Pour plus d'informations sur la façon de configurer une variable, consultez [Variables Service Catalog](#) .

i Important :

- En mettant à jour le texte du questionnaire, vous actualisez ce texte dans les portails de l'utilisateur et du clinicien.
- Si vous désactivez une variable, la question sera masquée dans les portails de l'utilisateur et du clinicien.
- Si vous créez une question, la nouvelle question n'est pas affichée dans le portail clinicien par défaut. Vous devez également mettre à jour le widget de pré-vaccine_questionnaire en accédant à **Tous > Portail de services > Widgets**. Pour plus de détails sur la configuration d'un widget, consultez [Widgets de Service Portal](#) .

4. Cliquez sur **Mettre à jour.**

Configurer VAM la propriété pour activer la mise en cache incluse dans le champ d'application

Utilisez un cache inclus dans le périmètre au lieu d'un cache global pour Vaccine Administration Management améliorer les performances de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la Tokyo publication, l'application VAM utilisait un cache global. Les utilisateurs existants qui utilisent un cache global et qui souhaitent améliorer les performances de l'application en utilisant un cache inclus dans le périmètre doivent d'abord l'activer en configurant une propriété système.

i Remarque :

Pour les nouveaux utilisateurs de la mise en production, la mise en cache incluse dans le Tokyo champ d'application est activée par défaut.

Procédure

1. Saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Recherchez sn_vaccine_sm.enable_cache.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez true pour activer la mise en cache incluse dans le champ d'application.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Options de chiffrement dans Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management Fournit un support de chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de consulter des données de santé sensibles.

L’option Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes de est Now Platform prise en charge par l’application Vaccine Administration Management .

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes

Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes offre une capacité de chiffrement améliorée par rapport au support de chiffrement et utilise Key Management Framework (KMF).

Lorsque, en tant qu’administrateur, vous installez l’application Vaccine Administration Management , les modules de chiffrement et les configurations de chiffrement pour chiffrer les champs sensibles ainsi que le fichier KMF sont également installés automatiquement. Pour gérer et auditer les opérations de chiffrement sur votre ServiceNow instance, en tant qu’administrateur, vous pouvez choisir d’activer le module d’extension Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnes (com.glide.now.platform.encryption) en option. Pour plus d’informations sur l’obtention Entreprise de Chiffrement au niveau des colonnesde , consultez [Activer Column Level Encryption Enterprise](#) . Pour plus d’informations sur la sélection du module de chiffrement parent, consultez [Créer un module de chiffrement](#) .

Vaccine Administration Management champs chiffrés

sn_vaccine_sm_personal_info	Occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	code postal
sn_vaccine_sm_personal_info	Province
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	sexe
sn_vaccine_sm_personal_info	pays
sn_vaccine_sm_personal_info	Ethnicité
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rue

Traduction automatique

Vaccine Administration Management champs chiffrés (suite)

sn_vaccine_sm_personal_info	city
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
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

Utiliser Vaccine Administration Management

Découvrez comment les utilisateurs, les cliniciens et les fournisseurs de l'administration utilisent Vaccine Administration Management.

Utiliser le portail patient pour s'inscrire à un programme de vaccination

En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_vaccine_sm.user, vous pouvez vous inscrire à un programme de vaccination, fournir vos informations personnelles, planifier et gérer vos rendez-vous de vaccination, fournir des mises à jour de la santé, etc., le tout à partir d'un seul portail en libre-service.

Utilisation du portail patient pour les vaccinations

The screenshot displays the ServiceNow patient portal interface. At the top, the 'now' logo is on the left, and the user's name 'Adela Cervantsz' is on the right. Below the header, there are tabs for 'Appointments' and 'Vaccinations'. The main content area features a large banner with the text 'Hello, Adela Cervantsz' and 'Managing your health has never been easier.' alongside a photo of a smiling doctor. Below the banner, there are two main sections: 'Vaccinations' and 'COVID-19 status'. The 'Vaccinations' section shows a list of scheduled vaccinations, including 'Flu vaccination - Annual dose', and a 'Schedule vaccination' button. The 'COVID-19 status' section displays a QR code, a 'Vaccination status' of 'Complete', and a 'Test result' of 'Negative'. Below these sections, there is a 'Latest news & articles' section with three article cards, and a 'Frequently asked questions' section with several questions and answers related to COVID-19 vaccines.

Traduction automatique

Sur la page de destination, dans le widget État COVID-19, vous pouvez voir toutes les informations concernant l'état de la vaccination et les résultats des tests COVID-19.

Vous pouvez scanner le code QR pour partager les détails de votre état de vaccination et des résultats des tests, tels que l'état des doses administrées, les dates de vaccination, l'état de la vaccination, la méthode de vaccination et les résultats des tests. Vous pouvez également afficher les détails de votre état de vaccination et les résultats des tests COVID-19 en cliquant sur **Afficher les détails**.

S'inscrire en tant que patient

Si vous avez créé un compte sur le portail patient et que vous avez également installé l'application Vaccine Administration Management, vous pouvez planifier des vaccinations pour vous-même et pour d'autres membres du foyer.

Fournir vos informations personnelles

Fournissez vos informations personnelles dans le portail patient

Une fois inscrit, vous pouvez fournir vos informations personnelles pour aider les organisations à déterminer si vous êtes éligible pour la planification des rendez-vous.

Lorsque vous vous connectez ultérieurement au portail, vous pouvez consulter les vaccins auxquels vous êtes éligible, ou les vaccins qu’il vous reste à planifier, dans la section Vaccins suggérés pour vous de la page de destination. Vous pouvez également consulter votre historique de vaccination.

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 three sections: 'Your work situation', 'Your demographic info', and 'Your ethnicity'. The 'Your work situation' section contains a question: 'Do you work in a job where you currently interact with people in person?' with radio button options for 'Yes' and 'No'. The 'Your demographic info' section contains a question: 'Your date of birth' with a text input field showing 'YYYY-MM-DD' and a calendar icon. The 'Your ethnicity' section contains a question: 'Your ethnicity' with radio button options for 'Male', 'Female', 'Other', 'Hispanic or Latino', 'Asian American', 'Black or African American', 'White', 'Native American', and 'Decline to say'.

Traduction automatique

Planifier et gérer vos vaccinations

Planifiez et gérez vos vaccins dans le portail patient

Si vous êtes éligible, planifiez vos rendez-vous de vaccination.

Vous pouvez choisir votre méthode de vaccination préférée. Toutefois, la disponibilité dépend de l'ordre de sélection de la méthode, ainsi que de la disponibilité de l'inventaire.

Vous pouvez choisir le même site de vaccination pour plusieurs doses, ou choisir un site de vaccination différent pour chaque dose. Une fois que vous avez planifié vos rendez-vous, une confirmation de rendez-vous avec un code QR vous est envoyée par e-mail.

now

AppointmentsVaccinations

Home>Schedule your vaccination

Schedule your vaccination

Start by choosing the vaccine you'd like to receive, and then choose a site and time.

Choose a vaccine

You can get multiple vaccines in a single appointment at certain sites

COVID-19

Flu vaccination

Choose a site

You can use these location categories to see local vaccination sites.

State

-- None --

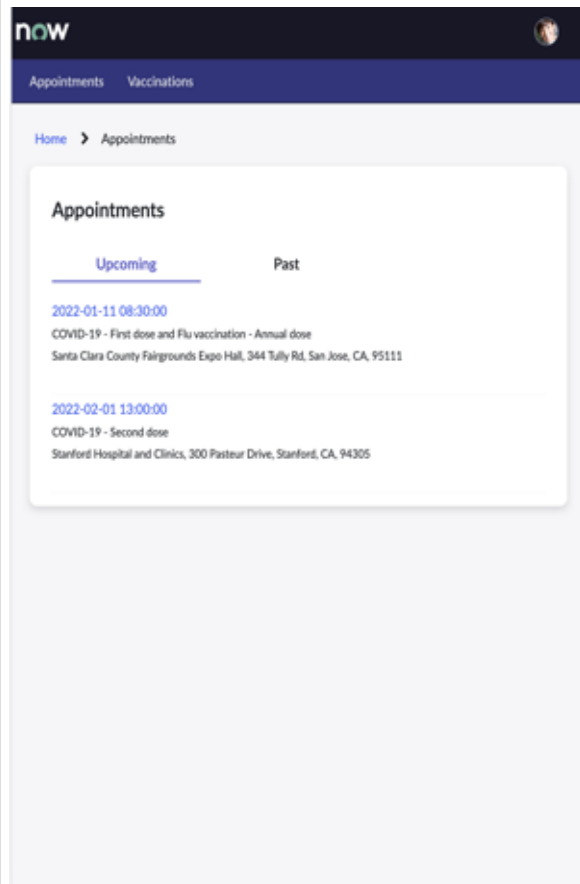
City

-- None --

Traduction automatique

Planifiez et gérez vos vaccins dans le portail patient (suite)

Affichez tous vos rendez-vous à venir.



Traduction automatique

Planifiez et gérez vos vaccins dans le portail patient (suite)

Affichez les détails d'un rendez-vous spécifique.

Vous pouvez également :

- replanifier un rendez-vous ;

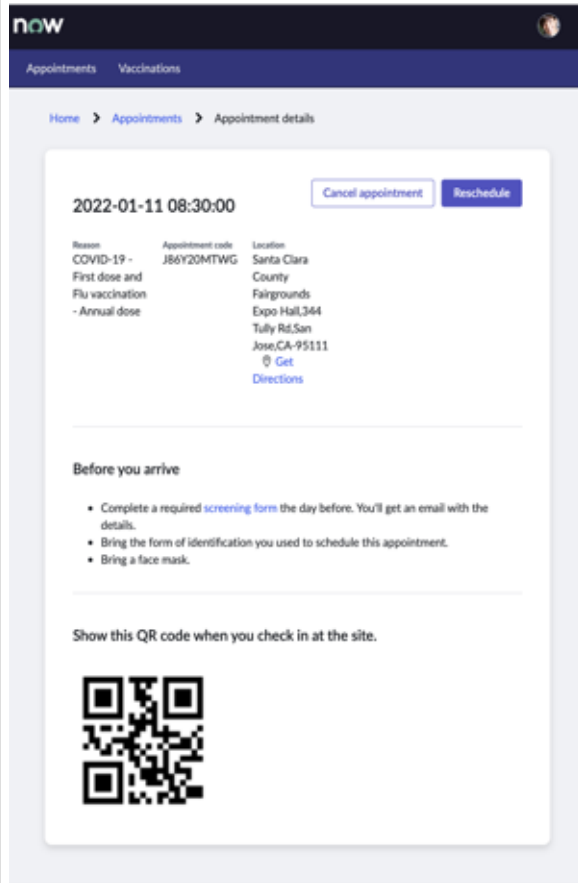
i Remarque :

si vous avez effectué votre premier rendez-vous pour un programme de vaccination de plusieurs doses, vous ne pouvez pas changer la méthode. Toutefois, vous pouvez changer la méthode en reprogrammant votre première dose. Si vous changez la méthode en reprogrammant votre rendez-vous, elle s'applique automatiquement aux doses suivantes.

- choisir différents emplacements pour plusieurs rendez-vous ;
- annuler un rendez-vous.

i Remarque :

si vous annulez un rendez-vous, tous vos rendez-vous ouverts pour ce programme de vaccination sont annulés. Par exemple, si vous annulez le deuxième rendez-vous d'un programme de vaccination à trois doses, les deuxième et troisième rendez-vous sont annulés.



Fournir des mises à jour sur votre santé

Fournir des mises à jour sur votre santé dans le portail patient

Fournissez vos mises à jour de santé dans le portail. En outre, les organisations ont la possibilité de vous envoyer un rappel de rendez-vous et un questionnaire préalable au rendez-vous à un moment défini avant le rendez-vous de vaccination.

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?

Utiliser le portail clinicien pour trouver et gérer les rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs

En tant qu'utilisateur doté du rôle `sn_vaccine_sm.clinician`, vous pouvez trouver des rendez-vous de vaccination pour les utilisateurs, afficher tous leurs rendez-vous à venir pour un emplacement particulier, afficher et utiliser un dossier de vaccination, marquer un rendez-vous comme No-show, annuler un rendez-vous, etc., tout cela à partir d'un seul portail.

Traduction automatique

Portail clinicien

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 Remarque :

Le portail clinicien est optimisé pour les tablettes et les téléphones mobiles. Toutefois, la vue mobile ne prend actuellement pas en charge la sélection de plus d'un rendez-vous à la fois pour les mises à jour en bloc.

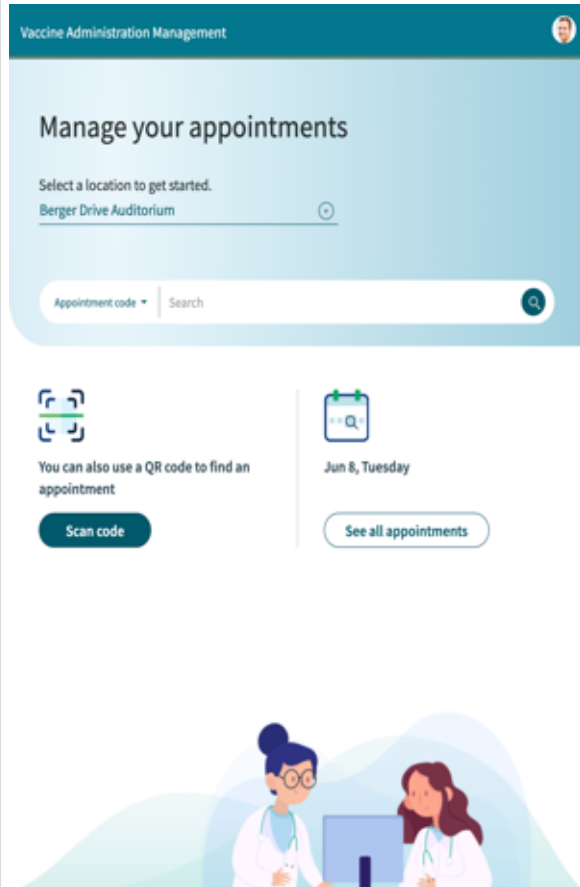
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.

ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

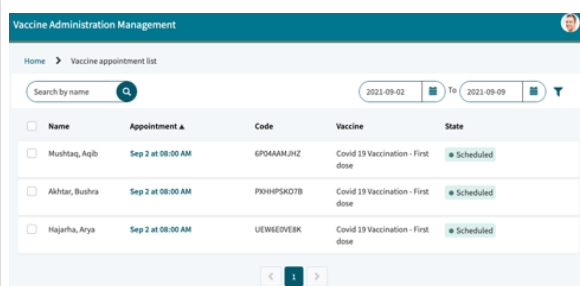
Trouver des rendez-vous de vaccination

Écrans des rendez-vous de vaccination

Description	Écran
Pour trouver des rendez-vous de vaccination, les cliniciens peuvent scanner le code QR de l'utilisateur, saisir le code manuellement ou rechercher le rendez-vous dans le portail. Les cliniciens peuvent consulter les rendez-vous pour un emplacement particulier à partir de la liste. Pour afficher tous les rendez-vous à venir, cliquez sur Afficher tous les rendez-vous. Les rendez-vous à venir incluent tous les rendez-vous pour ce jour-là à l'emplacement sélectionné, ainsi que les rendez-vous de l'heure précédente. Par exemple, si le clinicien affiche les rendez-vous à venir à 9 h 00, il verra tous les rendez-vous affectés à partir de 8 h 00 jusqu'à la fin de la journée. Une fois que le clinicien sélectionne un emplacement, il reste sélectionné tout au long de la session.	

Afficher et rechercher des rendez-vous

Écrans d'affichage et de recherche de rendez-vous

Description	Écran
Dans la vue de liste, les cliniciens peuvent voir tous les rendez-vous pour un emplacement particulier, rechercher des utilisateurs par nom et filtrer les rendez-vous. Par défaut, les dates des filtres de rendez-vous sont définies pour une semaine.	

Traduction automatique

Écrans d’affichage et de recherche de rendez-vous (suite)

Description	Écran
Remarque : À l'aide du filtre de recherche par nom, les cliniciens peuvent afficher uniquement les rendez-vous planifiés pour les utilisateurs inscrits. Toutefois, le clinicien peut toujours scanner le code QR d'un utilisateur interne et administrer le vaccin.	

Afficher et modifier un rendez-vous

Écrans d’affichage et de travail sur un rendez-vous

Description	Écran
Les cliniciens peuvent afficher et modifier un enregistrement de rendez-vous, y compris : • vérifier l'ID de l'utilisateur ; • vérifier les détails de l'utilisateur ; • renseigner les questions de dépistage ; • Vérifiez que le vaccin est administré correctement. Si plusieurs vaccins sont réservés pour le même rendez-vous et si le clinicien n’en a administré qu’un seul, les détails peuvent toujours être capturés par le clinicien. Plus tard, l'utilisateur peut réserver le vaccin qui n’a pas été administré. • fournir des commentaires et des notes de travail ; • vérifier que l'utilisateur a consenti verbalement au vaccin ; • Vérifier que l'utilisateur a reçu des informations sur le vaccin. • attribuer un rendez-vous à soi-même ; • marquer un rendez-vous comme No-show ; • annuler un rendez-vous ;	Vaccine Administration Management Home Vaccine appointment list First Appointment Details Reich, Winnie ID Verified Email address Phone Address Code Appointment Appointment Location Program Dose Status Assigned to VEZSKBC87D May 5 at 12:00 PM Stanford Hospital and Clinics Covid 19 Vaccination 1 Pfizer Scheduled Screening and consent Your age group 18-60 Have you had a fever or felt ill in the past 48 hours? No Do you have any allergies to medications, food, vaccine ingredients, or latex? No Have you ever had a serious reaction to a vaccination? This includes fainting, shortness of breath, etc. No Have you ever had a neurological problem or condition? This includes seizures, memory loss, etc. No Do you have any long-term health conditions? This includes diabetes, high blood pressure, etc. No Have you received any vaccinations in the past four weeks? No Are you pregnant or expecting to be pregnant during the next No Assign to me Mark as No-Show Cancel Appointment Mark as Complete

Traduction automatique

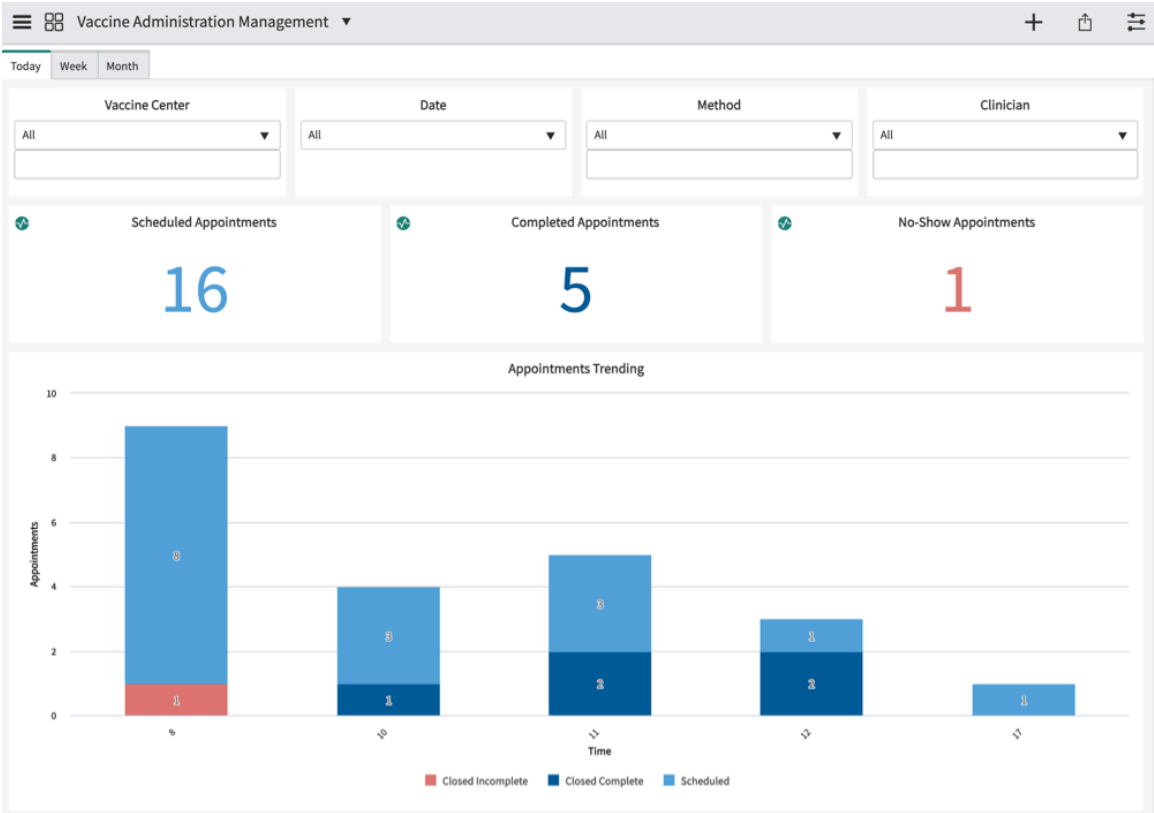
Écrans d’affichage et de travail sur un rendez-vous (suite)

Description	Écran
• marquer un rendez-vous comme Terminé. Remarque : lorsque le clinicien marque un rendez-vous de vaccination comme terminé, un enregistrement de vaccination est créé pour l'utilisateur et stocké dans la table Vaccination (sn_hcls_immunization).	

Tableau de bord de Vaccine Administration Management

Utilisez le tableau de bord Vaccine Administration Management pour afficher les rendez-vous de vaccination par jour, semaine et mois. Vous pouvez afficher les rendez-vous planifiés, terminés et No-show, ainsi que filtrer les rendez-vous par le centre de vaccination, la date, la méthode et le clinicien.

Tableau de bord de Vaccine Administration Management



Traduction automatique

Rôles Now Platform requis

- Le rôle sn_vaccine_sm.report_manager est requis pour afficher/modifier le tableau de bord et les rapports.
- Le rôle sn_vaccine_sm.report_viewer est requis pour afficher le tableau de bord et les rapports.

Accéder au tableau de bord Vaccine Administration Management

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Vaccine Administration Management > Tableau de bord**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d'utilisation du tableau de Vaccine Administration Management bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de tableau de bord Vaccine Administration Management	Peut afficher et modifier le tableau de bord Vaccine Administration Management.
Visionneuse de tableau de bord Vaccine Administration Management	Peut afficher le tableau de bord Vaccine Administration Management.

Rapports

Rapports de Vaccine Administration Management

Titre	Type	Table source	Description
Rendez-vous planifiés	Score unique ⁴²	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre de rendez-vous planifiés.
Rendez-vous terminés	Score unique ⁴²	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre de rendez-vous terminés.
Rendez-vous No-show	Score unique ⁴²	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Nombre d'utilisateurs qui ne se sont pas présentés aux rendez-vous prévus.
Tendance des rendez-vous	Colonne 	Tâche de vaccination [sn_vaccine_sm_task]	Répartition du nombre de rendez-vous prévus, terminés et No-show.

Traduction automatique

Filtres

Filtres de Vaccine Administration Management

Nom	Type de filtre	Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Centre de vaccination	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction du centre de vaccination sélectionné.
Date	Date	Sélectionner une seule entrée	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la date sélectionnée.
Méthode	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction de la méthode de vaccination sélectionnée.
Clinicien	Référence	Sélectionner plusieurs entrées	Filtrez les résultats du rapport en fonction du clinicien sélectionné.

Gérer les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination

Gérez les rendez-vous des utilisateurs en tant que clinicien ou agent de vaccination pour créer des utilisateurs consommateurs, réserver des rendez-vous de vaccination et choisir le créneau souhaité. Afin de mieux gérer les rendez-vous des utilisateurs, certaines configurations supplémentaires sont effectuées pour l'agent de vaccination.

Rechercher des enregistrements utilisateur

Recherchez un enregistrement utilisateur pour vérifier si un enregistrement existe avant de créer des utilisateurs consommateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Consommateur**.
3. Recherchez l'enregistrement consommateur à l'aide des options de recherche fournies telles que le prénom, le nom et le téléphone, puis cliquez sur **Rechercher**.

Si l'enregistrement utilisateur existe, vous pouvez le trouver sous Informations personnelles.

i Remarque :

Les enregistrements des utilisateurs internes qui ont fourni des informations personnelles via le portail Vaccine Administration Management seront inclus dans les résultats de recherche. Toutefois, un clinicien ou un agent de vaccination ne sera pas en mesure de prendre des rendez-vous pour le compte des utilisateurs internes.

Créer des utilisateurs consommateurs

Les cliniciens et les agents de vaccination peuvent créer des enregistrements de consommateur à l'aide de l'application Vaccine Administration Management .

Avant de commencer

i Remarque :

Un clinicien ou un agent de vaccination ne peut pas créer d'utilisateurs internes, puis prendre rendez-vous en leur nom.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Cliquez sur **Créer un utilisateur**.
3. Fournissez les informations personnelles de l'utilisateur pour aider les organisations à déterminer s'il est éligible pour la planification des rendez-vous.
Si l'utilisateur a reçu la première dose du vaccin en dehors de l'application Vaccine Administration Management, indiquez la méthode de vaccination et la date de réception de la première dose.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
Un nouvel enregistrement d'informations pour l'utilisateur consommateur est créé et renvoie vers l'enregistrement de patient correspondant, s'il existe pour l'utilisateur. La vaccination peut être programmée pour le compte de l'utilisateur. Si aucun enregistrement de patient n'existe pour l'utilisateur, un nouvel enregistrement de patient est créé et renvoie vers les informations et l'enregistrement de consommateur de l'utilisateur.

Rechercher les rendez-vous existants

Recherchez un rendez-vous existant pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact.
4. Cliquez sur **Rechercher**.
Si l'enregistrement de vaccination existe, vous pouvez le trouver sous Tâches de vaccination.

i Remarque :

En tant que clinicien ou agent de vaccination, vous pouvez rechercher un rendez-vous existant à l'aide du filtre de contact uniquement pour les utilisateurs consommateurs et non pour les utilisateurs internes. Si vous souhaitez rechercher un rendez-vous existant pour un utilisateur interne, vous devez accéder aux tâches de vaccination et filtrer la liste par nom d'utilisateur.

Planifier un rendez-vous

Planifiez des rendez-vous de vaccination pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Remarque :

Un clinicien ou un agent de vaccination ne peut pas prendre de rendez-vous au nom des utilisateurs internes.

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Consommateur**.
3. Recherchez le nouvel enregistrement de l'utilisateur consommateur à l'aide des options de recherche fournies telles que le prénom, le nom et le téléphone, puis cliquez sur **Rechercher**.
Vous pouvez trouver le nouvel enregistrement d'informations sous Informations personnelles.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour réserver un rendez-vous.
5. À partir de l'enregistrement de l'utilisateur consommateur, sélectionnez **Réserver un rendez-vous de vaccination**.
Le bouton **Prendre un rendez-vous de vaccination** n'est pas visible pour l'utilisateur interne.
6. Planifiez les rendez-vous de vaccination en choisissant votre méthode et votre site de vaccination préférés.
Vous pouvez choisir le même site de vaccination pour les deux doses, ou choisir un site de vaccination différent pour chaque dose. Pour choisir votre méthode de vaccination préférée lors de la planification ou de la reprogrammation de vos rendez-vous, la valeur de la propriété système `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method` doit être définie sur **vrai**. Pour plus de détails sur la configuration des réservations de rendez-vous multi-vaccins, consultez [Configurer des réservations de rendez-vous multi-vaccins](#).
7. Renseignez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer**.
Le rendez-vous de vaccination est programmé pour l'utilisateur et des e-mails distincts pour les deux rendez-vous de vaccination sont envoyés à l'utilisateur.
8. Cliquez sur **Fermer**.
Dans la liste connexe Rendez-vous, deux tâches de vaccination distinctes sont créées.

Annuler des rendez-vous existants

Annulez des rendez-vous existants pour le compte de l'utilisateur consommateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact, puis cliquez sur **Rechercher**.
Vous pouvez trouver les enregistrements de vaccination sous Tâches de vaccination.
4. Sélectionnez l'enregistrement utilisateur que vous souhaitez annuler, puis cliquez sur **Annulez le rendez-vous**.

Que faire ensuite

Replanifier des rendez-vous existants.

Replanifier des rendez-vous existants

Replanifiez les rendez-vous existants et choisissez la méthode, la date, le créneau horaire ou le centre de vaccination préféré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vaccine_sm.clinician

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Vaccine Administration Management > Agent > Assistant de recherche**.
2. Sélectionnez **Rendez-vous**.
3. Recherchez les rendez-vous de vaccination à l'aide du code de rendez-vous ou du contact, puis cliquez sur **Rechercher**.
Vous pouvez trouver les enregistrements de vaccination sous Tâches de vaccination.
4. Sélectionnez l'enregistrement utilisateur que vous souhaitez replanifier, puis cliquez sur **Replanifier un rendez-vous**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Replanifier un rendez-vous, sélectionnez un centre de vaccination, une date et un créneau horaire de rendez-vous, puis cliquez sur **Envoyer**.
La fenêtre contextuelle Replanifier un rendez-vous affiche la confirmation du rendez-vous prévu.

Que faire ensuite

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_vaccine_sm.clinician, vous pouvez également effectuer les actions suivantes pour le compte des utilisateurs.

- **Supprimer**
- **Mettre à jour**
- **Marquer comme terminé**
- **Marquer comme No-show**

Séparation de domaine et Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application inclut Domain Separation Vaccine Administration Management pour les données transactionnelles telles que les programmes de vaccination et les rendez-vous de vaccination. L'application est basée sur le [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) qui inclut également Domain Separation.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Vaccine Administration Management

Pour les clients qui utilisent l'application pour s'inscrire à des Vaccine Administration Management programmes de vaccination et prendre des rendez-vous, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans l'enregistrement créé et des données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines de clients respectifs.

Redox Inbound Integration

Avec l'application ServiceNow® Redox Inbound Integration , utilisez l'échange de données bidirectionnel en temps réel avec des systèmes de santé externes via la Redox plateforme.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

Explorer



En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Redox Inbound Integration.

Configurer



Planifiez et configurez votre implémentation.

Échanger des données



Échangez des données en temps réel entre différents systèmes de santé.

Référence



Obtenez des détails sur les modèles de données et les types d'événements pris en charge.

Traduction automatique

Explorer Redox Inbound Integration

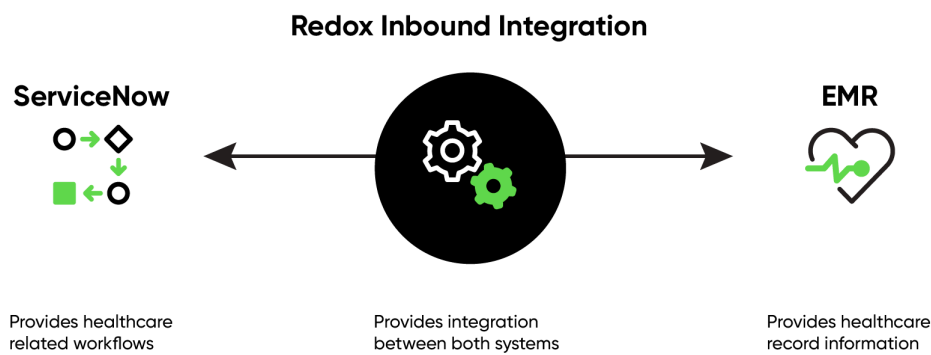
Que vous commenciez ou élargissiez l'implémentation de l'application Redox Inbound Integration , envisagez d'en savoir plus sur l'application utilisée pour l'intégration à un système de santé via la Redox plateforme.

Vue d'ensemble

En tant qu'hôpital, payeur (assurance) ou organisation des sciences de la vie, vous pouvez déverrouiller la capacité de soins de plusieurs systèmes de santé en activant des intégrations bidirectionnelles entre eux à l'aide de l'application Redox Inbound Integration . Vous pouvez améliorer l'évolutivité et les options des services entrants et sortants proactifs en utilisant l'application pour l'intégrer aux systèmes de santé qui utilisent la Redox plateforme.

Redox Inbound Integration

L'exemple suivant montre le Redox Inbound Integration workflow.



Avantages

Redox Inbound Integration fournit les avantages suivants :

Redox Inbound Integration avantages

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
Permet aux systèmes de soins de santé, y compris les systèmes de dossiers médicaux électroniques (DME) et les systèmes de dossiers de santé électroniques (DSE), de s'intégrer au ServiceNow Healthcare and Life Sciences modèle de données basé sur la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) et les normes du secteur Health Level Seven International	Échangez des données de santé en temps réel avec Redox Inbound Integration	Administrateur/clinicien

Traduction automatique

Redox Inbound Integration avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité principale	Rôle
(HL7), tout en évitant le coût et la complexité de la mise en œuvre d'intégrations point à point en permettant une intégration bidirectionnelle entre plusieurs systèmes de DME et une ServiceNow instance.		

Pour démarrer avec l'application Redox Inbound Integration , consultez [Configuration Redox Inbound Integration](#).

Configurer Redox Inbound Integration

Liez votre Redox moteur à votre ServiceNow instance pour récupérer des informations auprès d'un système de santé qui utilise la Redox plateforme.

Tâches de configuration pour l'utilisation de l'application Redox Inbound Integration .

1. [Installer le Redox Inbound Integration sur votre ServiceNow instance.](#)
2. [Lier votre ServiceNow l'instance avec votre Redox compte.](#)
3. [Configurer l'élément externe Redox système de soins de santé en tant que système source Redox Inbound Integration.](#)
4. [Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration.](#)
5. [Affecter des rôles pour Redox Inbound Integration utilisateurs.](#)
6. [Configurez votre ServiceNow informations d'identification d'instance dans Redox moteur.](#)

Installer Redox Inbound Integration

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Redox Inbound Integration (sn_redox).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .
- Passez en revue la liste des applications [Redox Inbound Integration](#) dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences en matière de licences ou d'abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.

2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Redox Inbound Integration (sn_redox).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif** : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :

Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Lier votre ServiceNow instance à votre Redox compte

Créez un point de terminaison d'application OAuth pour que le Redox système de santé externe accède à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini à Redox Inbound Integration l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#).

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > OAuth système > Registre d'application**.

2. Dans la liste Registres d'application, cliquez sur **Nouveau**.

3. Sur la page Application OAuth, sélectionnez **Créer un point de terminaison d'API OAuth pour les clients externes**.

4. Dans le formulaire Registres d'application, renseignez les détails du Redox système de santé , y compris le nom, l'ID client, l'origine de l'accès, le secret client, l'origine de l'accès, la durée de vie du jeton d'actualisation et la durée de vie du jeton d'accès.

Remarque :

Vous pouvez ignorer les champs **URL de redirection** et **URL du logo** , qui ne sont pas utilisés pour cette configuration.

Pour plus d'informations, consultez [Créer un point de terminaison pour que les clients accèdent à l'instance](#) 

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le système de santé externe Redox en tant que système source pour Redox Inbound Integration

Autorisez l'application à recevoir Redox Inbound Integration des données du système de santé externe Redox en configurant les ID source et de destination du système dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Configurez la table Système source [sn_hcls_source_system] pour recevoir des données d'un système de santé externe Redox à l'aide de l'application Redox Inbound Integration .

Pour plus d'informations, consultez [Configurer un Redox Le système de santé en tant que système source pour une intégration personnalisée](#).

Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration

Créez un utilisateur pour que l'application Redox Inbound Integration reçoive des données d'un Redox système de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration utilisateurs > Utilisateurs**.
2. Dans la liste Utilisateurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Utilisateur, renseignez les détails de l'utilisateur, y compris son ID, ses nom et prénom, son calendrier intégré et son fuseau horaire.
4. Dans le champ **Mot de passe** , saisissez un mot de passe pour l'utilisateur.
Ce mot de passe peut être permanent ou temporaire.
5. **Facultatif** : Autorisez l'utilisateur à changer le mot de passe lors de la première connexion en cochant la case **Mot de passe à réinitialiser** .
6. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
7. Pour désigner cet utilisateur comme utilisateur non interactif, cochez la case **Accès au service Web uniquement** .
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

[Affecter des rôles aux Redox Inbound Integration utilisateurs](#).

Information associée

[Créer un utilisateur](#) 

Affecter des rôles aux Redox Inbound Integration utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Redox Inbound Integration .

Avant de commencer

- Définissez le périmètre de l'application à l'aide Redox Inbound Integration du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .
- [Créer un utilisateur pour Redox Inbound Integration](#).

Rôle requis : sn_hcls.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Redox Inbound Integration.

Rôles requis pour Redox Inbound Integration

Rôle	Description
sn_hcls.admin	Administrateur qui peut accéder à l'application Redox Inbound Integration .

Procédure

Affectez le rôle sn_hcls.admin à l'utilisateur de l'application Redox Inbound Integration .

Pour plus d'informations, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .

Configurer les informations d'identification dans le moteur pour l'envoi Redox de demandes à une ServiceNow instance

Vous configurez les informations d'identification de votre ServiceNow instance dans le Redox moteur pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance.

En tant qu'administrateur Redox , configurez les informations d'identification de votre ServiceNow instance dans le Redox moteur pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance. Pour plus d'informations, consultez la section [Redox interne](#) .

i Remarque :

Pour envoyer des demandes à une ServiceNow instance à partir du Redox moteur, assurez-vous de saisir l'URL de l'API REST au format suivant : `https://<nom d'instance>/api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks`.

Dans le moteur, une demande est déterminée par le type d'événement Redox et la configuration du workflow pour votre intégration. Pour plus d'informations, consultez [Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration](#).

Échangez des données de santé en temps réel avec Redox Inbound Integration

Utilisez l'application Redox Inbound Integration pour échanger facilement des données en temps réel entre différents systèmes de santé. Échangez des données sans dépendre de la façon dont les systèmes de santé individuels stockent et transmettent les données de santé.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_hcls.admin, vous pouvez recevoir et mettre à jour des données de santé d'un système de santé externe dans une ServiceNow instance pour les tâches suivantes :

Ordonnancement

Informez les systèmes de santé externes des nouveaux rendez-vous et des changements apportés aux rendez-vous existants.

Médicaments

Fournir des informations sur l'utilisation actuelle et historique des médicaments pour un patient. Permettez la notification en temps réel des nouvelles ordonnances et des modifications ou annulations des ordonnances existantes.

Administration du patient

Fournissez des flux en temps réel, y compris le suivi et l'enregistrement des patients en fonction du processus d'admission, de sortie et de transfert (ADT) dans un système de santé.

Fournisseurs

Envoyez des informations sur le fournisseur telles que la démographie, les qualifications et les rôles.

Réclamations

Fournissez des informations sur les transactions de réclamation sur les services fournis entre les payeurs et les fournisseurs.

Résumé clinique

Affichez des instantanés des dossiers du patient à certains moments.

Pour obtenir la liste complète des modèles de données pris en charge Redox , consultez [Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration](#).

En outre, vous pouvez également l'utiliser Redox Electronic Health Record Spoke pour envoyer et mettre à jour des données de santé à partir d'un système de santé externe. Pour plus d'informations, consultez [Redox Electronic Health Record Spoke](#) .

Redox Inbound Integration Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les modèles de données et les types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration.

Modèles de données et types d'événements pris en charge pour Redox Inbound Integration

Dans le Redox moteur, une demande est déterminée par le type d'événement et le workflow configurés pour votre intégration.

La table suivante répertorie les types d'événements dans les Redox modèles de données pris en charge par l'application Redox Inbound Integration .

RedoxModèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox Inbound Integration

Modèle de données	Type d'événement
Résumé clinique	Transmission de type push du patient
	Accéder à l'opération Push
Réclamation	Soumission

RedoxModèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox
Inbound Integration (suite)

Modèle de données	Type d'événement
Fournisseur	Paielement
	Nouveau
	Mettre à jour
	Activer
Médicaments	Désactiver
	Administration
	Nouveau
	Mettre à jour
PatientAdmin (en anglais seulement)	Interrompre
	NouveauPatient
	PatientUpdate (en anglais seulement)
	Arrivée
	Interrompre
	Décharge
	Avant admission
Ordonnancement	Inscription
	Nouveau
	Replanifier

Traduction automatique

RedoxModèles de données et types d'événements pris en charge par l'application Redox Inbound Integration (suite)

Modèle de données	Type d'événement
	Modification
	Interrompre
	NoShow (Absent seulement)
Planification chirurgicale	Nouveau
	Replanifier
	Modification
	Interrompre
	NoShow (Absent seulement)

Pour plus d'informations sur les modèles de données, consultez [Types d'événements pour les modèles de données](#) dans la [Redoxdocumentation Redox](#) .

Gestion des appareils cliniques

Avec les ServiceNow® Gestion des appareils cliniques applications, rationalisez la gestion des dispositifs médicaux avec des playbooks et la gestion des tickets.

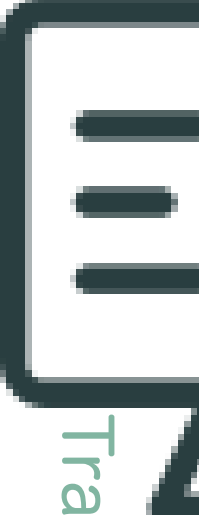
ServiceNow® Gestion des appareils cliniques requiert l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie .

Healthcare Computerized Maintenance Management System

Avec l'application ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), gérez le processus en service lié aux dispositifs médicaux, le processus d'examen de maintenance alternative des équipements (AEM), les problèmes liés aux dispositifs médicaux et le processus hors service.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

Explorer  En savoir plus sur la façon dont les organisations de soins de santé utilisent Healthcare CMMS.	Configurer  Planifiez et configurez votre implémentation.	 Traduction automatique Gérer les médicaux à
Demande de services relatifs aux dispositifs médicaux  Soumettre des demandes pour un appareil médical en service, examiner les demandes AEM, résoudre des problèmes d'appareil médical ou d'appareil médical hors service	Référence  Obtenez des détails sur les composants, y compris les tables.	

Explorer Healthcare Computerized Maintenance Management System

Que vous débutiez ou que vous élargissiez votre implémentation de l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS), envisagez d'en savoir plus sur les fonctionnalités disponibles pour gérer les dispositifs médicaux.

Vue d'ensemble

Pour les ingénieurs cliniciens de votre établissement de soins de santé :

- Améliorez la gestion de la conformité en rationalisant les flux de travail des appareils avec des paramètres de risque pour les patients pour les plans de maintenance.
- Fournissez une visibilité et des données sur tous les appareils (connectés ou non connectés) et les emplacements ou sites dans une source unique de vérité pour dépasser les exigences de conformité.
- Augmentez la productivité de l'équipe grâce au modèle de données d'appareil intégré, aux modèles de commande de travaux, à l'expérience mobile et aux rapports de conformité.

Pour les cliniciens de votre établissement de santé :

- Améliorez la satisfaction des cliniciens et réduisez les temps d'arrêt des appareils en rationalisant les workflows de réponse et de signalement des problèmes.
- Améliorez la productivité de votre équipe en gérant les appareils dans plusieurs hôpitaux, sites ou entreprises.

Le Healthcare CMMS playbook fournit une expérience guidée pour examiner les tickets liés aux dispositifs médicaux. À l'aide de ces playbooks, les ingénieurs cliniciens peuvent définir un dispositif médical en service, examiner d'autres plans de maintenance de l'équipement (AEM) et gérer les demandes de mise hors service d'appareil médical associées à un modèle de dispositif médical.

L'application Healthcare CMMS utilise le modèle de données fourni par l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core . Le ticket d'appareil médical est soumis en tant que ticket d'appareil médical en service, d'appareil médical AEM, de dispositif médical hors service ou d'appareil médical et affecté à des ingénieurs cliniciens qui peuvent ensuite travailler sur un ticket lié à un problème d'appareil ou utiliser un playbook guidé dans leur Espace de travail application pour résoudre un problème d'appareil médical en service, un ticket AEM ou un dispositif médical hors service.

Fonctionnalités principales

- Gérez le processus de bout en bout des dispositifs médicaux en service.
- Examinez les demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux.
- Créez et gérez les problèmes liés aux dispositifs médicaux pour la maintenance corrective des dispositifs médicaux à l'aide d'un ordre de travail.
- Gérez le processus de bout en bout des dispositifs médicaux hors service.
- Offrez une expérience guidée aux ingénieurs cliniciens pour qu'ils terminent la configuration des dispositifs médicaux en service, examinent les demandes AEM et mettent les appareils médicaux hors service à partir de l'utilisation Healthcare CMMS des Espace de travail playbooks.

Pour démarrer avec l'application Healthcare CMMS, consultez [Configurer la GMAO pour le secteur de la santé](#).

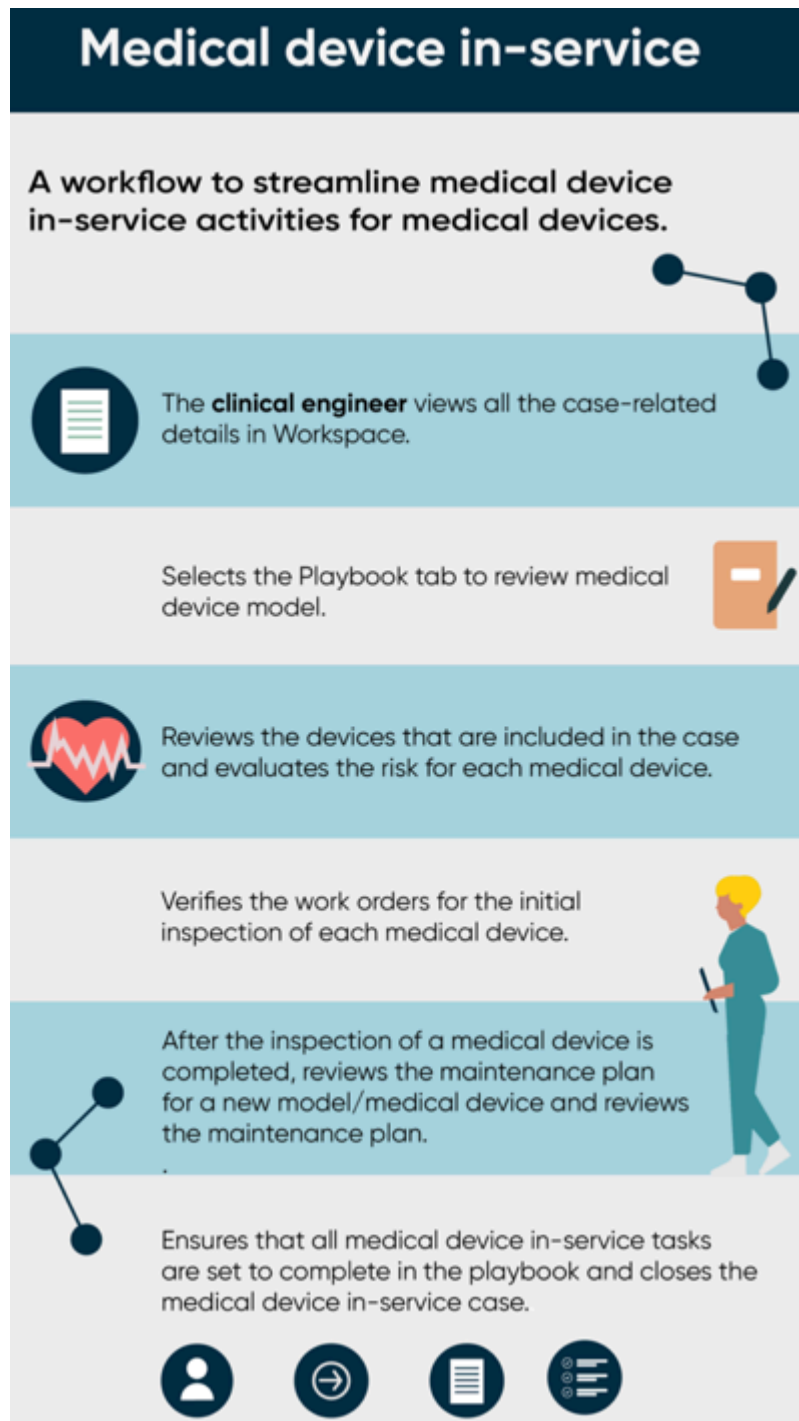
Healthcare Computerized Maintenance Management System - Scénario de mise en service des dispositifs médicaux

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour paramétrer les dispositifs médicaux en service et les associer à des plans de maintenance.

Scénario : Un hôpital achète une nouvelle pompe à perfusion qui doit être mise en service et dont la maintenance planifiée doit être planifiée. Un contributeur de l'organisation d'appareils, qui agit en tant que demandeur avec le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor`, travaille à l'emplacement de l'hôpital et soumet le formulaire de demande d'appareil médical en cours d'emploi à partir du portail du service clientèle de l'hôpital. Dans le formulaire de demande d'appareil médical en service, le contributeur saisit le modèle de l'appareil médical et les détails de l'appareil médical, tels que le nom de modèle, le numéro de modèle, le fabricant, la description courte, le numéro de série, l'organisation et le centre de coûts. Lorsque le nouveau modèle d'appareil médical est défini sur En service, sélectionnez **Autoriser une autre maintenance** dans le formulaire de demande d'appareil médical en service afin de pouvoir saisir une demande pour AEM. Après avoir soumis le formulaire de demande de dispositif médical en service, un ticket de dispositif médical en service est créé dans l'instance ServiceNow associée au portail du service clientèle de l'hôpital. Pour résoudre le ticket, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets en service relatifs aux dispositifs médicaux . Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`.

Le graphique suivant montre comment l'application est utilisée pour le Healthcare CMMS scénario de mise en service des dispositifs médicaux.

Utilisation de l'application pour les Healthcare CMMS dispositifs médicaux en service



Traduction automatique

Les étapes de workflow suivantes expliquent comment les ingénieurs cliniciens dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application Healthcare CMMS pour activer le dispositif médical en service :

1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket en service de l'appareil médical .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur le dispositif médical et son modèle dans l'onglet **Détails** .
3. Sélectionne l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux ingénieurs cliniciens de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité complète sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Passe en revue le modèle de dispositif médical.
5. Examine les dispositifs inclus dans le ticket et évalue les risques pour chaque dispositif médical.
6. Examiner les bons de travail pour l'inspection initiale de chaque instrument médical.
7. Une fois l'inspection d'un dispositif médical terminée, ajoute un plan de maintenance pour un nouveau modèle/dispositif médical et examine le plan de maintenance.
8. S'assure que toutes les tâches en service relatives aux dispositifs médicaux sont définies sur Terminé dans le playbook et ferme le ticket en service relatif aux dispositifs médicaux.

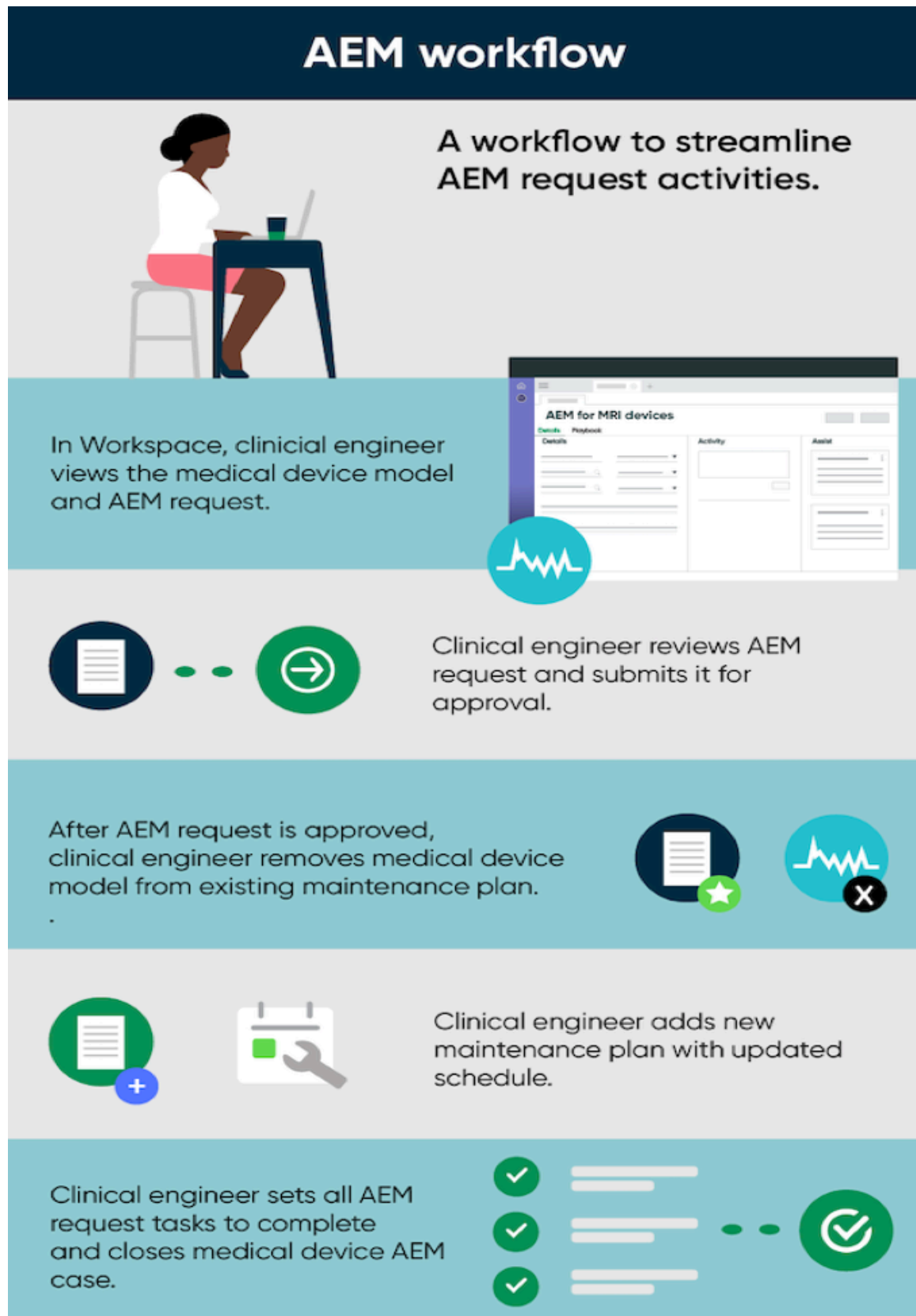
Healthcare Computerized Maintenance Management System - Examen du scénario de demande AEM

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour examiner le plan de maintenance existant lié à un modèle de dispositif médical.

Scénario : un hôpital doit revoir le plan de maintenance existant pour tous les appareils d'IRM associés à un modèle de dispositif médical. Un contributeur de l'organisation d'appareils qui travaille à l'emplacement de l'hôpital soumet le formulaire de demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) à partir du portail du service clientèle de l'hôpital. Le formulaire de demande AEM affiche les modèles d'appareils médicaux sélectionnés pour permettre une autre maintenance dans le formulaire. Dans le formulaire de demande AEM, le contributeur saisit l'organisation du demandeur, le modèle de l'appareil médical et d'autres détails, et suggère d'apporter des changements au calendrier du plan de maintenance. Lorsqu'un ticket AEM d'appareil médical est créé dans l'instance ServiceNow, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets AEM d'appareil médical. Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`.

Le graphique suivant montre comment l'application est utilisée pour le Healthcare CMMS scénario de revue de demande AEM.

Utilisation de l'application pour la Healthcare CMMS révision d'une demande AEM



Les étapes de workflow suivantes expliquent comment les ingénieurs cliniciens disposant du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application Healthcare CMMS pour examiner la demande AEM pour un modèle de dispositif médical :

1. Utilisez l'Espace de travail pour afficher le ticket AEM de l'appareil médical.

2. Dans l'Espace de travail, affichez les informations complètes sur le modèle

d'appareil médical et les détails de la demande AEM dans l'onglet **Détails**.

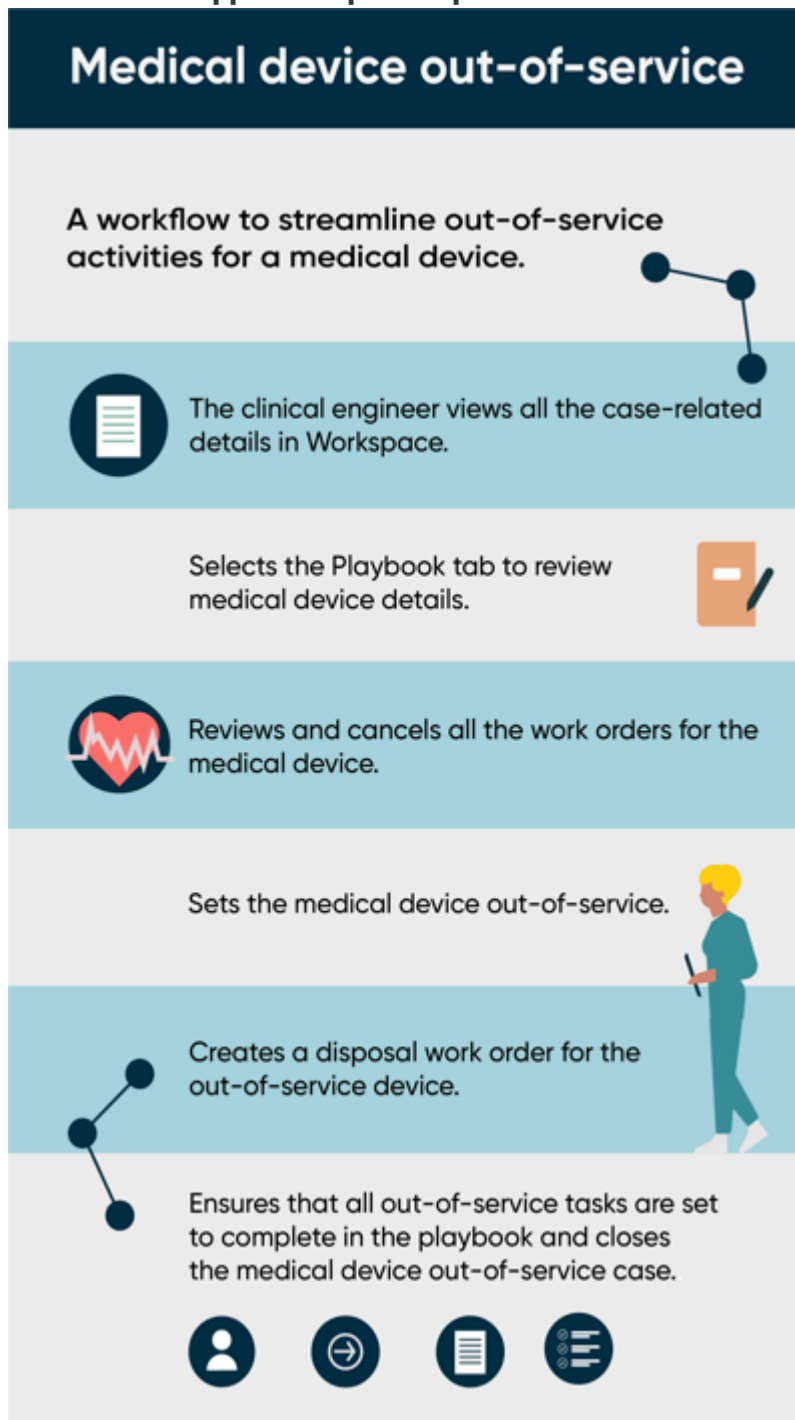
Healthcare Computerized Maintenance Management System - Scénario de mise hors service des dispositifs médicaux

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour mettre les dispositifs médicaux hors service et créer des ordres de travail de mise au rebut pour ceux-ci.

Scénario : Un hôpital doit interrompre ou remplacer un ancien dispositif médical par un nouveau modèle. En raison d'une défaillance qui le rend irréparable, le dispositif médical en cours de remplacement doit être mis hors service. Un contributeur de l'organisation d'appareils qui agit en tant que demandeur avec le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` travaillant à l'emplacement de l'hôpital envoie le formulaire de demande de mise hors service à partir d'un portail de service client de l'hôpital. Dans le formulaire de demande hors service, le contributeur saisit le modèle d'appareil médical et les détails de l'appareil médical, tels que demandé par, l'organisation demandée, le modèle d'appareil, l'appareil, les commentaires du demandeur pour l'appareil médical hors service, une brève description. Après avoir soumis le formulaire de demande de mise hors service, un ticket de mise hors service d'un dispositif médical est créé dans l'instance ServiceNow associée au portail du service clientèle de l'hôpital. Pour résoudre le ticket, le Healthcare CMMS workflow lance un playbook configuré pour les tickets hors service liés aux dispositifs médicaux. Le ticket est affecté à un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`.

Le workflow suivant explique comment les ingénieurs cliniciens dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application pour mettre hors service des dispositifs médicaux :

Traduction automatique



Traduction automatique

1. Utilise le Espace de travail pour afficher le ticket d'indisponibilité de l'appareil médical .
2. Dans Espace de travail, affiche les informations complètes sur le dispositif médical et son modèle dans l'onglet **Détails** .
3. Sélectionne l'onglet **Playbook** pour afficher toutes les informations nécessaires relatives au ticket.

La mise en page d'un playbook permet aux ingénieurs cliniques de se concentrer sur les étapes dont ils sont responsables, tout en offrant une visibilité totale sur le cycle de vie du processus de bout en bout.

4. Passe en revue les détails de l'appareil médical.
5. Examine et annule toutes les commandes de travaux pour le dispositif médical connexe.
6. Garantit que toutes les commandes de travaux sont annulées.
7. Définit l'appareil médical sur hors service.
8. Crée l'ordre de travail de mise au rebut de l'appareil hors service.
9. S'assure que toutes les tâches hors service sont définies sur Terminé dans le playbook et ferme le ticket de dispositif médical hors service.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Signaler un scénario de problème lié à un dispositif médical

Utilisez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour signaler les problèmes liés aux dispositifs médicaux et effectuer une maintenance corrective.

Scénario : un problème est identifié avec un dispositif médical dans un hôpital et une maintenance corrective doit être effectuée. Un contributeur de l'organisation pour les dispositifs médicaux envoie le formulaire de problème relatif aux dispositifs médicaux à partir du portail du service clientèle de l'hôpital. Dans le formulaire de problème, le contributeur saisit l'organisation du demandeur, l'appareil médical, son modèle et d'autres détails sur le problème. Lorsqu'un ticket de problème relatif à un dispositif médical est créé dans l'instance ServiceNow, un ingénieur clinicien qui agit en tant que prestataire avec le rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` peut travailler sur le ticket.

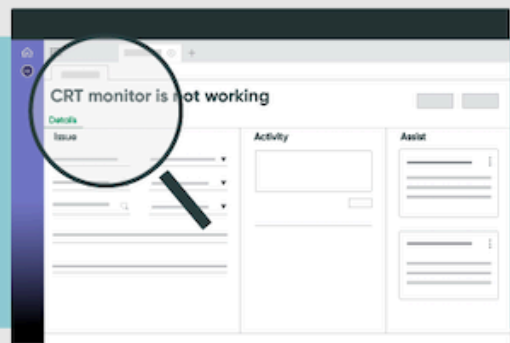
Le graphique suivant montre comment l'application Healthcare CMMS est utilisée pour résoudre le problème relatif aux dispositifs médicaux, comme indiqué dans le scénario.

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.

Traduction automatique

Le workflow suivant explique comment les ingénieurs cliniciens dotés du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` utilisent l'application Healthcare CMMS pour résoudre le problème relatif aux dispositifs médicaux :

1. Utilisez-le pour afficher le ticket de problème lié à l'appareil Espace de travail médical.
2. Dans Espace de travail, affichez les informations complètes sur le dispositif médical, son modèle et les détails du problème à partir de l'onglet **Détails**.
3. Créez une commande de travaux pour résoudre le problème.
4. Lorsque la commande de travaux est définie sur Terminé, fermez le ticket de problème d'appareil médical.

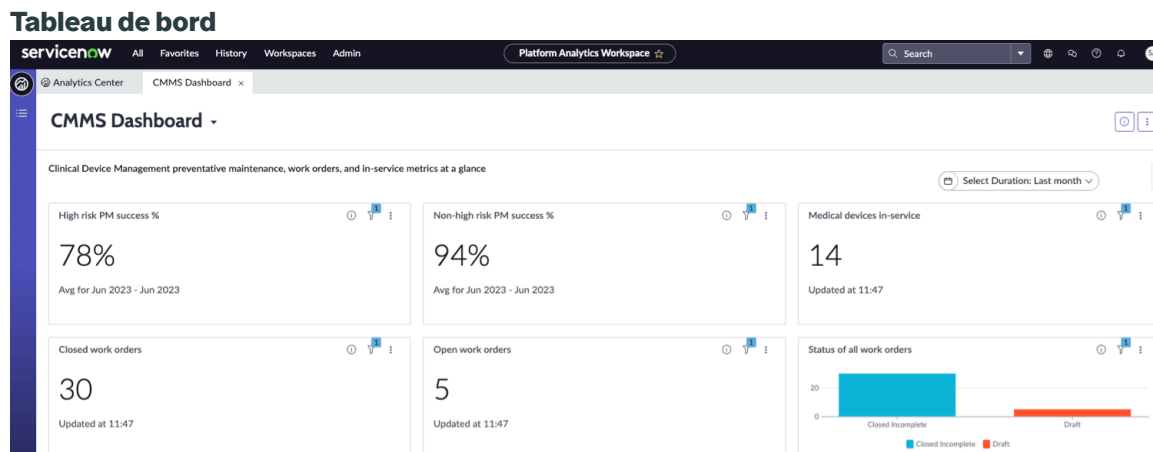
Tableau de bord CMMS

Le tableau de bord de la GMAO est un lieu central permettant aux utilisateurs de la GMAO de suivre les opérations en cours. Le tableau de bord comprend des rapports qui interrogent la base de données et affichent les résultats.

Pour accéder au tableau de bord GMAO, installez l'application Pack de contenu Performance Analytics pour le secteur de la santé CDM. Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Healthcare Computerized Maintenance Management System](#).

Pour afficher le tableau de bord GMAO, accédez à **Espace de travail d'Analyse de la plateforme > Tableaux de bord > Tableau de bord CMMS**.

Les tableaux de bord servent de pages d'accueil pour les produits de l'instance. Le tableau de bord de la GMAO fournit des mesures de tous les dispositifs médicaux. Il affiche également l'état de tous les dispositifs médicaux. Les widgets peuvent être filtrés en sélectionnant la durée.



- **% de PM à risque élevé dans la durée sélectionnée** affiche le pourcentage des commandes de travaux planifiées qui ont été exécutées avant la date d'échéance pour les dispositifs médicaux à risque élevé.
- **PM% de risques non élevés dans la durée sélectionnée** affiche le pourcentage de commandes de travaux planifiées qui ont été exécutées avant la date d'échéance pour les dispositifs médicaux ne présentant pas de risque élevé.
- **Dispositifs médicaux en service pendant la durée sélectionnée** affiche le nombre d'appareils médicaux en service pendant la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de tous les dispositifs médicaux en service. Vous pouvez exporter la liste de tous les dispositifs médicaux en service.
- **Les commandes de travaux fermées qui arrivent à échéance pendant la durée sélectionnée** affichent le nombre de commandes de travaux fermées dont la date d'échéance demandée se trouve dans la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la

liste de toutes les commandes de travaux fermées. Vous pouvez exporter la liste de toutes les commandes de travaux fermées.

- **Les commandes de travaux ouvertes arrivant à échéance pendant la durée sélectionnée** affichent le nombre de commandes de travaux ouvertes dont la date d'échéance demandée se trouve dans la durée sélectionnée. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux ouvertes. Vous pouvez exporter la liste de toutes les commandes de travaux ouvertes.
- **L'état de toutes les commandes de travaux échues dans la durée sélectionnée** affiche l'état de toutes les commandes de travaux. Cliquez sur le widget pour afficher la liste de toutes les commandes de travaux. Vous pouvez exporter la liste d'état de toutes les commandes de travaux.

Configurer Healthcare Computerized Maintenance Management System

Configurez l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour effectuer des activités associées à un dispositif médical.

Remarque :

L'application Healthcare CMMS est basée sur le modèle de Healthcare CMMS données qui étend et [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#) stocke tous les tickets de dispositifs médicaux dans la table Ticket de dispositif médical [sn_hcls_cmms_case].

La table suivante donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises pour Healthcare CMMS.

Tâches de configuration Healthcare CMMS

Tâche	Description
Installer Healthcare CMMS.	Installez l'application pour travailler sur des Healthcare CMMS dispositifs médicaux.
Affecter des rôles pour Healthcare CMMS utilisateurs.	Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Healthcare CMMS .
Utiliser le Healthcare CMMS Modèle de données.	Utilisez Healthcare CMMS des tables pour stocker les données relatives aux dispositifs médicaux.
Effectuez les tâches de configuration pour les demandes en service relatives aux dispositifs médicaux.	Configurez Healthcare CMMS pour définir les dispositifs médicaux en service.
Effectuez les tâches de configuration pour la révision des demandes AEM.	Configurez Healthcare CMMS la révision des demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux.
Configurez le processus de signalement des problèmes liés aux dispositifs médicaux.	Configurez Healthcare CMMS pour signaler les problèmes liés aux dispositifs médicaux à partir d'un portail de services de votre établissement de santé.

Tâches de configuration Healthcare CMMS (suite)

Tâche	Description
Configuration Healthcare CMMS pour mettre les dispositifs médicaux hors service	Configurez Healthcare CMMS pour mettre les dispositifs médicaux hors service.

Installer Healthcare Computerized Maintenance Management System

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMSsn_hcls_cmms). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Healthcare CMMS :

- Rôles
- Tables
- Modules d'extension
- ServiceNow Store applications
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez [Composants installés avec Healthcare Computerized Maintenance Management System](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (sn_hcls_cmms).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Sélectionnez **Installer**.

Affecter des rôles aux Healthcare Computerized Maintenance Management System utilisateurs

Affectez des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application sur Healthcare Computerized Maintenance Management System à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez la rubrique [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés des rôles répertoriés dans la table suivante peuvent utiliser l'application Healthcare CMMS.

Rôles installés dans Healthcare CMMS

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_hcls_cmms.créateur de cas	Accorde l'accès pour créer des tickets d'appareil médical.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets d'appareils médicaux.	Néant
sn_hcls_cmms.ingénieur_clinique	Créer et mettre à jour les plans de maintenance pour les modèles d'appareils médicaux et les éléments de base d'installation pour les dispositifs médicaux. Fonctionne sur les boîtiers de dispositifs médicaux.	- sn_custom - sn_hcls_cm
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administre qui peut accéder à l'application Healthcare CMMS .	- sn_hcls_cm - sn_risk_adv - wm_admin
sn_hcls_cmms.technicien_d'ingénierie_clinique	Travaille dans des emplacements d'instruments médicaux et consigne les détails dans le formulaire de commande de travaux, y compris les pièces utilisées et les frais accessoires.	- sn_hcls.dev - sn_hcls.four - sn_hcls_cm - wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Crée des tickets de dispositifs médicaux pour une organisation en tant que clinicien.	- sn_custom - sn_hcls.dev

Rôles installés dans Healthcare CMMS (suite)

Rôle	Description	Contient des rô
	Remarque : Pour créer des tickets de dispositifs médicaux pour une organisation (emplacement d'entreprise), un utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor doit être le membre de l'organisation et avoir le type de responsabilité Contributeur d'emplacement . Le mappage d'une organisation et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation [sn_csm_service_organization_member].	• sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Accède à toutes les données de l'appareil et à tous les boîtiers d'appareil médical et les affiche.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adv • sn_risk_adv

Procédure

Affectez des rôles à des utilisateurs et à des groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs de Now Platform.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous [à la section Affecter un rôle à un groupe](#) .

Modèle de données Healthcare Computerized Maintenance Management System

L'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) fournit un modèle de données à utiliser dans le Healthcare CMMS workflow.

Vue d'ensemble

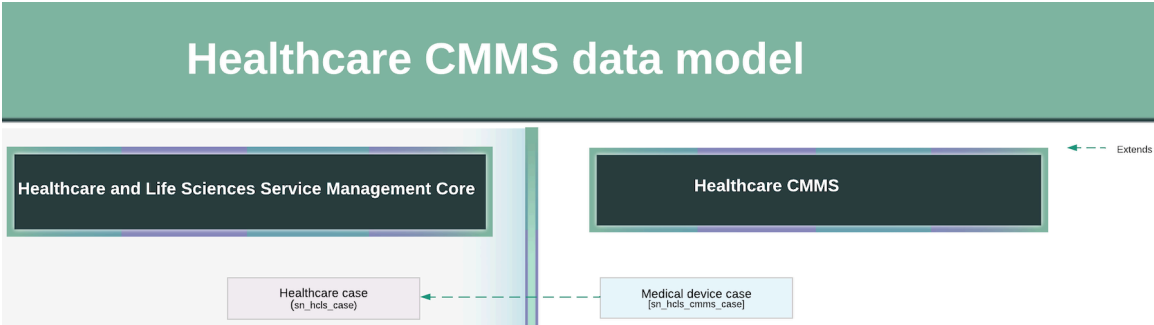
Le Healthcare CMMS modèle de données étend le modèle de Healthcare and Life Sciences données.

Le Healthcare CMMS modèle de données utilise la table Ticket d'appareil médical [sn_hcls_cmms_case] pour stocker les tickets d'appareil médical pour les dispositifs médicaux en service, l'examen de la demande AEM pour un modèle d'appareil médical, la résolution d'un problème d'appareil médical ou l'indisponibilité d'un dispositif médical.

Vous pouvez installer l'application Healthcare CMMS pour utiliser son modèle de données.

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations qui composent le modèle de Healthcare CMMS données.

Modèle de données Healthcare CMMS



Le Healthcare CMMS modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l’application pour stocker les Healthcare CMMS données.

Healthcare CMMS Tables d’applications

Table	Description
Mallette pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Stocke les boîtiers d’appareils médicaux.

Le Healthcare CMMS modèle de données utilise les tables suivantes incluses dans l’application Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core .

Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core Tables d’applications

Table	Description
Ticket de soins de santé [sn_hcls_case]	Prend en charge les types de tickets de soins de santé.

Pour plus d'informations, consultez [Modèle de données Healthcare and Life Sciences](#).

Configuration Healthcare CMMS pour définir les dispositifs médicaux en service

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniciens d’effectuer les demandes en service concernant les dispositifs médicaux.

Tâches de configuration des demandes en service d’appareils médicaux

Tâche	Description
Configurez un playbook pour définir les dispositifs médicaux en service.	Configurez un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour définir les dispositifs médicaux en service.

Tâches de configuration des demandes en service d'appareils médicaux (suite)

Tâche	Description
Configurez le questionnaire d'évaluation des risques pour définir les dispositifs médicaux en service.	Configurez le questionnaire d'évaluation des risques pour tous les dispositifs médicaux en service dans un modèle de dispositif médical à l'aide d'une méthodologie d'évaluation des risques.
Configurez le processus de création des dispositifs médicaux inclus dans les demandes en service d'appareils médicaux.	Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels dispositifs médicaux sont créés après l'envoi d'une demande en service relative à un dispositif médical.
Configurer le processus de soumission des demandes de mise en service des dispositifs médicaux	Configurez le processus d'envoi des demandes de mise en service des dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Configuration des playbooks pour définir les dispositifs médicaux en service

Vous pouvez configurer un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour définir les dispositifs médicaux en service dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience playbook Espace de travail configurable de CSM . Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour les dispositifs médicaux en service afin d'aider les ingénieurs cliniciens à résoudre les tickets liés aux dispositifs médicaux en service.

Configurer un playbook en accédant à **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Définitions de processus](#) .

i Remarque :
Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets en service relatifs aux dispositifs médicaux, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'utilisation Healthcare Computerized Maintenance Management System du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Configuration du questionnaire d'évaluation des risques pour mettre les dispositifs médicaux en service

Vous pouvez configurer le questionnaire d'évaluation des risques pour définir tous les dispositifs médicaux en service dans un modèle de dispositif médical à l'aide d'une méthodologie d'évaluation des risques.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques liés à l'identification de la sécurité des

patients et à la gestion des risques de conformité lors de la mise en service d'un dispositif médical pour votre établissement de santé.

Par défaut, la méthodologie est disponible pour évaluer les *Medical device risk assessment* risques liés aux dispositifs médicaux. Vous pouvez utiliser la méthodologie d'évaluation des risques par défaut pour ajouter un questionnaire pour évaluer les risques liés aux appareils ou créer une autre méthodologie d'évaluation des risques. Pour plus d'informations, consultez [Configurer une méthodologie d'évaluation des risques](#) .

Notez les points suivants lors de la configuration d'une méthodologie d'évaluation des risques pour évaluer les risques liés aux dispositifs médicaux :

- Le type d'évaluation des risques doit être **Risque résiduel**.
- Le contexte d'évaluation est configuré pour la table Élément de base d'installation d'un dispositif médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- L'évaluation résiduelle est générée lorsque vous enregistrez une méthodologie d'évaluation des risques. Vous devez ensuite créer et mapper les facteurs manuels ou les questionnaires publiés à l'évaluation résiduelle générée, puis publier l'évaluation et la méthodologie.

Remarque :

Voici les limites de caractères pour les facteurs manuels :

- 100 caractères pour le facteur manuel (question)
- 50 caractères pour le choix manuel du facteur (réponse)
- La cote de risque résiduel est mappée par défaut **à la colonne** (champ) de score de risque de la table Élément de base d'installation des dispositifs médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Par conséquent, le score de risque est affiché sur le playbook pour définir les dispositifs médicaux en service. Vous pouvez modifier la cote de risque résiduel en la remplaçant par une autre colonne (champ) de la table Élément de base d'installation d'un dispositif médical [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- L'action d'interface utilisateur pour l'évaluation des risques peut être configurée pour la Now Platform vue. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'article [Meilleures pratiques pour effectuer l'évaluation de n'importe quel objet \[KB0826429\]](#) dans la Now Support base de connaissances.

Configurer le processus de création des dispositifs médicaux inclus dans les demandes en service

Utilisez des points d'extension scriptés pour décider quels dispositifs médicaux sont créés après l'envoi d'une demande en service pour un dispositif médical.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application à l'aide Healthcare Computerized Maintenance Management System du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) installe le sn_hcls_cmms. Script CreateDevicesForOnboardCase , script include CreateDevicesForOnboardCase et point d'extension CreateDevicesForOnboardCase .

La `sn_hcls_cmms`. Le script `CreateDevicesForOnboardCase` est préconfiguré pour définir le formulaire de demande en service relatif aux dispositifs médicaux disponible par défaut dans l'application. Avant de créer un ticket de demande en service relatif aux dispositifs médicaux, l'application exécute le `sn_hcls_cmms`. `CreateDevicesForOnboardCase` et utilise la logique de workflow de soumission suivante pour créer des enregistrements et éviter la duplication des enregistrements :

1. Créez un dispositif médical si le numéro de série de l'appareil n'existe pas.
2. Créez un modèle d'appareil médical s'il n'en existe pas ou associez-le à un modèle existant comme indiqué dans le formulaire de demande d'appareil médical en service.
3. Créez des ordres de travail pour l'inspection initiale des dispositifs médicaux.
4. Définissez l'état des appareils sur **Installé** lorsque le ticket en service de l'appareil médical est défini sur **Fermé terminé**.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer plus facilement les personnalisations sans modifier réellement le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application](#) .

Une implémentation est disponible dans le système de base pour les points d'extension scriptés. Vous pouvez modifier les données et ajouter des champs supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Points d'extension système > Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **API Name (Nom de l'API)**, recherchez `sn_hcls_cmms` et cliquez dessus . **CreateDevicesForOnboardCase**.
3. Dans le formulaire Point d'extension, sélectionnez un script include pour utiliser le point d'extension `CreateDevicesForOnboardCase` en créant et en enregistrant un script include personnalisé.

Vous pouvez vous référer au script include `CreateDevicesForOnboardCase` fourni avec l'application pour créer un script include personnalisé afin de définir les tickets en service relatif aux dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, consultez [Registering custom script includes against the scripted extension points](#) .

4. Personnalisez la logique de workflow de soumission de votre formulaire de demande en service relatif aux dispositifs médicaux en ajoutant les méthodes `createDevices`, `checkForDuplicateDevices`, `checkForDuplicateDevicesForNewModel`, `associateToExistingModel`, `createModel`, `createInspectionWorkOrders`, `installDevices` et `cancelDevices` à votre script include qui implémente le point d'extension `CreateDevicesForOnboardCase`.
Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisations en service des dispositifs médicaux

Personnalisation	Implémentation
Créez un dispositif médical uniquement lorsque le modèle sélectionné contient un dispositif avec un numéro de série unique.	Incluez la méthode <code>createDevices</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.

Personnalisation	Implémentation
Lors de la sélection d'un modèle de dispositif médical existant, vérifiez si les numéros de série des dispositifs médicaux inclus dans la demande de dispositif médical en service existent.	Incluez la méthode <code>checkForDuplicateDevices</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.
Lors de l'ajout d'un nouveau modèle d'appareil médical, vérifiez si les numéros de série des dispositifs médicaux inclus dans la demande d'appareil médical en service existent.	Incluez la méthode <code>checkForDuplicateDevicesForNewModel</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.
Vérifiez s'il existe un modèle de dispositif médical portant le même nom, le même numéro de série et le même fabricant inclus dans la demande de dispositif médical en service et associez le modèle du dispositif médical au boîtier en service du dispositif médical.	Incluez la méthode <code>associateToExistingModel</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.
Créez un modèle d'appareil médical avec le nom, le numéro de série, le fabricant et la description tels qu'ils figurent dans la demande d'utilisation d'un dispositif médical et associez-le au ticket en service de dispositif médical.	Incluez la méthode <code>createModel</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.
Créez des ordres de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif médical inclus dans le ticket de dispositif médical en service.	Incluez la méthode <code>createInspectionWorkOrders</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.
Définissez l'état des dispositifs médicaux associés au ticket en service du dispositif médical sur Installé .	Incluez la méthode <code>installDevices</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.
Définissez l'état des dispositifs médicaux associés au ticket de l'appareil médical en service sur Annulé .	Incluez la méthode <code>cancelDevices</code> du point d'extension <code>CreateDevicesForOnboardCase</code> dans l'implémentation.

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer le processus de soumission des demandes en service d'appareils médicaux pour les dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus d'envoi des demandes pour les dispositifs médicaux en service à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets en service d'appareils médicaux à partir d'une page du Customer Service Portal d'une organisation de soins de santé. L'option *Medical device in-service* de création de tickets en service est disponible dans le menu Ticket de la page Customer Service Portal .

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement *Medical device in-service* , qui est disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la création de tickets en service de dispositifs médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets en service de dispositifs médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module pour créer des tickets en service relatif aux dispositifs médicaux.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrements](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Configuration Healthcare CMMS pour la révision des demandes AEM

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniciens de terminer les demandes d'examen pour la maintenance alternative de l'équipement (AEM) associée aux dispositifs médicaux.

Tâches de configuration des demandes de révision AEM d'appareil médical

Tâche	Description
Configurez un playbook pour examiner les demandes AEM des appareils médicaux.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets d'appareils médicaux dans le cadre de l'examen de la demande AEM pour un modèle d'appareil médical.
Configuration du processus d'envoi des demandes AEM.	Configurez le processus d'envoi des demandes AEM à partir du portail de services de votre établissement de santé.
Configurez le processus d'approbation d'AEM pour un modèle de dispositif médical.	Définissez les conditions d'approbation des changements apportés au plan de maintenance actuel pour un modèle de dispositif médical associé à un ticket AEM de dispositif médical .

Configuration de playbooks pour la révision des demandes AEM pour les appareils médicaux

Configurez un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour résoudre les tickets d'appareils médicaux afin d'examiner les demandes de maintenance alternative de l'équipement (AEM) dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Concepteur d'automatisation de processus](#) .

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience playbook Espace de travail configurable de CSM . Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook permettant d'examiner les demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux et ses appareils afin d'aider les ingénieurs cliniciens à résoudre les incidents AEM liés aux dispositifs médicaux.

Configurer un playbook en accédant à **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Définitions de processus](#) .

Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets AEM d'appareils médicaux , assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'utilisation Healthcare Computerized Maintenance Management System du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#) .

Configuration du processus d'envoi des demandes AEM

Vous pouvez configurer le processus de demande d'examen de la maintenance alternative de l'équipement (AEM) pour les modèles de dispositifs médicaux à partir d'un portail de services de votre établissement de santé.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets AEM d'appareil médical à partir d'une page du Customer Service Portal d'une organisation de soins de santé. L'option *Request AEM review* est disponible dans le menu Ticket de la page Customer Service Portal pour créer des tickets AEM d'appareil médical.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement, disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la *Request AEM review* création de tickets AEM d'appareils médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour la création de tickets AEM de dispositifs médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module pour créer des tickets AEM d'appareil médical.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrements](#) et [Configurer un catalogue de services](#) .

Configuration du processus d'approbation des demandes AEM

Vous pouvez définir les conditions d'approbation des changements apportés au plan de maintenance actuel pour un modèle d'appareil médical associé à un ticket AEM d'appareil médical .

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez configurer des tables de décision pour lancer le workflow d'approbation pour une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) lorsque la condition de décision est satisfaite pour un ticket AEM de dispositif médical . Par exemple, dans le cadre du processus de planification du plan de maintenance, vous pouvez définir des conditions pour envoyer la demande d'approbation d'AEM à des utilisateurs spécifiques pour examen et approbation du plan lorsque l'état de l'AEM des dispositifs médicaux est défini sur **Examen en cours**.

Vous configurez des tables de décision pour les tickets AEM d'appareils médicaux en accédant à **Tous > Définition du système > Tables de décision**. Lors de la configuration des tables de décision pour les tickets AEM d'appareils médicaux , associez la colonne de la table Ticket d'appareil médical [`sn_hcls_cmms_case`] comme entrée de décision. Par défaut, la table de

décision d'approbation AEM de l'appareil médical est disponible dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour configurer les conditions de décision pour l'approbation des demandes AEM.

La règle métier **Déclencher l'approbation AEM des appareils médicaux** s'exécute lorsqu'un ingénieur clinicien sélectionne **l'approbation** de la demande lors de la révision d'une demande AEM dans le playbook. La règle métier déclenche le workflow d'approbation, le cas échéant, pour la revue AEM. Lorsque les conditions de décision sont satisfaites, la demande d'approbation est envoyée à tous les approbateurs. Si aucun workflow d'approbation n'est disponible, la demande AEM est automatiquement approuvée.

i Remarque :

Lors de la configuration du flux d'approbation de décision à l'aide de la Conception de flux fonctionnelle, assurez-vous que le champ **d'approbation** configuré pour la table Ticket de dispositif médical [sn_hcls_cmms_case] est défini sur **Approbation** pour le dernier niveau de l'action d'approbation uniquement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Étape Demander une approbation](#).

Pour en savoir plus, consultez [Decision Tables](#).

Configuration Healthcare CMMS pour mettre les dispositifs médicaux hors service

Vous devez effectuer les tâches de configuration pour permettre aux ingénieurs cliniciens de traiter les demandes hors service pour les dispositifs médicaux.

Tâches de configuration des demandes hors service d'appareils médicaux

Tâche	Description
Configuration des playbooks pour mettre les dispositifs médicaux hors service.	Configurez un playbook pour fournir des instructions étape par étape sur la mise hors service des appareils médicaux.
Configuration du processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux.	Configurez le processus d'envoi des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Configuration des playbooks pour mettre les dispositifs médicaux hors service

Vous pouvez configurer un playbook afin de fournir des instructions étape par étape pour mettre hors service les dispositifs médicaux dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS).

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez créer un playbook à l'aide de Playbooks, une Now Platform[®] fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez [Conception d'automatisation de processus](#).

Les playbooks de l'application Healthcare CMMS utilisent l'expérience playbook Espace de travail configurable de CSM. Par défaut, l'application Healthcare CMMS inclut le playbook pour les dispositifs médicaux hors service afin d'aider les ingénieurs cliniciens à résoudre les tickets de dispositif médical hors service.

Configurer un playbook en accédant à **Tous > Automatisation des processus > Concepteur d'automatisation de processus**. Vous pouvez sélectionner une définition de processus existante ou en créer une nouvelle pour le playbook associé aux tickets de dispositifs médicaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à [la section Définitions de processus](#).

i Remarque :

Lors de la configuration d'une définition de processus pour le playbook associé aux tickets hors service liés aux dispositifs médicaux, assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur l'utilisation Healthcare Computerized Maintenance Management System du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, consultez [Sélecteur d'application](#).

Configuration du processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux pour les dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de soumission des demandes de mise hors service des dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets hors service liés aux dispositifs médicaux depuis une page du Customer Service Portal d'une organisation de soins de santé. L'option *Medical device out-of-service* permettant de créer des tickets hors service est disponible dans le menu Ticket de la page Customer Service Portal.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement *Medical device out-of-service*, disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la création de tickets hors service liés aux dispositifs médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour créer des tickets hors service de dispositifs médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module de création de tickets hors service liés aux dispositifs médicaux.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrements](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Configuration du processus de signalement des problèmes liés aux dispositifs médicaux

Vous pouvez configurer le processus de signalement des problèmes liés aux dispositifs médicaux à partir du portail de services de votre établissement de santé.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` peuvent créer des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux à partir d'une page du Customer Service Portal d'une organisation de soins de santé. L'option *Report medical device issue* est disponible à partir du menu Ticket de la page Customer Service Portal pour créer des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux.

En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur ou contributeur, vous pouvez utiliser le créateur d'enregistrement, qui est disponible par défaut, ou créer votre propre créateur d'enregistrement pour activer la *Report medical device issue* création de tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux à partir d'un portail de services. Vous pouvez inclure le créateur d'enregistrement pour créer des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux dans un catalogue de services et afficher le catalogue de services en tant que module sur la page du portail de services. Vous pouvez ensuite permettre aux utilisateurs ayant le rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor` d'utiliser le module pour créer des tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Pour en savoir plus sur les créateurs d'enregistrements et les catalogues de services, consultez [Créateur d'enregistrements](#) et [Configurer un catalogue de services](#).

Gestion des tickets liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets liés aux dispositifs médicaux.

En tant qu'ingénieur clinicien, gérez les types de cas de dispositifs médicaux suivants à partir de Espace de travail:

Mallette en service d'appareil médical

Lorsqu'une demande relative à un dispositif médical en service est soumise à partir d'un portail de services, un ticket relatif à un dispositif médical en service est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez Espace de travail utiliser pour afficher les tickets en service d'un dispositif médical et effectuer la demande en service pour un dispositif médical.

Boîtier AEM d'appareil médical

Lorsqu'une demande d'examen d'une demande de maintenance alternative de l'équipement (AEM) pour un modèle de dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket AEM d'appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez Espace de travail utiliser pour afficher les tickets AEM d'appareil médical et terminer la demande de révision AEM pour un modèle d'appareil médical.

Ticket relatif à un problème d'appareil médical

Lorsqu'un problème lié à un dispositif médical est signalé à partir d'un portail de services, un ticket de problème lié à un appareil médical est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez Espace de travail consulter les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux et effectuer la maintenance corrective des appareils médicaux pour résoudre les problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Boîtier hors service d'un appareil médical

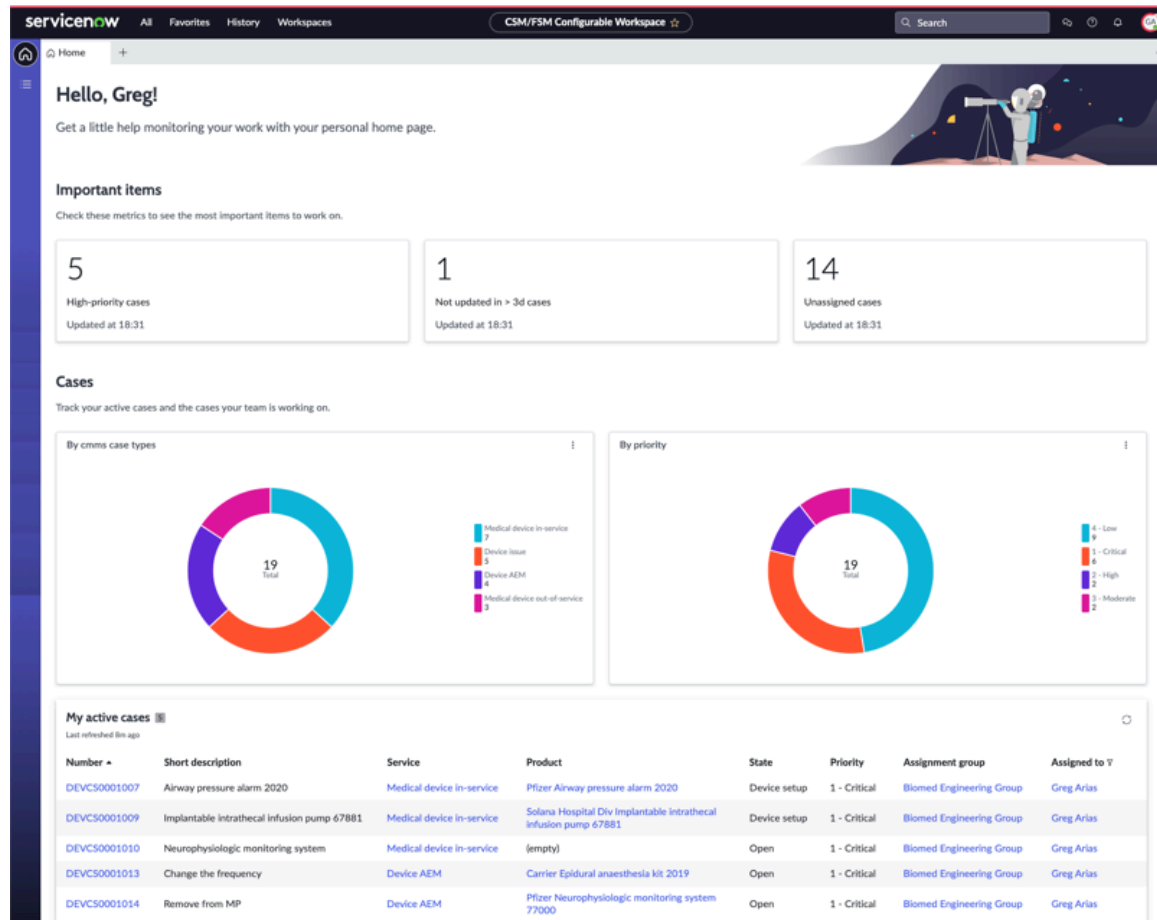
Lorsqu'une demande de mise hors service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket d'appareil médical hors service est créé. En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour afficher les tickets hors service d'un dispositif médical et terminer la demande de mise hors service pour un dispositif médical.

Affichage de la page de destination des tickets relatifs aux dispositifs médicaux dans Espace de travail

En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez utiliser la page de destination du pour numériser et accéder rapidement aux cas de Espace de travail dispositifs médicaux.

La page de destination de fournit Espace de travail une vue d'ensemble des tickets de dispositifs médicaux qui vous sont affectés, à vous et à vos groupes.

Page de destination des tickets connexes relatifs aux dispositifs Espace de travail médicaux



Rôle requis

Les ingénieurs cliniciens doivent disposer du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` pour utiliser le rôle .Espace de travail Pour plus d'informations, consultez [Affecter des rôles aux utilisateurs de la GMAO pour le secteur de la santé](#).

Accéder à la page de destination et l'utiliser

Pour accéder au Healthcare CMMS, accédez à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.

La Espace de travail page de destination comprend des composants qui affichent des informations sur les tickets d'appareils médicaux, ainsi que des visualisations qui décomposent davantage les données des composants. Chaque visualisation est connectée à une source de données. Par exemple, le composant Nouveaux tickets comprend des visualisations des nouveaux tickets.

En tant qu'ingénieur clinicien, vous pouvez effectuer les tâches suivantes à partir de la page de destination de :Espace de travail

- Afficher les informations de ticket présentées dans chaque composant.
- Analyser chaque composant pour afficher la liste de tickets à l'origine du score unique.
- Accéder aux enregistrements individuels des listes de tickets.

Affichage des données

La Espace de travail page de destination des tickets d'appareils médicaux est identique à la page de destination de tous les tickets liés aux soins de santé et affiche les données relatives aux tickets de santé, y compris les tickets créés pour les dispositifs médicaux en service, l'examen des demandes AEM pour les modèles d'appareils médicaux, la résolution des problèmes liés Espace de travail aux dispositifs médicaux et les dispositifs médicaux hors service. Pour plus d'informations, consultez [Affichage de la page de destination pour les tickets liés aux soins de santé dans Espace de travail](#).

i Remarque :
Votre administrateur peut personnaliser la page de destination de la Espace de travail et modifier les données qui s'y affichent.

Gestion des tickets en service des dispositifs médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets en service liés aux dispositifs médicaux .

Lorsqu'une demande de mise en service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de mise en service d'un dispositif médical est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse y travailler. En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez examiner la demande en service relative au dispositif médical, créer le dispositif médical et le modèle de dispositif médical, ou associer le dispositif médical à un modèle existant pour terminer la demande en service relative au dispositif médical.

Gestion des tâches des tickets en service d'appareils médicaux

Tâche	Description
Accéder à Espace de travail .	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail numériser et accéder rapidement aux cas de dispositifs médicaux en service .
Afficher un Dispositif médical en service Ticket dans Espace de travail .	Affichez un ticket d'utilisation d'un dispositif médical pour Espace de travail terminer les activités d'un dispositif médical en service.
Comprendre le cycle de vie d'un Dispositif médical en service ticket .	Comprendre les différents états d'une mallette en service d'un dispositif médical .
Travailler sur un Dispositif médical en service ticket .	Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare CMMS pour gérer les tickets en service liés aux dispositifs médicaux .

Traduction automatique

Gestion des tâches des tickets en service d'appareils médicaux (suite)

Tâche	Description
Évaluez les risques liés aux dispositifs médicaux.	Évaluez les risques et terminez vos évaluations lorsqu'un dispositif médical est configuré pour être en service, et soumettez l'évaluation aux approbateurs appropriés.

Afficher un ticket d'utilisation d'un dispositif médical dans Espace de travail

Affichez un ticket d'utilisation d'un dispositif médical pour Espace de travail terminer le processus des dispositifs médicaux en service.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux cas de dispositifs médicaux en service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

- Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
- Affichez les tickets en service d'appareils médicaux qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets en service d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Mallette en service d'appareil médical > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets ouverts d'appareils médicaux en service qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Mallette en service d'appareil médical > Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets en service d'appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes > Mallette en service d'appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets d'appareils médicaux en service en accédant à **Listes > Mallette en service d'appareil médical > Tous**.
- Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page du ticket en service de dispositif médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet en Espace de travail affichant les composants suivants :

Playbook

Activités exploitables utilisées pour terminer le workflow en service des dispositifs médicaux.

Détails

Détails du ticket en service relatif au dispositif médical .

Commandes de travaux

Ordres de travail pour l'inspection initiale des dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket d'appareil médical en service est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service client. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets

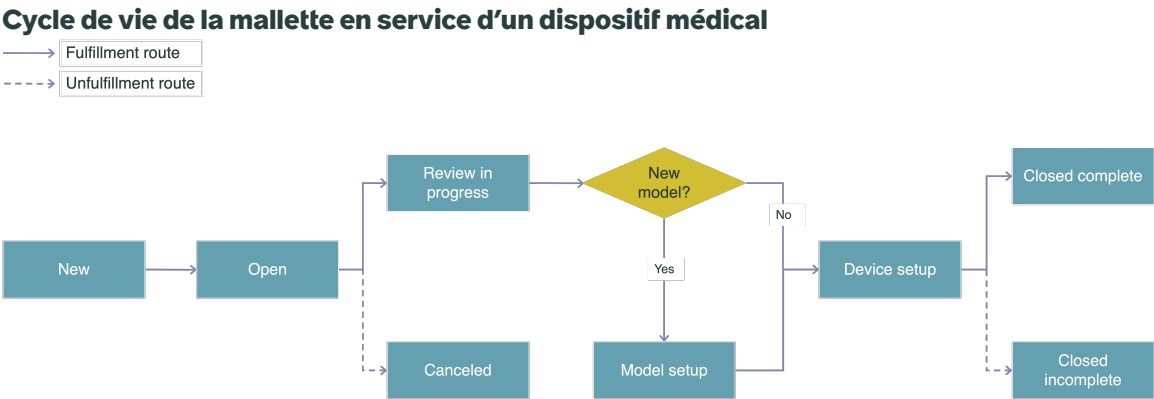
supplémentaires semblables à un ticket du service client peuvent apparaître pour le ticket en service de l'appareil médical .

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service client, consultez [Formulaire de ticket du service client](#) .

Cycle de vie d'une mallette en service d'un dispositif médical

Les tickets de dispositif médical en service au sein de l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent être dans l'un des différents états à mesure qu'ils avancent dans le cycle d'exécution.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un boîtier de dispositif médical en service .



États des tickets en service des dispositifs médicaux

État	Description
Nouveau	Le ticket en service d'appareil médical est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket en service de l'appareil médical est affecté.
Révision en cours	Le cas d'un dispositif médical en service est en cours d'examen par un ingénieur clinicien.
Configuration du modèle	Un nouveau modèle de dispositif médical est en cours de création et un plan de maintenance est en cours de création pour le modèle. i Remarque : L'état de configuration du modèle se produit lorsqu'un nouveau modèle d'appareil médical est demandé pour l'appareil médical.
Configuration de l'appareil	L'appareil médical est ajouté à l'application, les risques sont évalués pour l'instrument médical et l'ordre de travail pour l'inspection initiale de l'instrument médical est en cours d'achèvement.

Traduction automatique

États des tickets en service des dispositifs médicaux (suite)

État	Description
Fermé terminé	Le dossier en service de l'instrument médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus en service de l'instrument médical a été terminé.
Fermé incomplet	Le ticket d'appareil médical en service a été marqué comme incomplet parce que l'appareil médical n'était pas en service.
Annulé	Le ticket d'appareil médical en service a été annulé, car il s'agissait d'une demande non valide.

i Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket d'instrument médical en service lorsque son état est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Travail sur un cas de dispositif médical en service dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets en service relatif aux dispositifs médicaux et terminer les demandes de mise en service des dispositifs médicaux.

L'expérience Playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités activables utilisées pour exécuter ces workflows. Lorsque Playbook Experience est activé avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket d'appareil médical en service . Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités en service d'un dispositif médical. Vous pouvez accéder à l'onglet Espace de travail**Playbook** lorsqu'un ticket d'utilisation d'un dispositif médical en service vous est affecté. Le Healthcare CMMS workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à celle-ci.

Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles pour vous en tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer dans l'onglet **Playbook** de .Espace de travail

Healthcare CMMSÉtapes du playbook pour les tickets en service des dispositifs médicaux

Étape	Description
Admission de modèle de dispositif médical	Passez en revue le modèle de dispositif médical associé au dispositif médical.

Healthcare CMMS Étapes du playbook pour les tickets en service des dispositifs médicaux (suite)

Étape	Description
Admission au plan de maintenance	Capturez ou examinez la préférence d'enquête sur les avantages choisie par le patient et gérez les activités de préautorisation.
Admission d'un dispositif médical	Passez en revue les instruments médicaux qui doivent être mis en service et les ordres de travail créés pour l'inspection initiale de ces instruments.
Plans de maintenance	Passez en revue les plans de maintenance sélectionnés pour que les dispositifs médicaux soient mis en service.
Examiner et confirmer	Fermez la demande en service relative à l'instrument médical.

i Remarque :

L'état du ticket d'appareil médical en service progresse à mesure que vous terminez une étape du playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'une mallette en service d'un dispositif médical](#).

Examen du modèle de dispositif médical

À l'étape **Admission de modèle d'appareil médical** du playbook, terminez l'activité **Examiner le modèle** en examinant le nom, le numéro et les détails du fabricant, y compris la brève description saisie pour un modèle d'appareil médical inclus dans une demande en service d'instrument médical, puis modifiez les détails, si nécessaire.

i Remarque :

Si aucun nouveau modèle n'est requis pour l'appareil médical, l'étape **d'admission du modèle d'appareil médical** n'apparaît pas dans le playbook.

Gestion des plans de maintenance

À l'étape **Admission du plan de maintenance** du playbook, terminez l'activité Gérer les plans de **maintenance** en gérant les plans de maintenance et les calendriers pour le dispositif médical. Vous pouvez créer un plan de maintenance en cliquant sur **Ajouter un plan** et en créant un plan de travaux à partir de la page Plan de travaux.

Sur la page Nouveau plan de travaux, les conditions requises et les conditions définies sont automatiquement renseignées.

i Remarque :

Si aucun nouveau modèle n'est requis pour le dispositif médical, l'étape **Admission du plan de maintenance** n'apparaît pas dans le playbook.

Réalisation des activités d'admission des dispositifs médicaux

À l'étape **Admission d'appareil médical** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examiner les dispositifs** médicaux : examinez les dispositifs médicaux inclus dans un modèle d'appareil médical et modifiez leurs détails, si nécessaire. Vous évaluez également les risques pour un dispositif médical. Lorsque l'évaluation des risques est terminée, le score de risque de l'appareil s'affiche. Pour plus d'informations, consultez [Évaluer les risques lors de la mise en service d'un dispositif médical](#).

Une fois l'appareil médical examiné, une commande de travaux pour l'inspection initiale de chaque dispositif inclus dans le modèle est créée automatiquement.

2. **Examiner les commandes de travaux** : marquez cette étape comme terminée lorsqu'un technicien termine la commande de travaux associée à l'appareil. Vous pouvez également afficher toutes les commandes de travaux associées au modèle de dispositif médical ou créer une autre commande de travaux en cliquant sur **Afficher tout**.

Examen des plans de maintenance

À l'étape **Plans de maintenance** du playbook, passez en revue le calendrier du plan de maintenance de l'appareil qui est automatiquement rempli à partir du modèle d'appareil médical.

Fermeture de la demande d'instrument médical en service

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis sélectionnez un code de résolution et ajoutez des notes de résolution.

Remarque :

Une fois que l'état du dossier en service du dispositif médical est défini sur **Fermé terminé**, l'état du dispositif médical est automatiquement défini sur **Installé**.

Évaluer les risques lors de la mise en service d'un dispositif médical

Évaluez les risques liés à l'identification de la sécurité des patients et à la gestion des risques de conformité lors de la mise en service d'un dispositif médical et soumettez l'évaluation aux approbateurs appropriés.

Avant de commencer

- votre administrateur doit avoir configuré une méthodologie d'évaluation des risques pour mettre un dispositif médical en service dans un modèle de dispositif médical.
- Vous devez avoir accès aux cas de dispositifs médicaux en service .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer ou sn_hcls_cmms.sm_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également effectuer une évaluation des risques dans .Espace de travail Risk Pour plus d'informations, consultez [Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk](#) .

Remarque :

La méthodologie d'évaluation des risques pour mettre un dispositif médical en service est le type d'évaluation des risques résiduels.

Procédure

- 1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
- 2. Affichez les tickets en service d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Mallette en service d'appareil médical > Mes tickets**.
- 3. Cliquez sur le lien vers le ticket associé au dispositif médical pour lequel vous souhaitez évaluer les risques.
- 4. Dans le volet Détails de l'enregistrement du panneau latéral contextuel, cliquez sur **Évaluer le risque**.
- 5. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur le lien vers l'évaluation des risques.
- 6. Dans l'onglet Évaluation des risques HCLS, cliquez sur **Démarrer l'évaluation**.
- 7. Dans l'onglet Évaluation des risques, remplissez le questionnaire sur les risques pour définir le dispositif médical en service.
- 8. Cliquez sur **Examiner et soumettre**.
- 9. Pour terminer votre évaluation et l'envoyer pour approbation, cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Demander l'approbation**.
- 10. Dans la boîte de dialogue Ajouter des commentaires, entrez vos commentaires dans la zone de texte, puis cliquez sur **Soumettre**.

Gestion des tickets AEM d'appareils médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser pour gérer les tickets AEM d'appareilsEspace de travail médicaux.

Lorsqu'une demande AEM de révision du plan de maintenance actuel pour un modèle de dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket AEM de dispositif médical est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse travailler dessus. En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez examiner la demande AEM, supprimer tout plan de maintenance actuel et modifier le calendrier du plan de maintenance pour terminer la demande AEM.

Gestion des tâches des tickets AEM d'appareils médicaux

Tâche	Description
Accéder à Espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail numériser et accéder rapidement aux tickets AEM d'appareils médicaux .
Afficher un appareil médical AEM Ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket AEM d'appareil médical pour Espace de travail terminer la révision d'une demande AEM associée à un modèle d'appareil médical.
Comprendre le cycle de vie d'un appareil médical AEM ticket.	Comprendre les différents états d'un ticket AEM d'appareil médical .

Gestion des tâches des tickets AEM d'appareils médicaux (suite)

Tâche	Description
Travailler sur un Dispositif médical en service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare CMMS pour gérer les tickets AEM d'appareils médicaux .

Afficher un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail

Affichez un ticket AEM d'appareil médical pour Espace de travail terminer la révision d'une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets AEM de l'appareil médical .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

- Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
- Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux qui vous sont affectés ou sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets AEM d'appareil médical qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier AEM d'appareil médical > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets AEM ouverts d'appareils médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier AEM d'appareil médical > Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets AEM d'appareils médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne en accédant à **Listes > Boîtier AEM d'appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets AEM d'appareils médicaux en accédant à **Listes > Boîtier AEM d'appareil médical > Tous**.
- Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket AEM de l'appareil médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet affichant Espace de travail les composants suivants :

Playbook

Activités exploitables utilisées pour compléter les recommandations AEM.

Détails

Détails du ticket AEM de l'appareil médical .

Approbateurs

Approbateurs des demandes AEM.

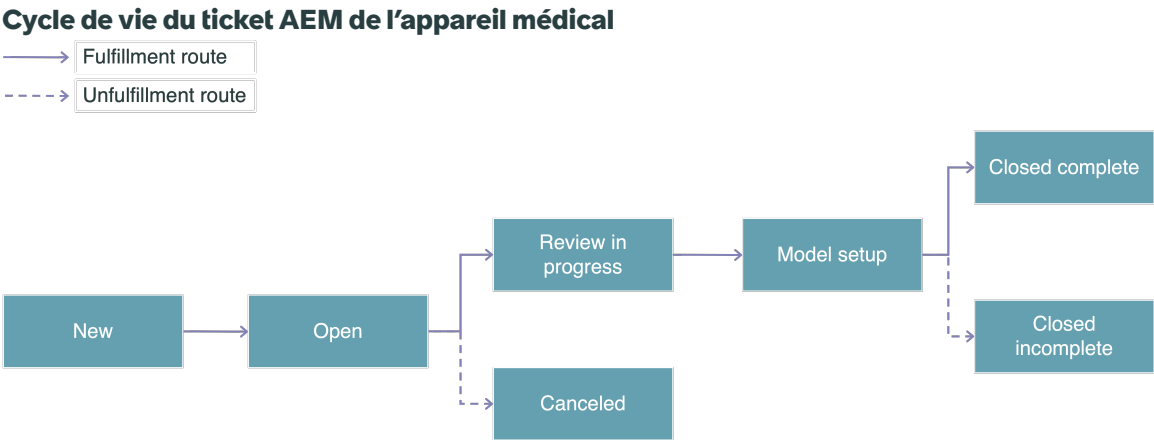
Un ticket AEM d'appareil médical est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service client. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires similaires à un ticket du service client peuvent apparaître pour le ticket AEM d'appareil médical .

Pour plus d’informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service client, consultez [Formulaire de ticket du service client](#) .

Cycle de vie d’un appareil médical Ticket AEM

Les tickets AEM d’appareils médicaux au sein de l’application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent être dans l’un des différents états suivants au cours du cycle d’exécution.

Le diagramme suivant montre les différents états d’un ticket AEM d’appareil médical .



États des tickets AEM des appareils médicaux

État	Description
Nouveau	Le ticket AEM d’appareil médical est créé, mais n’est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket AEM de l’appareil médical est affecté.
Révision en cours	Le ticket AEM de l’appareil médical est en cours d’examen par un ingénieur clinicien.
Configuration du modèle	Un nouveau plan de maintenance est en cours de création pour le modèle basé sur la demande AEM.
Fermé terminé	Le ticket AEM de l’appareil médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus d’examen de la demande AEM a été terminé.
Fermé incomplet	Le ticket AEM de l’appareil médical a été marqué comme incomplet, car la demande AEM n’a pas été approuvée.
Annulé	Le ticket AEM d’appareil médical a été annulé, car la demande AEM n’était pas valide.

Traduction automatique

Remarque :

Vous ne pouvez pas modifier un ticket AEM d'appareil médical lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Travailler sur un ticket AEM d'appareil médical dans Espace de travail

Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets AEM d'appareil médical et terminer l'examen d'une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM) pour un modèle d'appareil médical.

L'expérience Playbook offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités activables utilisées pour exécuter ces workflows. Lorsque Playbook Experience est activé avec Espace de travail dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket AEM d'appareil médical . Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un playbook, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités de révision d'une demande AEM pour un modèle de dispositif médical. Vous pouvez accéder à l'onglet Espace de travail**Playbook** lorsqu'un ticket AEM d'appareil médical vous est affecté. Le Healthcare CMMS workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook** . Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à celle-ci.

Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles pour vous en tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineer dans l'onglet **Playbook** de .Espace de travail

Healthcare CMMSÉtapes du playbook pour les tickets AEM d'appareils médicaux

Étape	Description
Réception	Examinez les détails du ticket AEM de l'appareil médical , apportez des modifications au plan de maintenance existant et soumettez la demande d'approbation AEM.
Gérer le plan AEM	Supprimez le modèle de dispositif médical du plan de maintenance actuel.
Examiner et confirmer	Fermez la demande de revue.

Remarque :

L'état du ticket AEM de l'appareil médical progresse au fur et à mesure que vous terminez une étape du playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'une mallette en service d'un dispositif médical](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Admission** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. **Examiner la demande AEM** : examinez les détails saisis pour une demande AEM pour un modèle d'appareil médical et mettez à jour les détails, si nécessaire.
2. **Soumettre une demande d'approbation AEM** : examinez toutes les informations supplémentaires requises pour le modèle de dispositif médical et soumettez la demande d'approbation AEM. Si un workflow d'approbation pour la demande AEM est configuré par votre administrateur, la demande AEM est soumise pour approbation.

Gestion des demandes AEM

À l'étape **Gérer le plan AEM** du playbook, terminez l'activité **Supprimer des plans de maintenance** en supprimant le modèle d'appareil médical du plan de maintenance actuel, le cas échéant.

Vous pouvez créer un plan de maintenance en cliquant sur **Ajouter un plan** et en créant un plan de travaux à partir de la page Plan de travaux.

Sur la page Nouveau plan de travaux, les conditions requises et les conditions définies sont automatiquement renseignées.

Fermeture de la demande AEM

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis sélectionnez un code de résolution et ajoutez des notes de résolution.

Gestion des tickets liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux .

Lorsqu'un problème relatif à un dispositif médical est signalé à partir d'un portail de services, un ticket lié à un problème lié à un dispositif médical est créé sur l'instance associée ServiceNow .

En tant qu'ingénieur clinicien doté du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez gérer la maintenance corrective des dispositifs médicaux en résolvant les tickets liés aux problèmes liés aux dispositifs médicaux . Pour en savoir plus, consultez [Travailler sur un ticket relatif à un problème relatif à un dispositif médical](#).

Travailler sur un ticket relatif à un problème relatif à un dispositif médical

Travailler sur le ticket de problème des dispositifs médicaux pour la maintenance corrective des dispositifs médicaux.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`

Procédure

1. [Utiliser la page d'accueil dans Espace de travail d'analyser et d'accéder rapidement à problème d'appareil médical tickets.](#)
2. [Afficher un problème d'appareil médical Ticket dans Espace de travail.](#)
3. **Facultatif** : [Créez une commande de travaux pour spécifier la nature du travail requis pour résoudre le problème lié à l'appareil médical.](#)
4. [Fermez le fichier problème d'appareil médical ticket.](#)

Afficher un ticket de problème lié à un dispositif médical dans Espace de travail

Affichez un ticket de problème d'appareil médical dans Espace de travail pour résoudre les problèmes signalés pour les dispositifs médicaux.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux .

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Affichez les tickets de problème d'appareil médical qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets de problèmes d'instruments médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket relatif à un problème d'appareil médical > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets ouverts de problèmes liés aux dispositifs médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Ticket relatif à un problème d'appareil médical > Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne en accédant à **Listes > Ticket relatif à un problème d'appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets de problèmes liés aux dispositifs médicaux en accédant à **Listes > Ticket relatif à un problème d'appareil médical > Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket de problème d'appareil médical sélectionnée s'ouvre dans un autre onglet en Espace de travail affichant les composants suivants :

Détails

Détails du ticket AEM de l'appareil médical .

Commandes de travaux

Ordres de travail pour les techniciens en génie clinique afin d'effectuer les actions nécessaires et de résoudre les problèmes liés aux dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

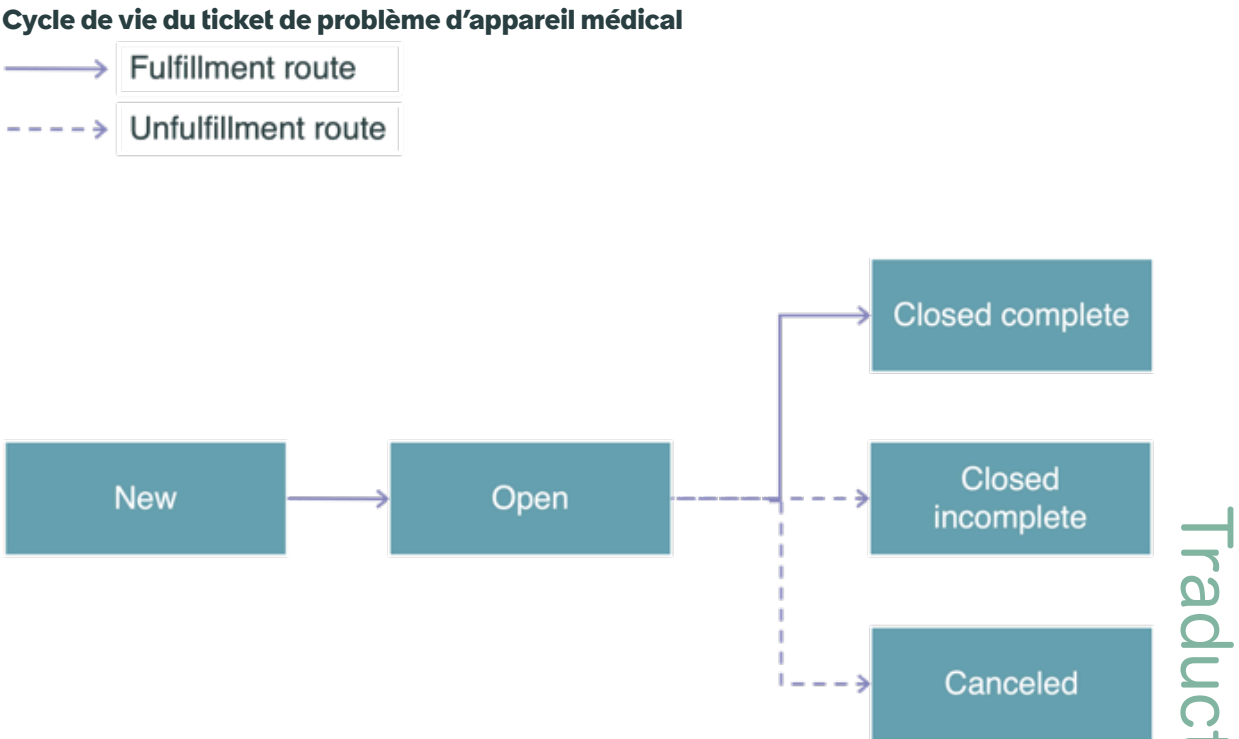
Un ticket de problème d'appareil médical est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service client. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires semblables à un ticket du service client peuvent apparaître pour le ticket de problème d'appareil médical .

Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service client, consultez [Formulaire de ticket du service client](#) .

Cycle de vie d'un ticket problématique relatif aux dispositifs médicaux

Les tickets de problème d'appareil médical au sein de l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent être dans l'un des nombreux états suivants à mesure qu'il progresse dans le cycle d'exécution.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un ticket de problème de dispositif médical .



Traduction automatique

États des tickets Problème relatif aux dispositifs médicaux

État	Description
Nouveau	Le ticket de problème d'appareil médical est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket de problème d'appareil médical est affecté.
Fermé terminé	Le ticket du problème lié à l'appareil médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le problème lié à l'appareil médical a été résolu.
Fermé incomplet	Le ticket du problème d'appareil médical a été marqué comme incomplet car le problème n'a pas été résolu.
Annulé	Le ticket du problème d'appareil médical a été annulé, car il s'agissait d'une demande non valide.

i Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier un ticket de problème d'appareil médical lorsque l'état du ticket est défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Créer une commande de travaux pour un ticket relatif à un problème relatif à un dispositif médical

Créez une commande de travaux pour spécifier la nature du travail requis pour résoudre un ticket relatif à un problème lié à un dispositif médical.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes > Ticket relatif à un problème d'appareil médical > Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket pour lequel vous souhaitez créer une commande de travaux.
4. Dans l'onglet Détails, cliquez sur **Créer une commande de travaux**.
5. Dans l'onglet Commande de travaux, décrivez le travail demandé dans les champs **Brève description** et **Description**.
6. Renseignez les autres détails tels que l'emplacement où le travail est requis, le modèle de création de la commande de travaux et les compétences requises pour exécuter la commande de travaux.
7. Dans le champ **Date d'échéance demandée** de la section Planification, cliquez sur  et sélectionnez Entrer une date et une heure auxquelles la commande de travaux doit être terminée.
8. Cliquez sur **Prêt pour la qualification**.

Résultats

Une tâche de commande de travaux est automatiquement créée. La brève description, la description et l'emplacement de la commande de travaux sont copiés dans la tâche.

Que faire ensuite

Un utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician peut alors effectuer la tâche de commande de travaux. Pour plus d'informations, voir [Gestion des commandes de travaux et des tâches de commande de travaux](#) .

Une fois la tâche de commande de travaux terminée, vous pouvez fermer le ticket. Pour plus d'informations, consultez [Fermer un ticket de problème relatif à un dispositif médical](#).

Fermer un ticket de problème relatif à un dispositif médical

Saisissez les détails de résolution du ticket de problème d'appareil médical et fermez un ticket de problème d'appareil médical.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fermer un ticket lorsque la commande de travaux associée est terminée et que le problème d'appareil médical est résolu.

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Accéder à **Listes > Ticket relatif à un problème d'appareil médical > Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez fermer.

4. Dans la section Informations sur la fermeture de l'onglet Détails, indiquez l'état de résolution du ticket en sélectionnant un code de résolution dans la liste **Code de résolution**.
5. Saisissez toute information relative à la fermeture dans le champ **Notes de résolution**.
6. Cliquez sur **Fermer le ticket**.

Gestion des cas de mise hors service d'instruments médicaux dans Espace de travail

Vous pouvez l'utiliser Espace de travail pour gérer les tickets hors service liés aux dispositifs médicaux.

Lorsqu'une demande de mise hors service d'un dispositif médical est soumise à partir d'un portail de services, un ticket de dispositif médical hors service est créé pour qu'un ingénieur clinicien puisse y travailler. En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez gérer la mise hors service d'un dispositif médical. Pour en savoir plus, consultez [Healthcare Computerized Maintenance Management System - Scénario de mise hors service des dispositifs médicaux](#).

Gestion des tâches des tickets hors service d'appareils médicaux

Tâche	Description
Accéder à Espace de travail.	Utilisez la page d'accueil pour Espace de travail numériser et accéder rapidement aux tickets d'appareils médicaux hors service.
Afficher un Dispositif médical hors service Ticket dans Espace de travail.	Affichez un ticket de mise hors service d'un dispositif médical pour Espace de travail effectuer des activités hors service pour un dispositif médical.
Comprendre le cycle de vie d'un Dispositif médical hors service ticket.	Comprendre les différents états d'un cas de mise hors service d'un dispositif médical.
Travailler sur un Dispositif médical hors service ticket.	Utilisez le playbook disponible avec l'application Healthcare CMMS pour gérer les tickets hors service liés aux dispositifs médicaux.

Afficher un ticket de dispositif médical hors service dans Espace de travail

Affichez un ticket d'appareil médical hors service pour Espace de travail terminer le processus de mise hors service des dispositifs médicaux.

Avant de commencer

Vous devez avoir accès aux cas de dispositifs médicaux hors service.

Rôle requis : sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procédure

1. Ouvrez votre instance Espace de travail en accédant à **Tous > Healthcare CMMS > Espace de travail**.
2. Afficher les tickets hors service d'instruments médicaux qui vous sont affectés ou qui sont affectés à vos groupes.
 - Affichez les tickets hors service d'instruments médicaux qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier hors service d'un appareil médical > Mes tickets**.
 - Affichez tous les tickets ouverts de dispositifs médicaux hors service qui vous sont affectés en accédant à **Listes > Boîtier hors service d'un appareil médical > Mes tickets ouverts**.
 - Affichez les tickets hors service d'instruments médicaux qui appartiennent à vos groupes, mais qui n'ont été affectés à personne, en accédant à **Listes > Boîtier hors service d'un appareil médical > Tickets non affectés de mes groupes**.
 - Affichez tous les tickets d'indisponibilité d'un dispositif médical en accédant à **Listes > Boîtier hors service d'un appareil médical > Tous**.
3. Cliquez sur le lien vers le ticket que vous souhaitez afficher.

Résultats

La page de ticket d'indisponibilité d'un dispositif médical sélectionné s'ouvre dans un autre onglet en Espace de travail affichant les composants suivants :

Playbook

Activités exploitables utilisées pour terminer le workflow hors service des dispositifs médicaux.

Détails

Détails du ticket d'incapacité de dispositif médical .

Commandes de travaux

Ordres de travail pour l'inspection initiale des dispositifs médicaux.

Éléments de base d'installation affectés

Appareils médicaux configurés en tant qu'éléments de base d'installation.

Un ticket d'appareil médical hors service est un type de ticket d'appareil médical basé sur un ticket de soins de santé qui est plutôt basé sur un ticket du service client. Selon les configurations effectuées par votre administrateur et votre rôle, des onglets supplémentaires semblables à un ticket du service client peuvent apparaître pour le ticket de dispositif médical hors service .

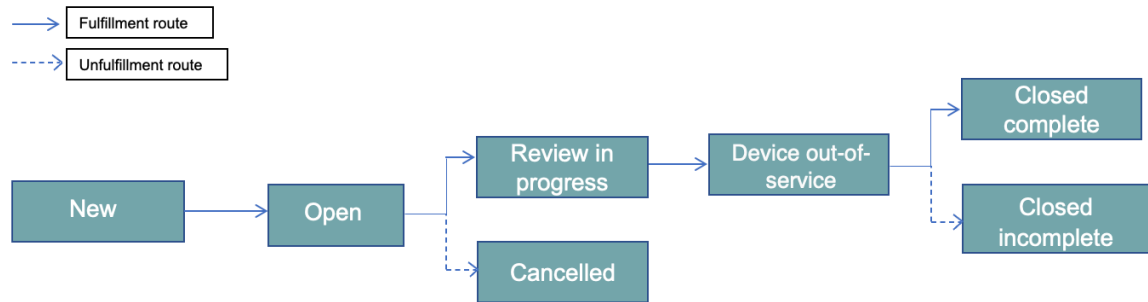
Pour plus d'informations sur les onglets disponibles pour un ticket du service client, consultez [Formulaire de ticket du service client](#) .

Cycle de vie d'un ticket de dispositif médical hors service

Les tickets d'indisponibilité d'un dispositif médical dans l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) peuvent être dans l'un des différents états suivants au cours du cycle d'exécution.

Le diagramme suivant montre les différents états d'un boîtier hors service d'un dispositif médical.

Cycle de vie d'un cas hors service d'un dispositif médical



États des tickets hors service de l'appareil médical

État	Description
Nouveau	Le ticket d'appareil médical hors service est créé, mais n'est encore affecté à personne.
Ouvert	Le ticket d'appareil médical hors service est affecté.
Révision en cours	Le cas de dispositif médical hors service est en cours d'examen par un ingénieur clinicien.
Dispositif médical hors service	Annulez toutes les commandes de travaux pour l'appareil médical et définissez l'appareil médical sur Hors service.
Fermé terminé	Le ticket de mise hors service d'un dispositif médical a été fermé avec le code de résolution et les notes, et le processus de mise hors service de l'appareil médical a été achevé.
Fermé incomplet	Le ticket d'indisponibilité de l'appareil médical a été marqué comme incomplet, car l'appareil médical n'a pas été défini sur Hors service.
Annulé	Le ticket d'appareil médical hors service a été annulé, car il s'agissait d'une demande non valide.

Travail sur un ticket de dispositif médical hors service dans Espace de travail

Utilisez le **playbook** disponible avec l'application Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS) pour gérer les tickets hors service d'instruments médicaux et terminer les demandes de mise hors service des dispositifs médicaux.

L'expérience **Playbook** offre aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les activités activables utilisées pour exécuter ces workflows. Lorsque **Playbook Experience** est activé avec **Espace de travail** dans Healthcare CMMS, l'onglet **Playbook** s'affiche pour un ticket d'appareil médical hors service . Pour plus d'informations sur la façon d'interagir avec un **playbook**, consultez [Interagir avec un playbook](#) .

Traduction automatique

En tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer`, vous pouvez utiliser le Healthcare CMMS playbook pour effectuer toutes les activités hors service d'un dispositif médical. Vous pouvez accéder à l'onglet Espace de travail **Playbook** lorsqu'un ticket d'indisponibilité d'un dispositif médical vous est affecté. Le Healthcare CMMS workflow remplit les données de ticket pour toutes les activités lancées dans l'onglet **Playbook**. Vous pouvez sélectionner une étape dans le playbook pour terminer les activités associées à celle-ci.

Par défaut, les étapes suivantes sont disponibles pour vous en tant qu'ingénieur clinicien disposant du rôle `sn_hcls_cmms.clinical_engineer` dans l'onglet **Playbook** de l'Espace de travail

Remarque :

L'état du ticket de mise hors service de l'appareil médical progresse à mesure que vous terminez une étape du playbook. Pour plus d'informations, consultez [Cycle de vie d'un ticket de dispositif médical hors service](#).

Terminer les activités d'examen initial

À l'étape **Dispositif médical hors service** du playbook, effectuez les activités suivantes :

1. Examiner les détails de l'appareil médical : examinez les détails de l'appareil médical pour un modèle d'appareil médical et mettez à jour les détails, si nécessaire.

Une fois l'instrument médical examiné et approuvé, un ordre de travail pour l'inspection initiale de chaque dispositif inclus dans le modèle est créé automatiquement.

2. Annuler les commandes de travaux : examinez et annulez les commandes de travaux pour chaque dispositif médical.

3. Mettre l'appareil médical hors service : définissez l'appareil médical sur hors service.

4. Commande de travaux de mise au rebut : créez une commande de travaux de mise au rebut pour l'appareil hors service.

Fermeture de la demande hors service

À l'étape **Examiner et confirmer** du playbook, terminez l'activité **Fermer le ticket** en attendant que toutes les autres activités soient terminées, puis sélectionnez un code de résolution et ajoutez des notes de résolution.

Création de demandes de dispositifs médicaux

Créez des demandes de mise en service d'appareils médicaux, d'examen de la maintenance alternative des équipements (AEM), de résolution des problèmes liés aux appareils médicaux ou de mise hors service des dispositifs médicaux à partir d'un portail de services.

Votre administrateur peut configurer l'option de création de tickets d'appareils médicaux en fonction du type de demande de service pour un appareil médical. Le formulaire d'envoi pour chaque type de demande est configuré par votre administrateur.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle `sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor`, utilisez les options suivantes disponibles par défaut dans le menu Ticket de la page Customer Service Portal pour placer des demandes de service pour vos dispositifs médicaux :

Dispositif médical en service

Demande de mise en service d'un dispositif médical et d'association du dispositif à un plan de maintenance.

Demander une revue AEM

Demande d'examen des changements de plan de maintenance actuels associés à un modèle de dispositif médical.

Signaler un problème d'appareil médical

Signaler les problèmes d'appareils médicaux et demander d'effectuer une maintenance corrective pour les résoudre.

Dispositif médical hors service

Demande de mise hors service d'un dispositif médical.

Une fois qu'une demande est envoyée, un ticket d'appareil médical correspondant est créé sur l'instance associée ServiceNow . Un ingénieur clinicien travaille ensuite sur le cas. Pour en savoir plus, consultez [Gestion des tickets liés aux dispositifs médicaux dans Espace de travail](#).

Healthcare Computerized Maintenance Management System Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Healthcare Computerized Maintenance Management System les composants (Healthcare CMMS).

Composants installés avec Healthcare Computerized Maintenance Management System

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application (Healthcare CMMS), notamment des Healthcare Computerized Maintenance Management System tables, des rôles d'utilisateur, des modules d'extension, ServiceNow Store des applications et des règles métier.

i Remarque :

La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#) .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Rôles installés dans Healthcare CMMS

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.créateur de cas	Accorde l'accès pour créer des tickets d'appareil médical.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Accorde l'accès pour afficher les tickets d'appareils médicaux.	Néant
sn_hcls_cmms.ingénieur_clinique	Créer et mettre à jour les plans de maintenance pour les modèles d'appareils médicaux et les éléments de base d'installation pour les dispositifs médicaux. Fonctionne sur les boîtiers de dispositifs médicaux.	• sn_custom • sn_hcls_cm
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administre qui peut accéder à l'application Healthcare CMMS .	• sn_hcls_cm • sn_risk_adv • wm_admin

Traduction automatique

Rôles installés dans Healthcare CMMS (suite)

Rôle	Description	Contient des rô
sn_hcls_cmms.technicien_d'ingénierie_clinique	Travaille dans des emplacements d'instruments médicaux et consigne les détails dans le formulaire de commande de travaux, y compris les pièces utilisées et les frais accessoires.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Crée des tickets de dispositifs médicaux pour une organisation en tant que clinicien. i Remarque : Pour créer des tickets de dispositifs médicaux pour une organisation (emplacement d'entreprise), un utilisateur disposant du rôle sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor doit être le membre de l'organisation et avoir le type de responsabilité Contributeur d'emplacement . Le mappage d'une organisation et de ses membres est inclus dans la table Membre de l'organisation [sn_csm_service_organization_member].	• sn_custom • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Accède à toutes les données de l'appareil et à tous les boîtiers d'appareil médical et les affiche.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adv • sn_risk_adv

Tables installées

Tables installées dans Healthcare CMMS l'application

Table	Description
Mallette pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Stocke les boîtiers d'appareils médicaux.

Modules d'extension installés

Modules d’extension installés dans Healthcare CMMS

Module d'extension	Description
Service clientèle avec Gestion des services sur site (com.snc.csm_fsm_integration)	Permet l’intégration entre les applications et Gestion des services sur site met à disposition des informations sur le compte, le contact, le partenaire, le Healthcare CMMS contact du partenaire et le consommateur à partir de .Gestion des services sur siteService clientèle

ServiceNow Store Applications installées

ServiceNow Store Applications installées dans Healthcare CMMS

Application	Description
Gestion des services de santé et de sciences de la vie Core (sn_hcls)	Fournit un modèle de données et des capacités de santé numérique essentielles, notamment une vue à 360 degrés des patients, la gestion du consentement et une documentation numérique pour mieux répondre aux besoins des services de santé.
GRC : risque avancé (com.sn_risk_advanced)	Permet aux décideurs d’éviter tout impact négatif sur les opérations business en identifiant les risques, en les évaluant, en y répondant et en les surveillant en permanence.
GRC: Common Workspace Elements (sn_grc_workspace)	Permet l’utilisation de la fonctionnalité dans le Advanced RiskEspace de travail configurable de CSM.
Pack de contenu Performance Analytics pour le secteur de la santé CDM (sn_hcls)	Installez le pack de contenu Performance Analytics pour le secteur de la santé CDM séparément de ServiceNow Store. Fournit des options Performance Analytics et un tableau de bord pour les applications de gestion des appareils cliniques dans le secteur de la santé. Le tableau de bord donne une visibilité à l’équipe d’ingénierie clinique pour se référer à l’ensemble des métriques de l’application GMAO.

Traduction automatique

Règles métier installées

Règles métier installées dans Healthcare CMMS

Règle métier	Table	Critères de règle	Description
Créer des ordres de travail d'inspection	Mallette pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Crée des commandes de travaux pour l'inspection initiale d'un dispositif médical lorsque l'état du ticket en service du dispositif médical associé est défini sur Configuration du dispositif .
Marquer les appareils comme installés	Mallette pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Définit l'état d'installation d'un dispositif médical sur Installé ou Annulé lorsque l'état du ticket en service de l'appareil médical associé est défini sur Fermé, terminé ou Annulé , respectivement.
Configurer le modèle d'appareil médical	Mallette pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Avant la mise à jour	Crée un modèle de dispositif médical lorsqu'il n'en existe aucun pour un dispositif médical et que l'état du ticket en service de dispositif médical associé est défini sur Configuration du modèle .
Déclencher l'approbation AEM de l'appareil médical	Mallette pour dispositif médical [sn_hcls_cmms_case]	Mise à jour asynchrone	Déclenche le workflow d'approbation, le cas échéant, pour une demande de maintenance de l'équipement alternatif (AEM).

Séparation de domaine et Healthcare Computerized Maintenance Management System

Domain separation est prise en charge pour Healthcare Computerized Maintenance Management System (Healthcare CMMS). Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Traduction automatique

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique [Prise en charge de Séparation de domaine par les applications](#) .

Vue d'ensemble

L'application inclut Domain Separation Healthcare CMMS pour les données transactionnelles telles que les tickets d'appareils médicaux, y compris AEM, en service, les tickets de problèmes d'appareils et les appareils hors service.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Healthcare CMMS

Pour les clients qui utilisent l'application Healthcare CMMS pour émettre des demandes de dispositifs médicaux, le domaine est défini à partir de la session de l'utilisateur connecté, dans le ticket créé et dans les données de santé associées.

Cas d'utilisation

Lorsque les données de santé des prestataires de soins de santé sont séparées par domaines, les demandes de soins de santé et les tâches d'exécution correspondantes sont associées aux domaines de clients respectifs.