Zurique Healthcare and Life Sciences

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow
são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e
de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas
às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice

Healthcare and Life Sciences....4
Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas....4
Healthcare and Life Sciences Service Management Core....5
Ajuda para prontuários médicos eletrônicos....187
Patient Support Services....233
Pre-Visit Management....291
Vaccine Administration Management....326
Redox Inbound Integration....402
Gestão de dispositivos clínicos....412
CMMS de saúde....413
Operações de assistência médica....468
Base para operações de assistência médica....468
Care Team Mobile....503
[store-future: BEGIN review]
[End]
Operações da equipe de atendimento para Biomed....515
Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais....536
Operações da equipe de atendimento para instalações....557
Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica....579
Gestão do trabalho da equipe de atendimento....598
[store-future: BEGIN review]
[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences

Aproveite sua plataforma de saúde digital com o. ServiceNow® Healthcare and Life Sciences e criar melhores experiências de ponta a ponta para pacientes, provedores e equipe.

Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas



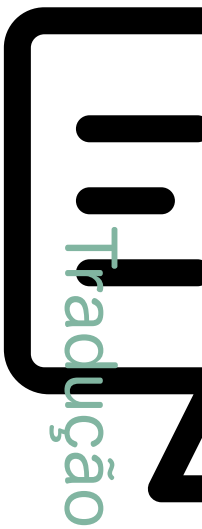
Simplifique os fluxos de trabalho do paciente com playbooks e gestão de casos.

Gestão de dispositivos clínicos



Otimizar a gestão e a manutenção de dispositivos médicos.

Operaçõ



Permita que concentrem

Tradução automática

Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Com ServiceNow® Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas simplificar os fluxos de trabalho do paciente e da equipe de cuidados com playbooks e gestão de casos.

Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas inclui as seguintes aplicações:

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Entregue uma experiência digital perfeita para seus usuários e simplifique as operações de saúde com processos automatizados.

Pre-Visit Management

Simplifique o processo de programação de solicitações de procedimento para pacientes e aumente a visibilidade das aprovações de pré-autorização antes dos procedimentos agendados.

Patient Support Services

Simplificar a integração, a educação e o envolvimento do paciente para vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opioides e gestão do diabetes.

Vaccine Administration Management

Gerencie vacinas para doenças infeciosas do início ao fim.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redox Inbound Integration

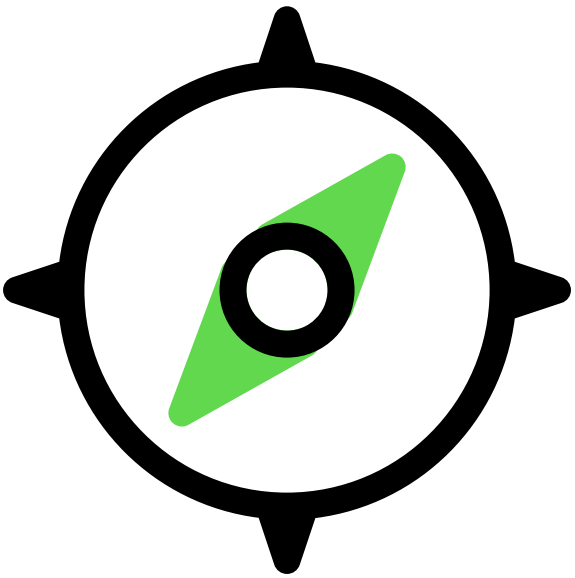
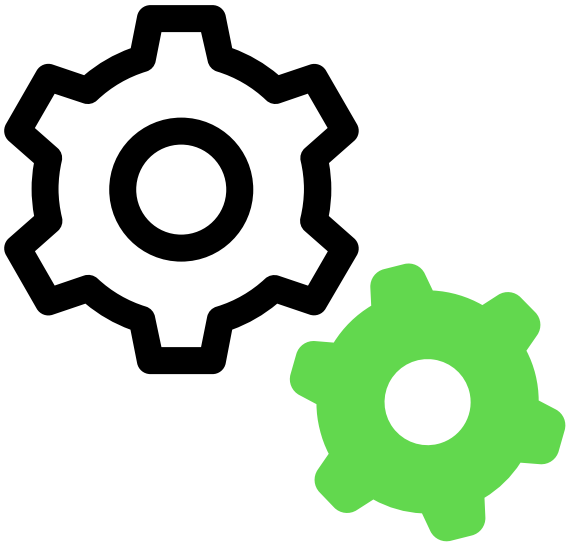
Use a troca bidirecional de dados em tempo real com sistemas de saúde externos por meio do Redox plataforma.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

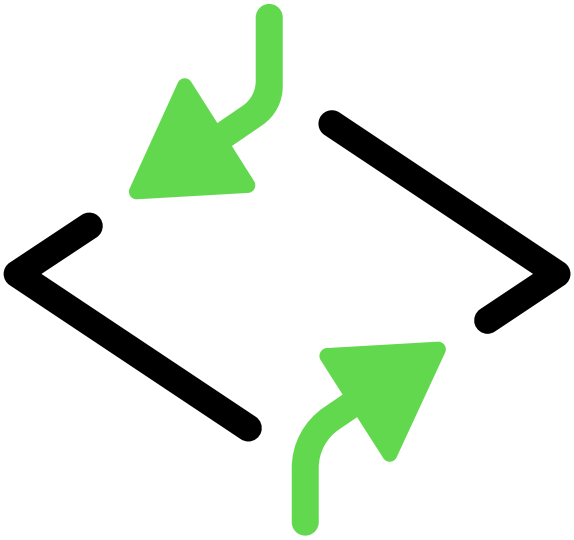
Com ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core entregue uma experiência digital perfeita para seus usuários e simplifique as operações de saúde com processos automatizados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	Tradução automática
		
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	Planeje e configure sua implementação.	Configure o. Es

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Portal do paciente	
		
Gerencie informações do paciente em Espaço.	Use Portal do paciente disponibilizar informações de saúde para os pacientes.	Ob compon

Tradução automática

Explorando Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Se você está iniciando ou expandindo a implementação do Healthcare and Life Sciences Service Management Core considere aprender mais sobre o modelo de dados e os recursos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de consentimento e documentação digital disponível para lidar com os serviços de saúde.

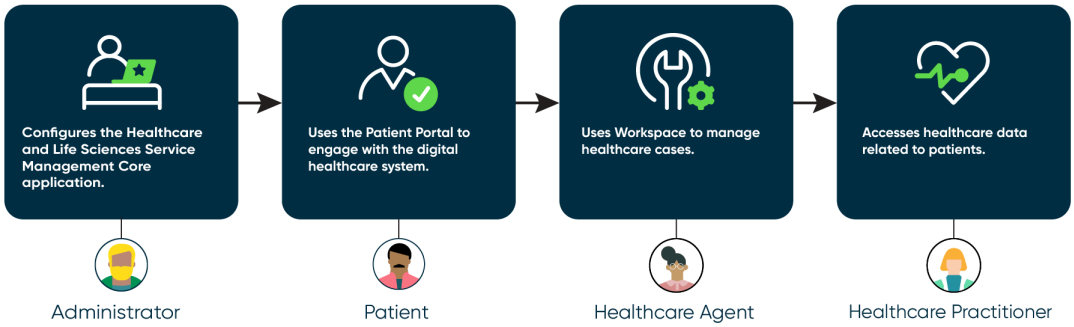
Healthcare and Life Sciences Service Management Core Visão geral

Como provedor, pagador, farmacêutico ou organização de dispositivos médicos, você pode melhorar a produtividade dos funcionários com visibilidade completa dos registros médicos de pacientes e membros. Você pode otimizar o tempo do agente de saúde fornecendo a ele as informações completas do paciente para atender a quaisquer solicitações de assistência médica.

Healthcare and Life Sciences Service Management Coreé uma aplicação com escopo que fornece o. Healthcare and Life Sciences modelo de dados para Healthcare and Life Sciences produtos do setor, Espaço para exibir informações do paciente e casos relacionados à saúde e modelos de documento para gerenciar documentos relacionados à saúde.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho principal da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas



No fluxo de trabalho Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core:

1. Um administrador configura a aplicação Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core.
2. Um paciente usa o Portal do paciente para interagir com o sistema de saúde digital.
3. Um agente de saúde usa o Espaço para gerenciar casos de assistência médica.
4. Um profissional de saúde acessa dados de saúde relacionados aos pacientes.

Benefícios

Healthcare and Life Sciences Service Management Core fornece os seguintes benefícios:

Principais benefícios da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Benefício	Recurso principal	Função
Experimente um processo de consulta do paciente contínuo e que economiza tempo.	Use Portal do paciente para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas	Paciente
Obtenha uma visão de 360 graus das informações do paciente ou membro.	Exibir informações do paciente em Espaço	Agente
Digitalize a geração de documentos e consentimentos de saúde usando modelos de documentos digitais integrados.	Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Agente
Configure um modelo flexível de dados de segurança e baseado em função que	Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences	Administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais benefícios da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Benefício	Recurso principal	Função
esteja em conformidade com a HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) e alinhado com o padrão do setor HL7 (Health Level Seven International), incluindo o padrão FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources).		
Gerencie casos de saúde em um espaço conveniente e acessível.	Gerencie solicitações de assistência médica em Espaço	Agente

Para começar a usar a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core, consulte Configuração da Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Configuração da Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Configure o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para criar diferentes tipos de fluxo de trabalho Healthcare and Life Sciences soluções do setor.

Tarefas de configuração do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tarefa	Descrição
Instalar Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	Instale o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para criar um modelo de dados e habilitar documentação digital e gestão de consentimento para um Healthcare and Life Sciences fluxo de trabalho.
Atribuição de funções a Healthcare and Life Sciences Service Management Core usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Use o Healthcare and Life Sciences modelo de dados.	Use dados de assistência médica, casos e tabelas de tarefas para decidir o modelo de dados do Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho. Para obter informações sobre tabelas de dados de assistência médica, consulte Healthcare and Life Sciences tabelas de modelo de dados. **Nota:** Nenhum usuário, incluindo usuários com a função de administrador, pode excluir dados das tabelas de dados de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tarefa	Descrição
Configure modelos de documento para casos de assistência médica .	Digitalize a geração de documentos e formulários de saúde usando modelos de documentos digitais integrados.
Configure a geração automática de documentos para casos de assistência médica .	Defina as condições para geração automática de documentos para um caso de saúde.
Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante .	Aprovar privilégios de RCA (acesso restrito do solicitante) para acessar modelos de documento do Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.
Configure um programa e os serviços do programa .	Permita que os usuários de uma aplicação Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas solicitem os serviços incluídos em um programa.
Configurar especificações de dosagem para um medicamento .	Configure especificações de dosagem para um medicamento associado a um programa em uma aplicação.
Especifique um item pendente para os pacientes.	Adicione um item pendente que os pacientes em sua organização de saúde devem concluir como parte de sua atividade de saúde.
Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu Tarefas Pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde.	Habilite o item de menu Tarefas Pendentes que usa o widget HCLS para DoS (hcls-todo-list) para exibir itens pendentes em um portal de serviços.
Determine o processo de gestão de consentimento dos pacientes .	Determine se a política de privacidade para consentimento do paciente precisa ser encaminhada para revisão e assinatura para o paciente.
Configure o. Portal do paciente.	Configure o. Portal do paciente disponível em Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para permitir que os pacientes acessem suas informações de saúde no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tarefa	Descrição
Configure o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail.	Configure o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre o registro da conta com Portal do paciente .
Habilite B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.	Configure o. Customer Service Management (CSM) Modelos de dados para habilitar business-to-business-to-consumer (B2B2C).
Configurar um externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para uma integração personalizada.	Habilite uma aplicação de integração personalizada para trocar dados com um externo Redox Sistema de saúde configurando os IDs de origem e de destino do sistema de saúde em seu ServiceNow instância.
Proteja informações confidenciais .	Impedir que usuários não autorizados exibam dados confidenciais de saúde.

Instalar Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Você pode instalar o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação (sn_hcls se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração Healthcare and Life Sciences Service Management Core e instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Healthcare and Life Sciences Service Management Core:

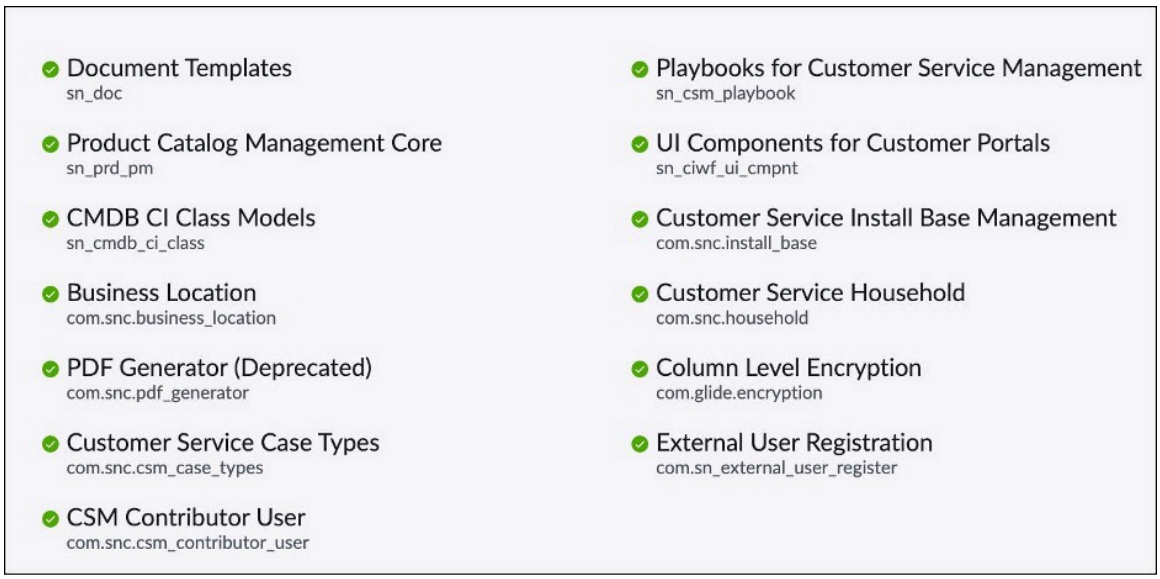
- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- ServiceNow Store aplicações
- Regras de negócio

A aplicação Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core depende da Gestão de catálogo de produtos Core, dos componentes de IU CIWF e das aplicações principais do setor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise todos os plug-ins nesta imagem que são ativados instalando a aplicação Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core:



Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação (sn_hcls usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuição de funções a Healthcare and Life Sciences Service Management Core usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Assistência médica e ciências da vida usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hcls.manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.admin	Administra quem pode acessar dados confidenciais restringindo como os usuários adquirem funções no Healthcare and Life Sciences aplicações.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin
sn_hcls.case_task_viewer	Concede acesso para exibir tarefas associadas a casos de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.clinical_data_viewer	Exibe detalhes dos dados clínicos, como imunização e procedimento.	Nenhum(a)
sn_hcls.clinical_data_writer	Edita detalhes dos dados clínicos, como imunização e procedimento.	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.consumer_agent	Cria, exibe e edita casos de saúde e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_hcls.health_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	Cria casos de assistência médica para uma conta e contato como agente de atendimento ao cliente.	• sn_hcls.health_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Concede direitos de acesso a dados aos usuários que precisam de acesso dedicado a determinados dados confidenciais de saúde.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.device_data_viewer	Exibe detalhes do dispositivo.	Nenhum(a)
sn_hcls.device_data_writer	Cria, exclui e atualiza os dados do dispositivo.	sn_hcls.device_data_viewer
sn_hcls.employee_patient	Concede acesso aos usuários com a função snc_internal a dados de saúde e casos de saúde quando autorizados a exibi-los.	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	Exibe detalhes dos dados básicos, como organização e local de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.foundation_data_writer	Edita detalhes dos dados básicos, como organização e local de assistência médica.	sn_hcls.foundation_data_viewer
sn_hcls.health_agent	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como um agente do contact center. Pode exibir e editar a tabela Famílias de CSM, a tabela Plano de membros, a tabela Solicitação de pré-autorização e todas as tabelas clínicas. Pode criar membros da residência e solicitações de pré-autenticação.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do seguro-saúde, como plano de membro e plano de pagador.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.health_insurance_data_writer	Edita detalhes dos dados do seguro-saúde, como plano de membro e plano de pagador.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.manager	Gerencia quem pode executar operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) em objetos de saúde em um ServiceNow instância. Além disso, cria e gerencia contas, contato, relacionamentos de conta, relacionamentos de contato e relacionamentos de cliente de conta.	• canvas_user • model_manager • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_writer • sn_hcls.foundation_data_writer • sn_hcls.health_insurance_data_writer • sn_hcls.patient_data_writer • sn_hcls.pratitioner_data_writer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit.patient_service_agent
sn_hcls.patient	Exibe registros próprios, incluindo casos de saúde, endereços, dados do paciente e dados clínicos como um paciente. Além disso, exibe os registros de outros pacientes, incluindo seus endereços para os quais eles são o representante autorizado. Adiciona comentários aos casos de assistência médica e para quem ele é o representante autorizado. Exibe os membros da residência, se houver. Membros da residência e endereços associados a um paciente são mantidos usando as tabelas Membro da residência	• sn_customerservice.Consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
	[csm_household_member] e Local [cmn_location], respectivamente. O local está associado ao domínio de fundação no Common Service Data Model (CSDM).	
sn_hcls.patient_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da política.	Nenhum(a)
sn_hcls.patient_data_writer	Edita detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da política.	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como profissional de saúde (enfermeiro de triagem ou coordenador clínico). Cria Prescrições de medicação. Criar imunizações.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.pratitioner_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	Nenhum(a)
sn_hcls.pratitioner_data_writer	Edita detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	sn_hcls.pratitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	Exibe relatórios gerados a partir de tabelas às quais eles têm acesso como agentes ou gerentes.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	Nenhum(a)
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Edita detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários ServiceNow AI Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Crie um local de assistência médica na Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Crie locais de assistência médica para designar os locais em que suas equipes de atendimento operam.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os locais de assistência médica são entidades físicas nas quais as operações de assistência ocorrem.

A tabela Local de assistência médica [sn_hcls_location] armazena detalhes do local associado à sua organização de assistência médica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Dados da organização** > **Localização da instituição de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o local de assistência médica.
Tipo físico	Forma física do local. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Área ○ Cama ○ Prédio ○ Armário ○ Corredor ○ Jurisdição ○ Nível ○ Sala ○ Estrada ○ Site ○ Veículo ○ Setor ○ Enfermaria Para obter mais informações sobre os tipos físicos disponíveis, consulte tipos de local Definido nas especificações de FHIR.
Local primário	O local primário deste local de assistência médica. Defina seu local primário para criar uma hierarquia de locais em que o local de saúde atual esteja aninhado nesse local primário. Para obter mais informações, consulte Exemplo - Organizando seus locais de assistência médica.
Local	Local físico deste local de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A entrada selecionada aqui preenche os campos de endereço. O valor aqui faz referência à tabela Local comum [cmn_location].
Latitude	Latitude da localização geográfica absoluta.
Longitude	Longitude da localização geográfica absoluta.
Altitude	Altitude da localização geográfica absoluta.
Status	Opção para indicar se o local de assistência médica está em uso. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: ○ Ativo ○ Inativo ○ Suspensos Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do local Definido nas especificações de FHIR.
Rua	Endereço de correspondência do local físico.
Cidade	Cidade na qual o local físico está localizado.
Estado/província	Estado ou província em que o local físico está localizado.
CEP	CEP ou CEP do local físico.
Telefone	Número de telefone do local físico.
Identificador	Identificador exclusivo associado a este local.
Descrição	Uma descrição deste local de assistência médica.

4. Selecione **Enviar**.

Adicione uma organização de assistência médica na Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Crie uma organização de assistência médica para uso com a Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Organização de saúde [sn_hcls_organization] armazena os detalhes de uma organização de saúde em sua instância da ServiceNow.

Quando uma organização de saúde é criada, um local de negócios associado também é criado com o mesmo nome que faz referência à organização de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Dados da organização** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua organização de saúde.
Tipo de organização	Tipo de organização de saúde que você representa. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: ○ Patrocinador de pesquisa clínica ○ Grupo da comunidade ○ Instituto educacional ○ Governo ○ Prestador de serviços de saúde ○ Departamento hospitalar ○ Negócio não relacionado à saúde ○ Equipe organizacional ○ Outro ○ Pagador ○ Indústria farmacêutica ○ Instituição religiosa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização Definido nas especificações de FHIR.
Organização primária	Organização primária associada à organização.
Telefone	Número de telefone da organização.
E-mail	Endereço de e-mail associado à organização.
Descrição	Uma descrição desta organização de saúde.
Este é um local interno	Indica se esta organização é considerada um local interno.
Local comum	O local comum associado.

4. Selecione **Save** (Salvar).

Associe locais a uma organização de assistência médica na Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Associe locais de assistência médica a organizações de assistência médica.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em cenários em que um local de assistência médica está sendo utilizado por várias organizações de assistência médica, você pode usar esta tabela para associar essas organizações a um local.

Você também pode associar várias organizações de saúde a um local de saúde ou vice-versa.

Por exemplo, uma única sala de UTI em um hospital pode ser usada por vários departamentos, como cardiologia e neurologia. Você associaria esses departamentos (organizações de saúde) à sala de ICU (um local de assistência médica) usando as etapas a seguir.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Dados da organização** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de assistência médica que você deseja associar a um local de assistência médica.
3. Navegue até **Locais de assistência médica** lista relacionada.
4. Clique em **Editar**.
5. No painel Coleção, selecione os locais de assistência médica que você deseja adicionar a esta organização de assistência médica e use a seta para a direita para movê-los para a Lista de locais de assistência médica desta organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para remover um local de uma organização, basta usar a seta para a esquerda para mover o local da Lista de locais de assistência médica para a lista Coleção.

6. Clique em **Salvar**.

Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences

A aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core fornece um modelo de dados que é usado nos fluxos de trabalho do Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Visão geral Healthcare and Life Sciences

O modelo de dados Healthcare and Life Sciences é compatível com o padrão do setor Health Level Seven International (HL7), incluindo o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR). O modelo de dados se aplica a todas as soluções do setor de Healthcare and Life Sciences, incluindo fornecedores, ciências biológicas e pagadores. O modelo inclui tabelas de dados para organizações, pacientes, médicos, seguros, ciclo de receita e dados clínicos.

O modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas que estão incluídas na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management (CSM).
- Tabelas que são provenientes da aplicação ServiceNow AI Platform.
- Tabelas que são da aplicação Catálogo de produtos Management Core.

Você pode instalar a aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core para usar somente seu modelo de dados para uma configuração básica.

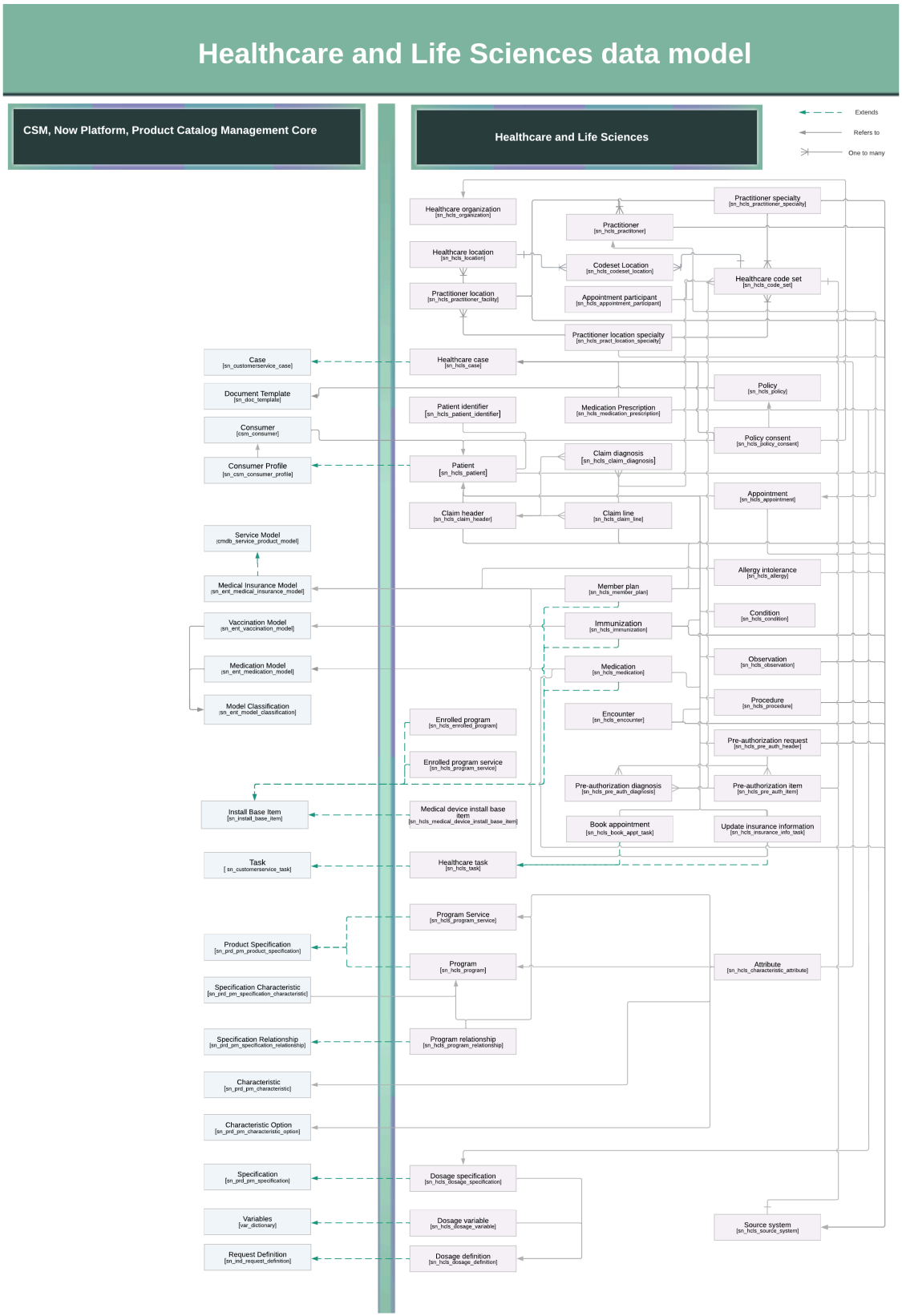
Diagrama do modelo de dados Healthcare and Life Sciences

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Healthcare and Life Sciences Service Management Core para o modelo de dados Healthcare and Life Sciences

O modelo de dados Healthcare and Life Sciences usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Intolerância a alergias [sn_hcls_allergy]	Armazena as informações sobre uma avaliação clínica de uma alergia ou intolerância; uma propensão, ou um risco potencial para um indivíduo, de ter uma reação adversa em uma exposição futura à substância ou à classe de substância especificada.
Consulta [sn_hcls_appointment]	Armazena os detalhes da marcação de consulta de um paciente na sua organização de saúde.
Participante da consulta [sn_hcls_appointment_participant]	Armazena os detalhes do participante de uma consulta.
Atributo [sn_hcls_characteristic_attribute]	Armazena as opções de características associadas a um programa ou serviço de programa que um paciente seleciona ao enviar uma solicitação de assistência médica.
Marcar consulta [sn_hcls_book_appt_task]	Armazena os detalhes da tarefa de marcar uma consulta associada a um caso de saúde ou aos tipos de caso estendidos.
Diagnóstico da queixa [sn_hcls_claim_diagnosis]	Armazena informações de diagnóstico para queixas.
Cabeçalho da queixa [sn_hcls_claim_header]	Armazena os detalhes da queixa principal enviada em nome de um paciente para uma organização pagadora.
Linha da queixa [sn_hcls_claim_line]	Armazena os detalhes dos itens pertencentes ao cabeçalho de uma queixa.
Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	Armazena os detalhes de dispositivos médicos como itens-base de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Condição [sn_hcls_condition]	Armazena informações sobre uma condição, problema, diagnóstico ou outro evento, situação, questão ou conceito clínico que atingiu um nível de preocupação.
Definição de dosagem [sn_hcls_dosage_definition]	Modela a tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification] para uso como um parâmetro de definição de solicitação.
Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification]	Armazena as informações sobre a dosagem de medicamento associada a um programa.
Variável de dosagem [sn_hcls_dosage_variable]	Armazena as variáveis configuradas para uma especificação de dosagem exibida no formulário Prescrição de medicamentos de uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.
Encontro [sn_hcls_encounter]	Armazena as informações sobre uma interação entre um paciente e profissionais de saúde para fornecer serviços de saúde ou avaliar o estado de saúde de um paciente.
Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]	Armazena os programas nos quais um paciente está inscrito
Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]	Armazena os serviços do programa fornecidos a um paciente como parte de um processo de inscrição no programa.
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Armazena casos relacionados à assistência médica. **Nota:** A tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] é uma tabela abstrata e pode ser estendida.
Conjunto de códigos de saúde [sn_hcls_code_set]	Armazena os detalhes dos conjuntos de códigos disponíveis em sua instância ServiceNow.
Local da assistência médica [sn_hcls_location]	Armazena detalhes do local associado à sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Organização de saúde [sn_hcls_organization]	Armazena os detalhes de uma organização de saúde em sua instância ServiceNow.
Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task]	Armazena os detalhes da tarefa associada a um caso de saúde ou a um paciente em sua organização de saúde. **Nota:** A tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] é uma tabela abstrata e pode ser estendida.
Imunização [sn_hcls_immunization]	Armazena as informações sobre um evento em que um paciente recebe uma vacina ou um registro de uma vacinação, conforme relatado por um paciente, um médico ou outra parte.
Medicação [sn_hcls_medication]	Armazena as informações sobre uma medicação para fins de prescrição, entrega e administração de um medicamento, bem como para fazer declarações sobre o uso de medicamentos.
Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Armazena as informações sobre prescrições solicitadas para um paciente.
Plano de membro [sn_hcls_member_plan]	Armazena os detalhes de um plano de saúde associado a um paciente.
Observação [sn_hcls_observation]	Armazena as informações sobre medições e declarações simples feitas sobre um paciente.
Paciente [sn_hcls_patient]	Armazena os detalhes de um paciente em sua organização de saúde.
Política [sn_hcls_policy]	Armazena os detalhes de uma política compartilhada com pacientes nas aplicações de Healthcare and Life Sciences.
Consentimento com a política [sn_hcls_policy_consent]	Armazena os detalhes de um consentimento aceito por um paciente ou membro da residência em nome do paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Médico [sn_hcls_pr incident]	Armazena os detalhes de um médico em sua organização de saúde.
Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility]	Armazena os detalhes do local em que um médico oferece serviços de saúde.
Especialidade no local do médico [sn_hcls_pract_location_specialty]	Armazena os detalhes sobre tipos de serviços que um médico pode fornecer para uma organização em um local específico.
Especialidade do médico [sn_hcls_practitioner_specialty]	Armazena os detalhes da associação entre uma especialidade e um médico.
Diagnóstico da pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	Armazena informações de diagnóstico relativas a uma pré-autorização para serviços de saúde.
Item da pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_item]	Armazena os detalhes de itens pertencentes a uma solicitação de pré-autorização para serviços de saúde.
Solicitação de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_header]	Armazena os detalhes da solicitação de autorização para um serviço de saúde fornecido por uma organização pagadora.
Procedimento [sn_hcls_procedure]	Armazena as informações sobre uma ação que é ou foi executada em ou para um paciente. Uma ação pode ser uma intervenção física, como uma cirurgia, ou menos invasiva, como serviços de longo prazo, aconselhamento ou hipnoterapia.
Programa [sn_hcls_program]	Armazena os programas oferecidos por organizações de saúde.
Relacionamento do programa [sn_hcls_program_relationship]	Armazena os detalhes da associação entre um programa e o serviço do programa.
Serviço do programa [sn_hcls_program_service]	Armazena os serviços do programa associados a um programa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Sistema de origem [sn_hcls_source_system]	Armazena os IDs de origem e de destino de um sistema de saúde externo em sua instância ServiceNow.
Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Armazena os detalhes da tarefa de atualizar as informações de seguro de um paciente em sua organização de saúde.

Tabelas ServiceNow AI Platform, Customer Service Management (CSM) e Catálogo de produtos Management Core para o modelo de dados Healthcare and Life Sciences

O modelo de dados Healthcare and Life Sciences usa as seguintes tabelas incluídas nas aplicações ServiceNow AI Platform, Customer Service Management (CSM) e Catálogo de produtos Management Core para armazenar dados.

Tabelas ServiceNow AI Platform, CSM e Catálogo de produtos Management Core usadas no modelo de dados Healthcare and Life Sciences

Tabela	Descrição	Aplicação
Local de negócios [sn_csm_business_location]	Fornece os registros do local de negócios.	CSM
Caso [sn_customerservice_case]	Fornece os casos de pacientes associados a registros de contato do cliente.	CSM
Característica [sn_prd_pm_characteristic]	Fornece os atributos disponíveis para um produto.	Catálogo de produtos Management Core
Opção de característica [sn_prd_pm_characteristic_option]	Fornece as opções de atributos disponíveis para um produto.	Catálogo de produtos Management Core
Consumidor [csm_consumer]	Fornece registros de pacientes associados aos registros do consumidor.	CSM
Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile]	Fornece vários perfis de consumidor.	CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas ServiceNow AI Platform, CSM e Catálogo de produtos Management Core usadas no modelo de dados Healthcare and Life Sciences

Tabela	Descrição	Aplicação
Modelo de documento [sn_doc_template]	Fornece modelos de documento para gerar cartas ou documentos padrão.	ServiceNow AI Platform
Membro da residência [csm_household_member]	Fornece registros dos pacientes membros que foram adicionados a uma residência.	CSM
Item-base de instalação [sn_install_base_item]	Fornece os produtos instalados ou em uso por uma conta ou um cliente.	CSM
Local [cmn_location]	Fornece endereços associados a um paciente.	ServiceNow AI Platform
Modelo de seguro médico [sn_ent_medical_insurance_model]	Classifica modelos de seguro médico, incluindo planos de seguro de saúde e programas de seguro governamental, como Medicare ou Medicaid.	Armazenamento de classes de ativos e modelo expandido
Especificação do produto [sn_prd_pm_specification]	Define, em um nível funcional, um produto que um provedor de serviço vende ao cliente.	Catálogo de produtos Management Core
Definição da solicitação [sn_ind_request_definition]	Associa um tipo de tarefa e um fluxo de trabalho à tabela de dados de uma solicitação.	ServiceNow AI Platform
Organização de serviço [sn_customer_service_organization]	Fornece registros para organizações de serviço, incluindo locais de negócios e locais de negócios internos.	CSM
Produto vendido [sn_install_base_sold_product]	Informa o produto comprado por um paciente, como um cliente, e faz referência à tabela Modelo de produto [cmdb_model] ou à tabela Modelo de serviço [cmdb_service_product_model]	ServiceNow AI Platform

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas ServiceNow AI Platform, CSM e Catálogo de produtos Management Core usadas no modelo de dados Healthcare and Life Sciences

Tabela	Descrição	Aplicação
	para um cliente (conta do cliente ou consumidor).	
Especificação [sn_prd_pm_specification]	Fornece a tabela base para especificações incluídas nas aplicações verticais do setor.	Catálogo de produtos Management Core
Característica de especificação [sn_prd_pm_specification_characteristic]	Fornece as características para especificações de produtos, serviços e recursos.	Catálogo de produtos Management Core
Relacionamento de especificação [sn_prd_pm_specification_relationship]	Fornece a associação entre as especificações de produto, serviço e recurso e informa como uma oferta de produto é decomposta, atendida e entregue após o recebimento de um pedido do cliente.	Catálogo de produtos Management Core
Tarefa [task]	Fornece uma série de campos padrão usados em cada uma das tabelas estendidas.	ServiceNow AI Platform
Variáveis [var_dictionary]	Define variáveis dinâmicas para um modelo usado em um formulário de aplicação.	ServiceNow AI Platform

Nota:
Para saber mais sobre ServiceNow AI Platform, CSM e Gestão de catálogo de produtos Core tabelas, consulte Tabelas de modelos de dados do setor e Tabelas instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Exemplo de modelo de dados de saúde e ciências biológicas

O modelo de dados de saúde e ciências biológicas é vital na gestão das informações do paciente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hcls.health_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cenário do problema: Uma organização de saúde se dedica a melhorar a satisfação do paciente enfrenta desafios comuns do setor. Esses obstáculos envolvem a falta de alinhamento com os padrões cruciais do setor, incluindo a HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources) e o HL7 (Health Level Seven International). Essas disparidades levam à duplicação de esforços e a um tempo de lançamento no mercado lento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução: Para lidar com esses desafios, a organização de assistência médica reconhece a necessidade de soluções transformadoras e, posteriormente, implementa a aplicação HCLS-SM Core. No contexto da saúde, um modelo de dados refere-se a uma representação estruturada dos dados usados e gerenciados no sistema de saúde. Ele define como os dados são organizados, armazenados e acessados, fornecendo uma estrutura para entender os relacionamentos entre diferentes tipos de dados. Um modelo de dados de saúde normalmente inclui várias entidades, atributos e suas interconexões, refletindo a natureza complexa das informações de saúde.

Neste cenário, o modelo de dados de saúde é vital na gestão das informações do paciente. Vamos presumir que cada organização de saúde tenha entidades e atributos como um dos principais componentes de um modelo de dados. As entidades representam os diferentes objetos ou conceitos dentro do sistema de saúde, como pacientes, profissionais de saúde, procedimentos médicos, medicamentos, etc. Atributos são as propriedades ou características das entidades. Por exemplo, os atributos de uma entidade de paciente podem incluir nome, data de nascimento, sexo e histórico médico.

Gilly, um novo paciente, liga para a organização de saúde em busca de assistência médica.

Procedimento

1. No Espaço de saúde, navegue até **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações** > **Novo(a)** para criar um registro de paciente.
2. Navegue até **Criar paciente** No menu Opções para criar um novo registro de paciente.
3. Preencha os campos do formulário e clique em **Salvar** .

   Quando um registro de paciente é criado na ServiceNow, um registro de consumidor correspondente é gerado, vinculando a identidade do paciente ao sistema de saúde.

Resultado

O poder do modelo de dados de saúde surge quando o registro do paciente da Gilly se conecta perfeitamente a vários aspectos de sua jornada de saúde.

Uma lista de compromissos é vinculada, fornecendo detalhes como tipo de compromisso, serviço fornecido, local e o médico participante. A lista relacionada de registros do paciente exibe outras informações sobre ela.

A organização de assistência médica percebe eficiências aprimoradas fornecidas pelo modelo de dados de assistência médica e ciências da vida (HCLS) no HCLS-SM.

O modelo de dados HCLS, por meio de entidades e atributos bem definidos, garante uma experiência perfeita do paciente. Ao capturar e organizar com eficiência as informações do paciente, o modelo de dados não apenas simplifica os processos de registro, mas também permite que os provedores de saúde acessem o histórico médico vital, contribuindo para melhorar o atendimento e a satisfação do paciente.

A organização de saúde está ciente de como o modelo de dados desempenha um papel crucial em ajudar as organizações de saúde a gerenciar, organizar e analisar seus dados com eficácia. Eles visam melhorar a interoperabilidade, a integração de dados, a consistência, a escalabilidade e as obrigações de conformidade e enfatizar a importância de capturar e organizar os dados de uma forma que ofereça suporte ao atendimento personalizado e holístico ao paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Melhore a experiência do paciente identificando e atribuindo automaticamente documentos de saúde relevantes, incluindo documentos de consentimento e privacidade em um fluxo de trabalho que usa casos que estendem o tipo de caso de saúde.

Como usuário com a função sn_hcls.admin, você pode digitalizar a geração de documentos e formulários de saúde usando modelos de documentos digitais integrados. Os documentos de saúde podem ser usados para coletar informações e obter consentimento e assinatura de um paciente, um médico ou ambos.

Para criar documentos de saúde pré-preenchidos e reutilizáveis, mapeie campos e variáveis das tabelas para um modelo de documento. Os modelos de documento são criados no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. Você também pode decidir quem são os participantes associados aos campos no documento mapeando as funções de usuário apropriadas com os participantes.

Você configura modelos de documento no Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Configurar documentos**. Por padrão, você pode criar um modelo de documento do tipo HTML ou PDF. Para obter mais informações, consulte Modelos de documento do tipo HTML e. Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados) .

Depois de configurar um modelo de documento para uma tabela de casos de assistência médica, você pode configurar decisões sobre quando iniciar o processo de execução de documentos em um fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configure a geração automática de documentos para casos de assistência médica.

Configure a geração automática de documentos para casos de assistência médica

Você pode definir as condições para gerar documentos automaticamente para um caso de saúde.

Como usuário com a função de administrador, você pode configurar tabelas de decisão para gerar automaticamente um documento de saúde quando a condição de decisão for atendida para um caso de saúde. Por exemplo, como parte do processo de programação de procedimentos, você pode definir condições para enviar documentos de consentimento de privacidade e consentimento de procedimento para que os pacientes os revisem e assinem digitalmente.

Observe os seguintes pontos ao configurar tabelas de decisão para casos de assistência médica:

- Associe o modelo de documento ao documento de saúde como a resposta para a decisão.
- Associe a coluna em uma tabela de casos de saúde como uma entrada de decisão.

Você configura tabelas de decisão para casos de assistência médica no Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Decisões do documento**. . **Acionar fluxo de documento para o caso de HC** a regra de negócio é executada na inserção e atualização de cada caso de assistência médica e avalia todas as decisões de documento que têm a referência de caso configurada como uma entrada. Quando as condições de decisão são atendidas, a regra de negócio inicia o fluxo de trabalho de documento para o modelo de documento associado.

Para obter mais informações, consulte Decision Tables .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Aprovar privilégios de RCA (acesso restrito do solicitante) para acessar modelos de documento do Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Os privilégios de RCA definem o acesso entre escopos a uma aplicação, um evento ou um recurso de aplicação. Os recursos da aplicação incluem funções de controle de acesso, regras de negócios, ações de IU e inclusões de script.

Os RCAs reais e solicitados necessários para acessar modelos de documento de um Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas as aplicações estão incluídas no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.

Ao instalar um Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Aplicação, o status de RCAs reais do Modelos de documentos a aplicação está definida como **Solicitado** . Para obter mais informações, consulte Acesso de solicitante restrito (RCA) solicitado .

Para poder usar modelos de documento em um Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Aplicação, como administrador, você deve definir o status de RCAs reais do Modelos de documentos aplicação para **Permitido** . Para obter mais informações, consulte Permita um privilégio de acesso restrito de solicitante para modelos de documento em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Permita um privilégio de acesso restrito de solicitante para modelos de documento em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Permita privilégios de RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito do solicitante) para Modelos de documentos aplicação no escopo de destino para acessar modelos de documento de um Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Modelos de documentos no seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Em **Escopo de origem** Da lista Privilégios de acesso restrito do solicitante, pesquise `Healthcare and Life Sciences Service Management Core`.
3. Clique em um RCA solicitado com `Modelos de documentos`escopo de destino.
4. No formulário Privilégio de acesso de solicitante restrito, defina **Status** valor do campo para **Permitido** .
5. Clique em **Atualizar**.
6. Repita as etapas 3 a 5 para cada RCA solicitada.

Configure programas e serviços de programas para Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho

Você pode configurar os programas e os serviços em um programa oferecido por organizações de saúde para inscrição de pacientes ou consumidores.

Um programa em Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação é um item do catálogo de produtos oferecido por organizações de vida de saúde para seus pacientes ou consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um serviço de programa em Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas a aplicação é um item do catálogo de produtos oferecido em um programa por organizações de vida de saúde para seus pacientes ou consumidores.

Configurar um serviço de programa

Adicione um serviço de programa para uso nos programas associados ao Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a aplicação fornece alguns serviços de programa de amostra para Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho que você pode como referência ao criar um serviço de programa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Serviço de programa**.
2. Na lista Serviços do programa, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviço do programa

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo do serviço do programa. Este campo é definido automaticamente como um número gerado automaticamente.
Nome	Nome para identificar o serviço do programa.
Ativo	Opção para habilitar o serviço do programa para uso.
Estado	Estado do serviço do programa. Este campo é definido automaticamente como **Rascunho** estado.
Data de início	Data em que o serviço do programa está programado para iniciar.
Data de término	Data em que o serviço do programa está programado para terminar **Nota:** A data de término do serviço do programa deve ser posterior à data de início.
Descrição	Resumo do serviço do programa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Insira a data em `aaaa-mm-dd` formato, como `2021-12-31` ou clique no ícone de seleção de data correspondente ao tipo de data. Por exemplo, forneça a data de término do serviço de programa inserindo a data no **Data de término** ou clicando no ícone de seleção de data (e selecionando a data.

4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Configure uma característica de especificação para o serviço do programa .
6. **Opcional:** Associe o serviço do programa a um programa .
7. Publique o serviço do programa .

Configure uma característica de especificação para um serviço de programa

Crie uma característica de especificação para que você possa definir a oferta de serviço do programa em Healthcare and Life Sciences programas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Serviço de programa**.
2. Na lista Serviços do programa, clique no link para um serviço de programa do **Número** coluna.
3. Na lista relacionada Características de especificação, clique em **Novo** .
4. Em **Característica** , clique no ícone de pesquisa e selecione uma característica em **Nome** Coluna da lista de características.
   Por padrão, a aplicação fornece o. **Investigação de benefícios** uso de uma referência ao criar uma característica. Para criar uma nova característica, clique em **Novo** Na lista de características e preencha os detalhes da característica.
5. **Opcional:** Em **Opção de característica** , clique no ícone de pesquisa e selecione uma opção de característica em **Opção** Coluna da lista Opções de característica.
   Para criar uma nova opção de característica, clique em **Novo** Na lista Opções de característica e preencha os detalhes da opção de característica.
6. **Opcional:** Selecione **Obrigatório** caixa de seleção para tornar a característica de especificação um requisito para concluir o serviço do programa.
7. Clique em **Enviar**.

Nota:
Você pode ignorar a seção Atividades, que não é usada.

Associe um serviço de programa a um programa

Crie um relacionamento entre um serviço de programa e programas para disponibilizar o serviço no programa.

Antes de Iniciar
Configurar um programa.

Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode associar um serviço de programa a um programa usando o módulo Programa. Para obter mais informações, consulte Associe um programa a um serviço de programa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Serviço de programa**.
2. Na lista Serviços do programa, clique no link para um serviço de programa do **Número** coluna.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do programa, clique em **Novo** .
4. Em **Programa** , clique no ícone de pesquisa e selecione o programa em **Nome** Coluna da lista Especificações.
5. Em **Serviço do programa** , clique no ícone de pesquisa e selecione um serviço de programa no **Nome** Coluna da lista Especificações.
6. Em **Tipo de relacionamento** campo, selecione **Ofertas** .
7. Selecione **Ativo** caixa de seleção para ativar o relacionamento.
8. Clique em **Enviar**.

Publicar um serviço de programa

Publique um serviço de programa para uso no Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Serviço de programa**.
2. Na lista Serviços do programa, clique no link para o serviço de programa do **Número** coluna.
3. No formulário Serviço do programa, clique em **Publicar** para disponibilizar o serviço do programa para uso em Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Configurar um programa

Adicione um programa para uso no Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Para associar uma check-list de critérios de qualificação ao programa, crie uma check-list. Para obter mais informações, consulte Crie uma check-list .

Nota:
Por padrão, a aplicação fornece alguns modelos de check-list que você pode usar como referência ao criar uma check-list para um Healthcare and Life Sciences programa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação fornece alguns programas de amostra para Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho que você pode como referência ao criar um programa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Programa**.
2. Na lista Programas, clique em **Novo** .
3. Em **Nome** , insira um nome para identificar o programa.
4. **Opcional:** Em **Critérios de qualificação** , clique no ícone de pesquisa e selecione uma check-list no **Nome** Lista Modelos de check-list.
5. Selecione **Ativo** caixa de seleção para habilitar o programa para uso.
6. Insira a data de início inserindo a data em **Data de início** . `aaaa-mm-dd` formato, como `2021-12-31` ou clicando no ícone de seleção de data (e selecionando a data.
7. **Opcional:** Insira a data de término inserindo a data no **Data de término** . `aaaa-mm-dd` formato, como `2021-12-31` ou clicando no ícone de seleção de data (e selecionando a data.

   Nota:
   A data de término do programa deve ser posterior à data de início.

8. **Opcional:** Associe produtos de medicação ao programa.
   a. Clique no ícone desbloquear medicamento (ao lado de **Medicamento** campo.
   b. Clique no ícone de pesquisa para **Medicamento** campo.
   c. Na lista Modelos de medicamento, clique no link para o medicamento.
   d. Para adicionar vários medicamentos, repita as etapas 8.b a 8.c

   Nota:
   Ao adicionar um medicamento a um programa, você também deve configurar as especificações de dosagem do medicamento. Para obter mais informações, consulte Configurar especificações de dosagem para um medicamento.

9. Em **Descrição** , insira um resumo do programa.
10. Clique em **Enviar**.
11. **Opcional:** Configure uma característica de especificação para o programa .
12. **Opcional:** Associe o programa a um serviço de programa .
13. Publique o programa .

Configure uma característica de especificação para um programa

Crie uma característica de especificação para que você possa definir a oferta do programa em Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Programa**.
2. Na lista Programas, clique no link para um programa do **Número** coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Características de especificação, clique em **Novo** .
4. Em **Característica** , clique no ícone de pesquisa e selecione uma característica em **Nome** Coluna da lista de características.
   Por padrão, a aplicação fornece o. **Investigação de benefícios** uso de uma referência ao criar uma característica. Para criar uma nova característica, clique em **Novo** Na lista de características e preencha os detalhes da característica.
5. **Opcional:** Em **Opção de característica** , clique no ícone de pesquisa e selecione uma opção de característica em **Opção** Coluna da lista Opções de característica.
   Para criar uma nova opção de característica, clique em **Novo** Na lista Opções de característica e preencha os detalhes da opção de característica.
6. **Opcional:** Selecione **Obrigatório** caixa de seleção para tornar a característica de especificação um requisito para concluir o programa.
7. Clique em **Enviar**.

Nota:
Você pode ignorar a seção Atividades, que não é usada.

Associe um programa a um serviço de programa

Crie um relacionamento entre um programa e os serviços do programa para disponibilizar o serviço do programa no programa.

Antes de Iniciar

Configurar um serviço de programa.

Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode associar um programa a um serviço de programa usando o módulo Serviço de programa. Para obter mais informações, consulte Associe um serviço de programa a um programa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Programa**.
2. Na lista Programas, clique no link para um programa do **Número** coluna.
3. Na lista relacionada Relacionamentos do programa, clique em **Novo** .
4. Em **Programa** , clique no ícone de pesquisa e selecione o programa em **Nome** Coluna da lista Especificações.
5. Em **Serviço do programa** , clique no ícone de pesquisa e selecione um serviço de programa no **Nome** Coluna da lista Especificações.
6. Em **Tipo de relacionamento** campo, selecione **Ofertas** .
7. Selecione **Ativo** caixa de seleção para ativar o relacionamento.
8. Clique em **Enviar**.

Publicar um programa

Publique um programa para uso no Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn.hcls_manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Programa**.
2. Na lista Programas, clique no link para o programa no **Número** coluna.
3. No formulário Programa, clique em **Publicar** para disponibilizar o programa para uso em Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicações.

Configurar especificações de dosagem para um medicamento

Você pode permitir que um representante de saúde insira a dosagem de um medicamento configurando as especificações de dosagem.

Para saber mais sobre os componentes de uma especificação de dosagem, consulte Conceitos de dosagem.

Tarefas de configuração de especificação de dosagem

Tarefa	Descrição
Configure uma característica para uma especificação de dosagem.	Configure uma característica para uma dosagem para que você possa definir as dosagens de um medicamento em Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho.
Configure uma especificação de dosagem para um medicamento associado a um programa.	Crie uma especificação de dosagem associada a um medicamento incluído em um programa.
Configure o mapeamento entre uma característica de dosagem e um campo de detalhes da dosagem.	Use pontos de extensão com script para decidir quais características de dosagem são mapeadas para os campos na seção de detalhes da dosagem de um formulário de prescrição de medicamento.

Conceitos de dosagem

Você pode aumentar a eficiência dos representantes de saúde e reduzir erros manuais configurando as especificações de dosagem para um medicamento associado a um programa

Uma dosagem compreende os seguintes componentes principais:

- Especificações de dosagem
- Caraterísticas da dosagem
- Grupos de características de dosagem

Para saber mais sobre como os componentes de dosagem estão ligados entre si, consulte Mapeamento de características de dosagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificações de dosagem

Uma especificação de dosagem consiste em detalhes de diagnóstico e características de dosagem de um medicamento associado a um programa. Para obter mais informações, consulte Tabela de especificação de dosagem.

Nota:
Quando você adiciona uma especificação de dosagem para um medicamento, uma entrada de definição de dosagem equivalente é adicionada à aplicação. Uma definição de dosagem modela uma especificação de dosagem para uso como um parâmetro de definição de solicitação. Para obter mais informações, consulte Tabela de definição de dosagem.

Características de dosagem

Uma característica de dosagem define os atributos de uma especificação de dosagem.

Uma característica de dosagem tem as seguintes caraterísticas:

- Está incluído em **Caraterísticas da dosagem** Grupo de características e um grupo de características mapeados para um campo na seção de detalhes da dosagem de um formulário de prescrição de medicamento.
- Pode incluir uma opção de característica para restringir o valor da característica. Por exemplo, para restringir a quantidade de dosagem. Caso contrário, quando uma opção de característica não for especificada para uma característica de dosagem, um representante de saúde poderá preencher posteriormente o valor do campo correspondente na seção de detalhes da dosagem do formulário de prescrição de medicamento.
- É exclusivo para um grupo de características quando várias entradas de uma característica são criadas. Por exemplo, quando uma especificação de dosagem inclui a característica de quantidade como quantidade por mês de fornecimento, você não pode adicionar outra característica para o fornecimento de quantidade por semana.
- Características de dosagem semelhantes são armazenadas na tabela Grupo de características [sn_prd_pm_configuration].

Nota:
Para cada característica de dosagem adicionada a uma especificação de dosagem, uma variável de dosagem é criada automaticamente. Uma variável de dosagem é exibida como um campo dinâmico na seção Características de dosagem do formulário Prescrição de medicação. Para obter mais informações, consulte Tabela de variáveis de dosagem.

Grupos característicos para uma dosagem

Um grupo de características de dosagem compreende as características semelhantes de uma especificação de dosagem. Cada característica de dosagem é mapeada para um campo na seção Detalhes da dosagem do formulário de prescrição de medicamento. Para que uma característica de dosagem apareça com uma especificação de dosagem, você deve incluí-la nos seguintes grupos de características:

- Um grupo de características mapeado para um campo na seção de detalhes da dosagem de um formulário de prescrição de medicamento.
- . **Caraterísticas da dosagem** grupo de características disponível por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

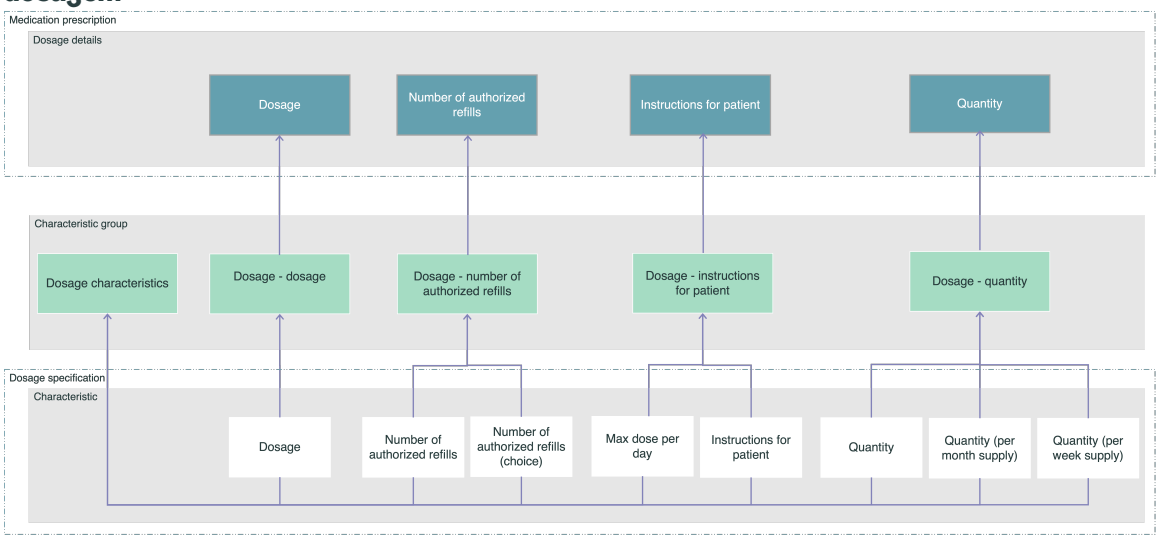
Mapeamento de características de dosagem

Mapeie um grupo de características de dosagem com um campo na seção Detalhes da dosagem do formulário de prescrição de medicamento. Você pode usar DosageCharacteristicsMapper Ponto de extensão para configurar o mapeamento entre um grupo de características e um campo na seção de detalhes da dosagem do formulário de prescrição de medicamento. Para obter mais informações, consulte Configure o mapeamento entre uma característica de dosagem e um campo de detalhes da dosagem.

Por padrão, a aplicação fornece algumas características de amostra e grupos de características para Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho que você pode como referência ao criar uma especificação de dosagem.

A figura a seguir ilustra o mapeamento padrão entre características e grupos de características de uma especificação de dosagem e o mapeamento entre o grupo de características de uma especificação de dosagem e os campos de detalhes da dosagem de uma prescrição de medicamento.

Mapeamento padrão de características, grupos de características e detalhes da dosagem



Configure uma especificação de dosagem para um medicamento associado a um programa

Crie uma especificação de dosagem associada a um medicamento incluído em um programa.

Antes de Iniciar

- Configurar um programa.

> **Nota:**
> Ao configurar um programa, associe produtos de medicação ao programa.

Função necessária: sn_hcls.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação fornece algumas características de dosagem de amostra para Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho que você pode como referência ao criar uma característica de dosagem. Todas as mesmas características de dosagem estão associadas ao grupo de características de dosagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Especificações de dosagem**.
   Como alternativa, quando configurar um programa , Selecione a lista relacionada Especificações de dosagem.
2. Na lista Especificações de dosagem, modifique uma especificação de dosagem existente ou clique em **Novo** para criar outra especificação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de especificação de dosagem

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a especificação da dosagem.
Programa	Programa associado ao medicamento,
Produto medicamentoso	Medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Diagnóstico primário	Condição principal em um paciente submetido pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Diagnóstico secundário	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviado pelo médico.
Diagnóstico terciário	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.
Definição de dosagem	Este campo é definido automaticamente como valor de definição de dosagem com base na especificação de dosagem como modelo.
Estado	Status da especificação de dosagem. Se você não publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Rascunho** . Se você já publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Publicado** .
Ativo	Opção para habilitar a especificação de dosagem.
Descrição	Informações adicionais sobre a especificação da dosagem.

4. Salve as configurações de especificação de dosagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Salve uma nova especificação clicando em **Enviar** .
- Salve as mudanças em uma especificação existente clicando em **Atualização** .

5. Configure as características para a especificação de dosagem .
6. Publique a especificação de dosagem para uso nos medicamentos adicionados ao programa associado.
   a. Na lista Especificações de dosagem, selecione a especificação de dosagem.
   b. No formulário de especificação de dosagem, clique em **Publicar** .

Configure uma característica para uma especificação de dosagem

Configure uma característica para uma dosagem para que você possa definir as dosagens de um medicamento em Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Para adicionar uma característica de especificação, certifique-se de que a especificação de dosagem esteja em **Rascunho** estado.

Função necessária: sn.hcls_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Especificações de dosagem**.
2. Na lista Especificações de dosagem, clique no link para uma especificação de dosagem do **Nome** coluna.
3. Na lista relacionada Características de especificação, clique em **Novo** .
4. Em **Característica** , clique no ícone de pesquisa e selecione uma característica em **Nome** Coluna da lista de características.
   Por padrão, a aplicação fornece as seguintes características de dosagem para usar uma referência:
   - Dosagem
   - Instruções para o paciente
   - Dose máxima por dia
   - Número de recargas autorizadas
   - Número de reabastecimentos autorizados (opção)
   - Quantidade
   - Quantidade (fornecimento por mês)
   - Quantidade (fornecimento por semana)

   Para criar uma nova característica, clique em **Novo** Na lista de características e preencha os detalhes da característica.
5. **Opcional:** Adicione opções de característica para uma característica do tipo de entrada de escolha clicando no ícone de pesquisa em **Opção de característica** e selecionando uma opção de característica no **Opção** Coluna da lista Opções de característica.
   Para criar uma nova opção de característica, clique em **Novo** Na lista Opções de característica e preencha os detalhes da opção de característica.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode ignorar a seção Atividades, que não é usada.

7. Para associar uma característica a uma especificação de dosagem, adicione a característica a um grupo de características incluído no grupo de características de dosagem.

Configure o mapeamento entre uma característica de dosagem e um campo de detalhes da dosagem

Use pontos de extensão com script para decidir quais características de dosagem são mapeadas para os campos na seção de detalhes da dosagem de um formulário de prescrição de medicamento.

Antes de Iniciar

Definir o escopo da aplicação como Healthcare and Life Sciences Service Management Core usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Healthcare and Life Sciences Service Management Core a aplicação instala o. sn_hcls.DosageCharacteristicsMapper inclusão de script e DosageCharacteristicsMapper ponto de extensão.

. DosageCharacteristicsMapper ponto de extensão no sn_hcls.DosageCharacteristicsMapper A inclusão de script é pré-configurada para o mapeamento entre características nos grupos de características relacionadas à dosagem e nos campos de detalhes da dosagem em uma prescrição de medicamento. A implementação padrão do GetMappingObject método no DosageCharacteristicsMapper O ponto de extensão mapeia os campos Grupos de características relacionados à dosagem e Detalhes da dosagem de um formulário de prescrição de medicamento, conforme mostrado na tabela a seguir.

Mapeamento padrão dos grupos de características relacionados à dosagem e dos campos de detalhes da dosagem

Grupo de características de dosagem	Campo de detalhes da dosagem
Dosagem - Dosagem	Dosagem
Dosagem - Número de reabastecimentos autorizados	Número de recargas autorizadas
Dosagem - instruções para o paciente	Instruções para o paciente
Quantidade - Quantidade	Quantidade

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e clique **sn_hcls.DosageCharacteristicsMapper** .
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar DosageCharacteristicsMapper ponto de extensão.
   - Modifique o script existente indo até a lista relacionada Implementações e clicando em **DosageCharacteristicsMapper** .
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
4. Inclua sua lógica de mapeamento adicionando o. GetMappingObject método para sua inclusão de script que implementa o. DosageCharacteristicsMapper ponto de extensão.
   Você pode criar várias implementações para o ponto de extensão e fornecer um número de pedido para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.
5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Especifique um item pendente para os pacientes

Adicione um item pendente que os pacientes em sua organização de saúde devem concluir como parte de sua atividade de saúde.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Assistência médica e ciências da vida usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e depois abra a propriedade *sn_hcls.to.do.tasks.list*.
2. Em **Valor** , insira um nome de tabela de tarefas que seja exibido como um item pendente em um portal do paciente.
   Para várias entradas, separe os nomes da tabela de tarefas com vírgulas.
3. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Propriedades de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu Tarefas Pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde

Habilite o item de menu Tarefas Pendentes que usa o widget HCLS para DoS (hcls-todo-list) para exibir itens pendentes em um portal de serviços.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Global usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget do portal de serviços HCLS para DoS (hcls-todo-list) é pré-configurado para exibir itens pendentes para os pacientes. Por padrão, o widget é incluído na página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

hcls_todos fornecida com Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. Neste procedimento, você adiciona um item de menu a um portal do paciente para acessar a página hcls_todos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Selecione o menu de cabeçalho do portal do paciente.
3. Na lista relacionada Itens de menu, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Item de menu

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu.
Menu primário	Este campo é definido automaticamente com o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode mudar o valor conforme necessário para outros menus.
Tipo	Página para a qual o item está vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam dependendo da opção selecionada nesta lista.
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Página	Nome da página do portal para a qual o item está vinculado. Para usar a página hcls_todos fornecida com a aplicação, defina o valor como `hcls_todos` .
Condição	Condições necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu.

5. Clique em **Salvar**.

Determinar o processo de gestão de consentimento para pacientes

Você pode determinar se a política de privacidade para consentimento do paciente precisa ser encaminhada para revisão e assinatura para o paciente.

Como usuário com a função sn_hcls.admin, você pode configurar uma política de privacidade para obter consentimento de pacientes em uma organização de saúde. Para obter mais informações, consulte Configure uma política de privacidade para gerenciar o consentimento do paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode determinar o processo de gestão de consentimento como um dos seguintes tipos:

- Padrão
- Documento

Configurar tipos de política padrão

Uma política padrão não requer que um formulário de consentimento seja revisado ou assinado por um paciente.

Com o tipo de política Padrão, um paciente precisa assinar o mesmo consentimento repetidamente sempre que um serviço é solicitado.

Configurando tipos de política de documento

Uma política de documento requer que um formulário de consentimento seja revisado, assinado ou ambos por um paciente.

Com o tipo de política de Modelo de documento, um item pendente é criado para que o paciente assine o formulário de consentimento.

Você deve configurar o documento que precisa ser assinado por um paciente, criar regras de decisão para ele e fazer referência ao documento na política. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Nota:
Apenas uma política ativa pode ser associada a um modelo de documento.

Ao configurar a política de privacidade, você também pode especificar a duração de validade em dias do consentimento depois que um paciente assina o formulário de consentimento. Um consentimento aceito para uma política ativa é válido para várias solicitações de assistência médica até a duração de validade especificada na política a partir da data em que o consentimento foi concedido. Portanto, um paciente precisa dar consentimento apenas uma vez para todas as solicitações de assistência médica enviadas durante a duração de validade de uma política de consentimento ativa. Por padrão, o `Set inactive status for expired policy consents`o trabalho agendado é configurado para definir qualquer consentimento de política como inativo quando a duração da validade da política expirar.

Depois que um paciente dá o consentimento, o documento de consentimento é adicionado como um anexo ao consentimento da política. O caso associado à solicitação de assistência médica inicial para a qual o consentimento foi fornecido está associado ao registro de consentimento da política.

O consentimento de política existente está associado a um novo caso para atender a outra solicitação do mesmo paciente quando todas as seguintes condições forem verdadeiras:

- A política de privacidade de consentimento ainda está ativa.
- O caso foi criado dentro da duração de validade do consentimento aceito.
- A regra de decisão de documento do modelo de documento associado ao novo caso foi atendida.

Outro item pendente será criado para que o paciente forneça o consentimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao trabalhar em um caso de saúde, um agente de saúde pode revisar e verificar o consentimento aceito. Se nenhum consentimento for aceito, o agente de saúde deverá aguardar até que o paciente dê o consentimento.

Configure uma política de privacidade para gerenciar o consentimento do paciente

Configure uma política de privacidade para gerenciar com eficácia o consentimento do paciente e membro para uma solicitação de assistência médica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Política de privacidade**.
2. Na lista Políticas, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de política

Campo	Descrição
Número	Identificador de perfil alfanumérico da política. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova política ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Categoria de política	Este campo deve ser definido como **Registro** .
Tipo de política	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: ○ **Padrão** : Uma política que não requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. ○ **Modelo de documento** : Uma política que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política de Modelo de documento, um item pendente é criado para que o paciente assine o formulário de consentimento.
Duração da validade (em dias)	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar a política de privacidade.
Escopo	Tipo de consentimento incluído na política. Para obter consentimento de privacidade, selecione **Consentimento de privacidade** . Caso contrário, este campo deve ser deixado em branco.
Modelo de documento	Modelo de documento para gerar cartas padrão ou documentos associados à política. Este campo é usado somente quando Tipo de política o campo está definido como **Modelo de documento** . **Nota:** Apenas uma política ativa pode ser associada a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Link de política externa	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Nome da política	Nome para identificar a política.
Conteúdo da política	Conteúdo da política que deve ser lido e aceito pelo Portal do paciente usuários no momento do registro.

4. Clique em **Enviar**.

Configurando o. Portal do paciente

Configure o. Portal do paciente disponível em Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para permitir que os pacientes acessem suas informações de saúde no portal.

Portal do paciente tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Defina as configurações da política de privacidade do Portal do paciente.	Defina as configurações da política de privacidade para permitir que os usuários forneçam consentimento de privacidade no momento do registro no Portal do paciente .
Configure o recurso de registro automático no Portal do paciente.	Habilite ou desabilite o recurso de registro automático no Portal do paciente definindo o valor de **Habilita o registro automático no Portal do paciente de saúde** propriedade (`sn_hcls.enable_self_registration`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal do paciente tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Configure a base de conhecimento para artigos em Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.	Configure o. Healthcare and Life Sciences base de conhecimento que contém os artigos de conhecimento disponíveis no Portal do paciente .
Configure o. Portal do paciente widgets.	Use widgets incluídos no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para reunir dados e informações de saúde do paciente no Portal do paciente .
Configure o processo de registro automático no Portal do paciente.	Gerencie o processo de registro automático de seus pacientes no Portal do paciente usando uma página do portal de serviços.
Configure o processo de envio de informações pessoais no Portal do paciente.	Gerencie o processo de envio das informações pessoais de seus pacientes no Portal do paciente usando um produtor de registro.
Configurar Healthcare and Life Sciences Virtual Agent conversas.	Permita que os pacientes exibam o status da solicitação de assistência médica usando Virtual Agent conversas.

Defina as configurações da política de privacidade do Portal do paciente

Defina as configurações da política de privacidade para permitir que os usuários forneçam consentimento de privacidade no momento do registro no Portal do paciente .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Política de privacidade**.
2. Na lista Políticas, modifique uma política de privacidade existente ou clique em **Novo** para criar outra política.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de política

Campo	Descrição
Número	Identificador de perfil alfanumérico da política. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova política ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é POL00001000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Categoria de política	Este campo deve ser definido como **Registro** .
Tipo de política	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: ○ **Padrão** : Uma política que não requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. ○ **Modelo de documento** : Uma política que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política de Modelo de documento, um item pendente é criado para que o paciente assine o formulário de consentimento.
Duração da validade (em dias)	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.
Ativo	Opção para habilitar a política de privacidade.
Escopo	Tipo de consentimento incluído na política. Para obter consentimento de privacidade, selecione **Consentimento de privacidade** . Caso contrário, este campo deve ser deixado em branco.
Modelo de documento	Modelo de documento para gerar cartas padrão ou documentos associados à política. Este campo é usado somente quando Tipo de política o campo está definido como **Modelo de documento** . **Nota:** Apenas uma política ativa pode ser associada a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Link de política externa	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da política	Nome para identificar a política.
Conteúdo da política	Conteúdo da política que deve ser lido e aceito pelo Portal do paciente usuários no momento do registro.

4. Salve as configurações da política de privacidade.
   - Salve uma nova política de privacidade clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma política de privacidade existente clicando em **Atualização** .

Configure o recurso de registro automático no Portal do paciente

Habilite ou desabilite o recurso de registro automático no Portal do paciente definindo o valor de **Habilita o registro automático no Portal do paciente de saúde** propriedade (*sn_hcls.enable_self_registration*).

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Assistência médica e ciências da vida usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e depois abra a propriedade *sn_hcls.enable_self_registration*.
2. Em **Valor** , insira o valor necessário.
   - Insira verdadeiro para habilitar o recurso de registro automático no Portal do paciente .
   - Insira falso para desabilitar o recurso de registro automático no Portal do paciente .
3. Clique em **Atualizar**.

Configure a base de conhecimento para artigos em Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Você pode configurar o. Healthcare and Life Sciences base de conhecimento que contém os artigos de conhecimento disponíveis no Portal do paciente .

Como um usuário com a função sn_hcls.admin, você pode configurar o. Healthcare and Life Sciences base de conhecimento para decidir quais usuários, funções e grupos podem ler e contribuir com a base de conhecimento. Por padrão, os usuários com a função de conhecimento podem contribuir para e todos os usuários podem ler os artigos de conhecimento no Healthcare and Life Sciences base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Guia de configuração da base de conhecimento para administradores e gerentes de conhecimento .

Para acessar Healthcare and Life Sciences base de conhecimento, navegue até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Base de Conhecimento**. Por padrão, os artigos associados às categorias de conhecimento Perguntas frequentes e Perguntas frequentes são exibidos em **Perguntas frequentes** do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

portal do paciente e os artigos associados a nenhuma categoria são exibidos em **Notícias e artigos mais recentes** . Portal do paciente .

Configure o. Portal do paciente widgets

. Portal do paciente incluído em Healthcare and Life Sciences Service Management Core a aplicação usa widgets para reunir dados e informações de assistência médica para o paciente.

Widgets no Portal do paciente são widgets do portal de serviços, mas disponíveis no Healthcare and Life Sciences Service Management Core escopo da aplicação. Como um usuário com a função sn_hcls.admin ou admin, você pode configurar várias opções para um widget no menu de contexto. Para exibir as opções de configuração disponíveis para um Portal do paciente widget, abra Portal do paciente , selecione a chave de controle e clique com o botão direito do mouse no widget. Para obter mais informações, consulte Configure widget instances .

Os widgets a seguir estão incluídos no Portal do paciente .

Portal do paciente widgets

Widget	Descrição
Cartão de lembrete de compromisso widget	Exibe o próximo lembrete de compromisso do usuário conectado.
COVID-19 widget de status	Exibe o status de vacinação do COVID-19 doses de vacina que o usuário conectado tomou ou relatou por conta própria e qualquer COVID resultados do teste.
Perguntas frequentes widget	Exibe uma lista de artigos de perguntas frequentes para um paciente.
Residência widget	Exibe uma lista de membros da residência para os quais o usuário conectado é representante autorizado.
Notícias e Artigos widget	Exibe uma lista de artigos acessíveis aos pacientes.
Solicitações em aberto widget	Exibe uma lista de solicitações em aberto, incluindo casos relacionados à assistência médica criados para o paciente.
Pendentes widget	Exibe uma lista de itens pendentes atribuídos a um paciente.
Vacinas widget	Exibe uma lista de vacinas recomendadas para o usuário conectado.

Para obter mais informações sobre disponíveis Portal do paciente widgets, consulte Portal do paciente biblioteca de widgets.

Configure o processo de registro automático no Portal do paciente

Você pode gerenciar o processo de registro automático de seus pacientes no Portal do paciente usando uma página do portal de serviços.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar uma página do portal de serviços para definir os campos da página a partir da qual os pacientes podem criar uma conta no Portal do paciente e, em seguida, incorporar a página no Portal do paciente .

Por padrão, o **patient_registration** a página do portal de serviços está disponível para criar uma conta no Portal do paciente . Você pode usar a página padrão para adicionar mais campos ou criar sua própria página. Para obter mais informações, consulte Páginas do Portal de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o processo de envio de informações pessoais no Portal do paciente

Você pode gerenciar o processo de envio das informações pessoais de seus pacientes no Portal do paciente usando um produtor de registro.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um produtor de registro para definir os campos do formulário em que os pacientes podem inserir suas informações pessoais e incorporar o formulário no Portal do paciente .

Por padrão, o `Enter personal Info`o produtor de registro está disponível para enviar informações pessoais importantes. Você pode usar o produtor de registro padrão para adicionar mais campos ou criar seu próprio produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Produtor de registro .

Nota:

. Vaccine Administration Management a aplicação está instalada, um produtor de registro diferente está disponível para enviar informações pessoais para vacinas. Para obter mais informações, consulte Configurar o processo de envio de informações pessoais para vacinas.

Configurar Healthcare and Life Sciences Virtual Agent conversas para exibir um status de solicitação de assistência médica

Predefinido Healthcare and Life Sciences Virtual Agent a conversa do chatbot permite que os pacientes exibam o status da solicitação de assistência médica.

. Virtual Agent o tópico de conversa define o diálogo entre Virtual Agent chatbot e o paciente para atingir um objetivo específico. As informações trocadas durante o fluxo de conversa, como entradas do usuário e respostas do agente virtual, permitem que o agente virtual preencha uma solicitação ou ajude a concluir uma tarefa.

Virtual Agent quando integrado ao Healthcare and Life Sciences Service Management Core aprimora a experiência do paciente, abordando consultas relacionadas à solicitação imediatamente. A qualquer momento durante uma conversa virtual, um paciente pode solicitar a interação com um atendente. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent .

. Healthcare and Life Sciences Service Management Core a aplicação inclui somente leitura **Verifique o status da solicitação** Virtual Agent tópico. . **Verifique o status da solicitação** o tópico está ativo, os pacientes podem pesquisar suas solicitações e verificar o status de uma solicitação ativa existente. Para fazer um Virtual Agent tópico disponível, como um usuário com a função de administrador, você deve publicar um predefinido Virtual Agent tópico. Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico do Virtual Agent .

Como administrador, você também pode duplicar um predefinido Virtual Agent tópico para personalizar e publicar o tópico. Para obter mais informações, consulte Duplicar um tópico do Virtual Agent .

Configurando o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail

Configure o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre o registro da conta com Portal do paciente .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core inclui as seguintes notificações por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail

Notificação	Condição	Destinatário
Link de confirmação do registro do paciente	Uma conta é criada no Portal do paciente E o usuário precisa verificar a conta com o ID de e-mail registrado.	Usuário que criou a conta com o ID de e-mail registrado.

Como um usuário com a função sn_hcls.admin, você pode configurar as notificações por e-mail para Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. Para obter mais informações sobre como editar notificações por e-mail, consulte Crie uma notificação por e-mail .

Configurar um externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para uma integração personalizada

Habilite uma aplicação de integração personalizada para trocar dados com um externo Redox Sistema de saúde configurando os IDs de origem e de destino do sistema de saúde em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como um provedor de saúde, você pode armazenar os IDs de origem e destino de um sistema de saúde externo no Sistema de origem [sn_hcls_source_system] tabela para uma integração personalizada com um ServiceNow aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Em **Nome** Coluna da lista Tabelas, pesquise `sn_hcls_source_system` .
3. Selecione **Sistema de origem** em **Rótulo** coluna.
4. Clique em **Mostrar formulário** link relacionado.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário do sistema de origem

Campo	Descrição
ID da origem	ID do externo Redox Sistema de saúde usado para processar uma resposta de API de entrada do sistema para seu ServiceNow instância.
ID de destino	ID do externo Redox Sistema de saúde usado para enviar uma solicitação de API de saída para o sistema do seu ServiceNow instância.
Origem	Nome para identificar o externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem em seu ServiceNow instância.

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

B2B2C com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Você pode configurar o. Customer Service Management (CSM) Modelos de dados para habilitar business-to-business-to-consumer (B2B2C). Este modelo pode ser usado para oferecer suporte aos funcionários de um cliente comercial ou aos consumidores finais de um cliente comercial.

O modelo business-to-business (B2B) oferece suporte a contas de cliente e aos contatos nessas contas. O modelo business-to-consumer (B2C) oferece suporte a consumidores individuais. Esses modelos são compatíveis por padrão em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

O modelo B2B2C permite que você ofereça suporte a clientes empresariais e parceiros de canal terceirizados que, por sua vez, oferecem suporte aos consumidores finais. Este modelo deve ser habilitado manualmente para uso com Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Como um usuário com a função de administrador, você pode habilitar o B2B2C para uso com Healthcare and Life Sciences Service Management Core Configurando os Modelos de dados do cliente. Para obter mais informações, consulte Modelos de dados do cliente para B2B2B2C .

Configure os Modelos de dados do cliente para B2B2B2C para permitir que contatos de contas abram casos de assistência médica no portal CSM seguindo as etapas abaixo:

1. Instale o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C para Healthcare and Life Sciences Service Management Core
2. Configure a lista relacionada ao consumidor da conta para adicionar consumidores de conta para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core
3. Atribua a função de visualizador de casos para contatos no B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core
4. Crie uma tabela para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core
5. Crie um produtor de registro para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core
6. Adicione um produtor de registro a. CSM Portal para B2B2C em Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Instale o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C para Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Instale o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C para habilitar modelos de dados do cliente para B2B2B2C com Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a lista relacionada ao consumidor da conta para adicionar consumidores de conta para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Configure a lista relacionada ao consumidor da conta para adicionar consumidores da conta para uso com B2B2C.

Antes de Iniciar

O plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Instale o plug-in Modelos de dados do cliente para B2B2B2C para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Cliente** > **Contas**.
2. Selecione uma conta.
3. Clique com o botão direito do mouse no formulário Conta e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Mover **Consumidor da conta -> Conta** Do painel Disponível para o painel Selecionado.

Resultado

A lista relacionada Consumidores é adicionada ao formulário Contas.

O que Fazer Depois

Atribua a função de visualizador de casos para contatos. Para obter mais informações, consulte Atribua a função de visualizador de casos para contatos no B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Atribua a função de visualizador de casos para contatos no B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Os contatos devem ter a função sn_hcls.case_viewer para acesso de leitura aos campos de caso de assistência médica.

Antes de Iniciar

Configure a lista relacionada ao consumidor da conta para adicionar consumidores da conta. Para obter mais informações, consulte Configure a lista relacionada ao consumidor da conta para adicionar consumidores de conta para B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário.
3. Clique na lista relacionada Funções.
4. Clique em **Editar**.
5. Adicionar **sn_hcls.case_viewer** para a lista funções.

Resultado

Os contatos agora têm acesso de leitura aos campos de caso de saúde para uso com B2B2C.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Crie uma tabela para uso com B2B2B2C. Para obter mais informações, consulte Crie uma tabela para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Crie uma tabela para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Crie uma tabela que estenda a tabela Caso de assistência médica.

Antes de Iniciar
Atribua a função de visualizador de casos para contatos. Para obter mais informações, consulte Atribua a função de visualizador de casos para contatos no B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Healthcare and Life Sciences Service Management Core a tabela de casos deve ser estendida para que novos casos sejam criados.

Procedimento

1. Navegar até **Definições do Sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, insira um rótulo.
4. Defina **Estende a tabela** campo para **Caso de assistência médica** tabela.
5. Na lista relacionada Controles, adicione **sn_customerservice.customer** função do usuário.

Resultado
É criada uma tabela que estende a tabela Caso de assistência médica para uso com B2B2C.

O que Fazer Depois
Crie um produtor de registro para uso com B2B2B2C. Para obter mais informações, consulte Crie um produtor de registro para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Crie um produtor de registro para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Crie um produtor de registro para uso com B2B2B2C.

Antes de Iniciar
Crie uma tabela para uso com B2B2B2C. Para obter mais informações, consulte Crie uma tabela para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Para obter detalhes sobre os campos, consulte Create a record producer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar** e, em seguida, abra novamente o registro.
5. Nos Links relacionados, faça o seguinte:
   a. Navegue até **Variáveis** e clique em **Novo** .

      Nota:
      Para obter detalhes sobre variáveis, consulte Variables to collect data for record producer fields .

   b. Adicione as seguintes variáveis em **Especificações de tipo** :

      Variáveis

Variável	Tipo	Referência
Conta	Referência	customer_account
Contato	Referência	customer_contact
Cliente	Referência	csm_consumer
Descrição Resumida	Texto de Linha Única	N/D

   c. Na lista relacionada Pergunta para cada variável, insira o seguinte:
      i. Em **Pergunta** especifique uma pergunta que explique as opções disponíveis para o usuário final.

         Por exemplo, para a variável Conta, insira `Selecione a conta` .

      ii. Em **Nome** insira a variável que está sendo referenciada.

         Por exemplo, para a variável Conta, insira `conta` como o nome.

   d. Clique em **Enviar** e repita para todas as variáveis conforme necessário.
6. Navegue de volta para o produtor de registro que você criou.
   a. Navegue até **Disponível para** e adicionar **SNC externo** e. **Usuários com sn_customerservice.customer** .
   b. Navegue até **Não disponível para** e remova todos os valores.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O produtor de registro é criado.

O que Fazer Depois
Adicione seu produtor de registro ao portal CSM. Para obter mais informações, consulte Adicione um produtor de registro a. CSM Portal para B2B2C em Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um produtor de registro a. CSM Portal para B2B2C em Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Adicione um produtor de registro ao CSM Portal para uso com B2B2B2C.

Antes de Iniciar

Crie um produtor de registro para uso com B2B2B2C. Para obter mais informações, consulte Crie um produtor de registro para B2B2B2C em Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Suporte ao cliente (CSM) portal.
3. Ao lado do Menu do cabeçalho CSM, clique no ícone de visualização .
4. Clique em **Abrir registro**.
5. Nas seções Itens de menu, navegue até Caso e selecione **Visualizar caso** > **Abrir Registro**.
6. Nas seções Itens de menu, clique em **Novo** e preencha os campos.
   a. Defina **Tipo** campo para **Item do catálogo** .
   b. Definido **Item do catálogo** para o produtor de registro que você criou anteriormente.
   c. Para a página, insira `csm_get_help` .
   d. Insira os campos restantes conforme necessário.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Seu produtor de registro é adicionado ao portal CSM.

Configurar Espaço para lidar com solicitações relacionadas à saúde

Configurar Espaço de saúde permitir que os agentes de saúde exibam informações do paciente e gerenciem casos relacionados à saúde.

Configurando Espaço de saúde para lidar com tarefas de solicitações de assistência médica

Tarefa	Descrição
Configure as informações do paciente em Espaço de saúde.	Configure a lista relacionada Informações do paciente em Espaço de saúde usado por agentes de saúde.
Exibir informações do paciente em um caso de assistência médica .	Permita que os agentes de saúde exibam informações relevantes do paciente em um caso de saúde.

Nota:
Para obter mais informações sobre as tarefas necessárias para configurar Espaço de saúde para agentes, consulte Configurando seu espaço configurável .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure as informações do paciente em Espaço de saúde

Você pode configurar a lista relacionada Informações do paciente em Espaço de saúde usado por agentes de saúde.

Espaço de saúde usado por agentes de saúde é um Espaço configurável do CSM. Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar a lista relacionada Informações do paciente usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Explore o Espaço configurável do CSM .

Por padrão, as informações do paciente são exibidas nas interações associadas aos pacientes. Você pode configurar o. Espaço configurável do CSM para exibir informações do paciente para um caso de saúde. Além disso, você pode configurar a lista relacionada Informações do paciente para um caso de saúde específico e função de usuário. Para obter mais informações, consulte Exiba informações do paciente em um tipo de caso de saúde em Espaço de saúde.

Exiba informações do paciente em um tipo de caso de saúde em Espaço de saúde

Melhore a eficiência do agente e a qualidade das interações do paciente, permitindo que os agentes de saúde exibam informações relevantes do paciente em um caso que estende o tipo de caso de assistência médica.

Por padrão, as informações do paciente são exibidas nos registros de interação associados aos pacientes. Você pode configurar o. Espaço configurável do CSM para exibir informações do paciente para um caso que estende o tipo de caso de saúde.

Tarefas de configuração para exibir informações do paciente em um caso de assistência médica

Tarefa	Descrição
Estenda a tabela de casos de assistência médica.	Estenda a tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] para criar um tipo de caso para exibir informações do paciente em casos relacionados à assistência médica.
Configure o formulário de interação para criar casos de assistência médica .	Adicione uma ação de IU Criar caso para permitir que os agentes criem um caso de saúde a partir de uma interação.
Crie regras de ACL para a tabela de casos de assistência médica estendida .	Crie regras de lista de controle de acesso (ACL) para permitir que usuários e aplicações apropriados acessem casos de assistência médica.

Estenda a tabela de casos de assistência médica

Estenda a tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] para criar um tipo de caso para exibir informações do paciente em casos relacionados à assistência médica.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Assistência médica e ciências da vida usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hcls.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na lista Tabelas, clique em **Novo** .
3. Preencha os detalhes do novo registro de tabela.
4. Em **Tabela de extensões** , clique no ícone de pesquisa e pesquise e selecione a tabela sn_hcls_case.
5. Clique em **Enviar**.
6. No registro da tabela, navegue até a guia Controles e defina o campo Numeração automática como **Verdadeiro** .
7. Na guia Acesso à aplicação, defina os seguintes campos:
   - Pode ler - verdadeiro
   - Pode criar - verdadeiro
   - Pode atualizar - verdadeiro
   - Pode excluir - verdadeiro
   - Permitir configuração - Verdadeiro
8. Clique em **Salvar.**

Configure interações para tipos de caso de assistência médica

Você pode adicionar uma ação de IU Criar caso para permitir que os agentes criem um caso relacionado à saúde a partir de uma interação.

Por padrão, uma ação de IU para criar um caso a partir de uma interação não está disponível. Como administrador, você pode criar uma ação de IU para criar casos relacionados à saúde e adicionar a ação de IU ao formulário de interação. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação de IU .

Nota:
Os agentes usam Espaço configurável do CSM para resolver casos de assistência médica. Para usar ações de IU em Espaço configurável do CSM Cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente. Para obter mais informações, consulte Configure uma ação de formulário no Espaço configurável do CSM .

Crie regras de ACL para acessar casos de assistência médica

Você pode criar regras de lista de controle de acesso (ACL) para permitir que usuários e aplicações acessem casos de assistência médica.

Como usuário na função sn_hcls.admin, gerencie o acesso às tabelas estendidas da tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] criando regras de ACL. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de ACL .

Nota:
A tabela Caso de saúde [sn_hcls_case] e suas tabelas estendidas estão em Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação com escopo. Para criar regras de ACL para as tabelas de casos de saúde, você deve seguir regras de controle de acesso em apps de administração de aplicações .

Gerencie solicitações de assistência médica em Espaço

Como agente de saúde, você pode usar Espaço de saúde para aceitar solicitações de pacientes por bate-papo ou uma chamada telefônica e exibir informações relacionadas ao paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de saúde gerenciar tarefas

Tarefa	Descrição
Acesse Espaço página principal.	Use a página principal em Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de assistência médica.
Responder a uma solicitação de assistência médica .	Aceite um item de trabalho e use um registro de interação para responder a uma solicitação de assistência médica.
Associe um registro de paciente a uma interação em Espaço.	PESQUISE as informações do paciente em uma interação, revise e confirme as informações e preencha as informações na interação para resolver uma solicitação relacionada à saúde.
Exibir informações do paciente em Espaço.	Exiba os detalhes de um paciente em Espaço de saúde .

Exiba a página principal de casos relacionados à saúde em Espaço

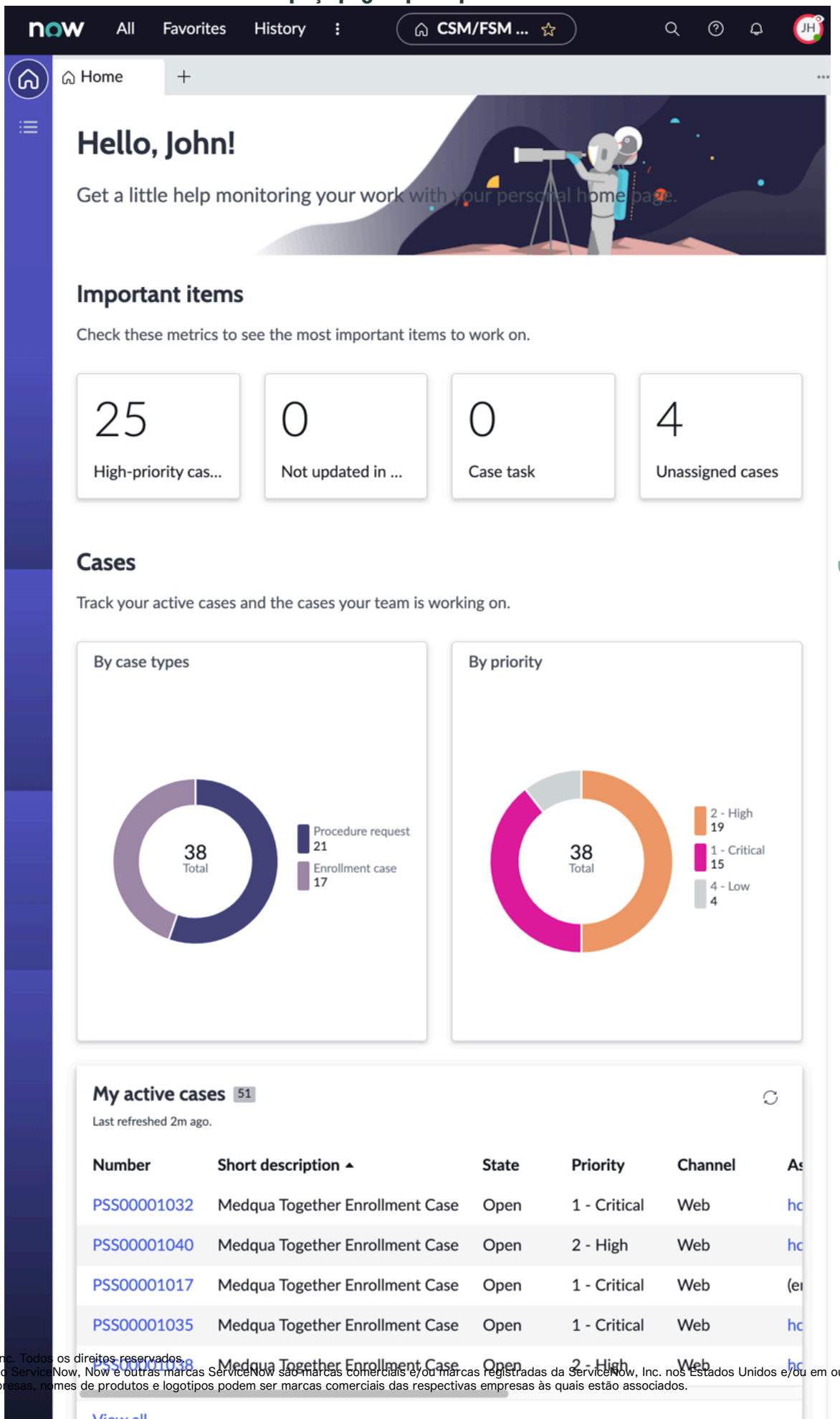
Como agente de saúde, você pode usar a página principal de Espaço para verificar e acessar rapidamente casos relacionados à saúde.

A página principal de casos relacionados à saúde em Espaço fornece uma visão geral de seus casos de saúde novos, atribuídos e de alta prioridade e os casos de saúde atribuídos aos seus grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos relacionados à saúde Espaço página principal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar e usar a página principal

Para acessar Espaço para casos relacionados à saúde, navegue até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Espaço de saúde**.

. Espaço a página principal inclui componentes que exibem informações de caso de saúde, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Por prioridade inclui visualizações para P1 e casos escalados.

Na página principal de Espaço, os agentes podem:

- Exiba as informações do caso apresentadas em cada componente.
- Detalhar cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até Registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

Por padrão, o Espaço exibe dados nas seguintes seções:

- Itens importantes
- Casos
- Meus casos ativos

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página principal do Espaço e mudar os dados que aparecem nele.

Itens importantes

A seção Itens importantes mostra métricas, incluindo casos de alta prioridade, casos não atualizados em mais de três dias, tarefas associadas aos casos e casos não atribuídos para o agente monitorar e trabalhar.

Casos

A seção Casos mostra gráficos de rosca para tipos de caso e prioridade de caso atribuídas a você. Por padrão, os dados nos gráficos são exibidos somente quando o grupo de atribuição ao qual você pertence está associado ao caso. Monitore esta seção para garantir que os casos de assistência médica de alta prioridade sejam resolvidos rapidamente.

Meus casos ativos

A seção Meus casos ativos mostra uma lista de todos os casos relacionados à saúde em aberto atribuídos a você.

Nota:

. Espaço a página principal para casos relacionados à saúde é igual à Espaço configurável do CSM página principal. Portanto, você pode ver informações adicionais com base na configuração definida pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM página principal .

Responder a solicitações de assistência médica

Como agente de saúde, você pode responder a solicitações de assistência médica para resolver problemas levantados por um paciente.

Os pacientes podem enviar uma solicitação de assistência médica por meio de uma chamada telefônica ou bate-papo. Como agente de saúde, você pode responder a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitações de assistência médica aceitando um item de trabalho de um paciente ou acessando os registros de interação que armazenam itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gestão de interações .

Associe um registro de paciente a uma interação em Espaço

PESQUISE as informações do paciente em uma interação, revise e confirme as informações e preencha as informações na interação para resolver uma solicitação relacionada à saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.health_agent, sn_hcls.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Consumidor** O campo no formulário de interação é preenchido automaticamente com o nome do solicitante que solicitou assistência por meio de um bate-papo ou chamada telefônica. Como agente, você pode associar uma interação com o paciente correto. Você pode pesquisar o paciente em uma interação e verificar os detalhes com o solicitante para confirmar que você tem os detalhes corretos do paciente.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Espaço de saúde**.
2. Navegar até **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Clique no link para a interação à qual você deseja associar um registro de paciente.
4. No formulário Interação, clique em **Verificar paciente** .
5. Em **PESQUISE por nome, telefone ou número de registro** Campo da caixa de diálogo Verificar paciente, insira os dados do paciente.
   Você pode pesquisar o paciente pelo nome, número de telefone, endereço de e-mail, data de nascimento ou NRM. . **PESQUISE por nome, telefone ou número de registro** o campo usa um recurso de pesquisa autocompletável que exibe resultados em uma lista e restringe os resultados conforme mais caracteres são inseridos. Vários campos de exibição nos resultados da pesquisa ajudam a diferenciar os pacientes. Ao pesquisar um número de registro, o paciente associado ao registro é retornado nos resultados da pesquisa. Para limpar os resultados da pesquisa, exclua caracteres em **PESQUISE por nome, telefone ou número de registro** campo.

   Nota:
   O recurso de pesquisa autocompletável funciona somente quando o recurso de criptografia está desabilitado. Se o recurso de criptografia estiver habilitado, você deverá inserir a palavra-chave exata como nome, sobrenome, número de telefone, endereço de e-mail, data de nascimento, ou NRM para encontrar o registro do paciente.

6. Na caixa de diálogo Verificar paciente, clique em **Concluído** .

   Nota:
   Se você não conseguir encontrar um registro de paciente, poderá criar um registro de paciente a partir de uma interação. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de paciente em Espaço.

7. No formulário Interação, clique em **Salvar** .

Resultado

A lista relacionada Informações do paciente é exibida no formulário de interação, de onde você pode exibir os detalhes do paciente. A lista relacionada Informações do paciente também é exibida nos casos de assistência médica associados à interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um registro de paciente em Espaço

Crie um registro de paciente a partir de uma interação em Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hcls.health_agent, sn_hcls.manager

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Espaço de saúde**.
2. Navegar até **Listas** > **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Clique no link para a interação à qual você deseja associar um registro de paciente.
4. No formulário Interação, clique em **Criar paciente** .
5. Preencha os detalhes do novo paciente.
6. **Opcional:** Adicione um anexo relacionado ao paciente clicando em **Procurar** No painel Anexos.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

O registro do paciente é criado. Você pode verificar o paciente para associar o registro do paciente à interação. Para obter mais informações, consulte Associe um registro de paciente a uma interação em Espaço.

Exibir informações do paciente em Espaço

Com a visão de 360 graus de um paciente em Espaço, você pode acessar os detalhes do paciente a qualquer momento para qualquer serviço de saúde.

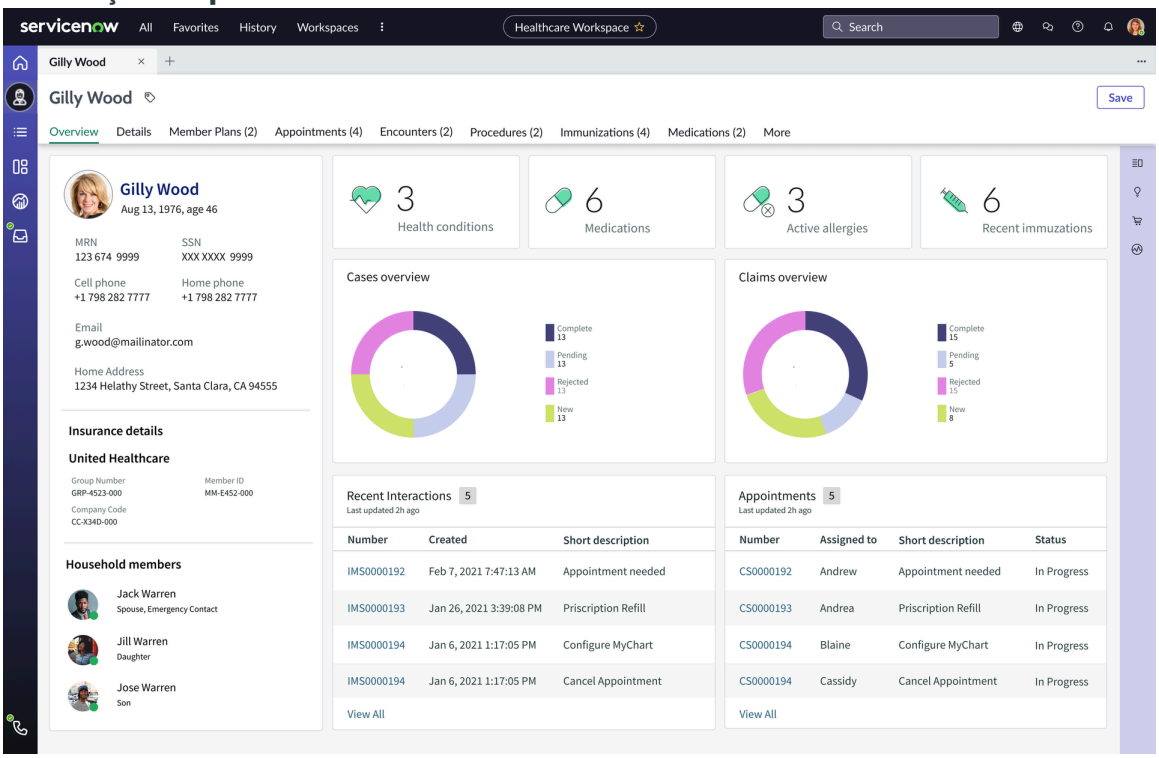
Guia Visão geral de informações do paciente em Espaço fornece vários detalhes sobre um paciente, permitindo uma exibição de 360 graus do paciente. A lista relacionada é exibida nos formulários Interação e Caso de assistência médica.

Nota:
Seu administrador pode configurar o. Espaço para modificar as informações do paciente usando Construtor de IU. Este tópico discute a exibição padrão das informações do paciente. Para obter informações sobre Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do paciente



Informações do paciente exibidas em Espaço

Detalhes	Descrição
Detalhes pessoais	Detalhes pessoais do paciente, incluindo nome, data de nascimento, número de previdência social (SSN), número de telefone residencial, ID de e-mail e endereço residencial.
Informações do seguro	Detalhes do seguro do paciente, incluindo o número do membro, a data de efetivação inicial, o número RxBin, o número do RxGroup, o número do grupo, efetivo até o momento, número RxPCN e nome do assinante.
Membros da residência	Membros da residência associados ao paciente. Clique no nome do membro ou na responsabilidade para exibir os detalhes do relacionamento do membro da residência com o paciente.
Condições	Número de condições de saúde observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de condições associadas ao paciente.
Medicações	Número de medicamentos tomados pelo paciente. Clique no número para exibir uma lista de medicamentos associados ao paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do paciente exibidas em Espaço

Detalhes	Descrição
Alergias	Número de alergias observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de alergias associadas ao paciente.
Imunizações	Número de vacinas administradas para o paciente. Clique no número para exibir uma lista de imunizações associadas ao paciente.
Visão geral de casos	Gráfico de rosca exibindo casos de assistência médica associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de casos com esse status.
Visão geral de sinistros	Gráfico de rosca exibindo sinistros associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de sinistros nesse status.
Interações recentes	Lista de interações que foram criadas para o paciente. Clique em um número de interação para exibir mais detalhes sobre a interação.
Compromissos	Lista de compromissos agendados para o paciente. Clique em um número de compromisso para exibir mais detalhes sobre o compromisso.
Informações de registro	Painel lateral contextual usado para exibir uma visão geral de um registro de paciente, a linha do tempo do caso e o tempo restante do tempo total do ANS associado ao caso de saúde.
Assistência do agente	Painel lateral contextual usado para pesquisar casos de uma interação. Por padrão, as fontes de pesquisa disponíveis incluem casos de assistência médica.

Resumo de caso usando o Now Assist

Gere um resumo de caso e entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso em Now Assist.

. Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas A aplicação principal aproveita os recursos de IA generativa do Now Assist Da Gestão de atendimento ao cliente para fornecer o resumo do caso em Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O resumo do caso fornece um resumo conciso de qualquer tipo de caso de HCLS, que inclui o problema do caso, as ações realizadas e os detalhes da resolução. Esta habilidade permite que você faça o seguinte:

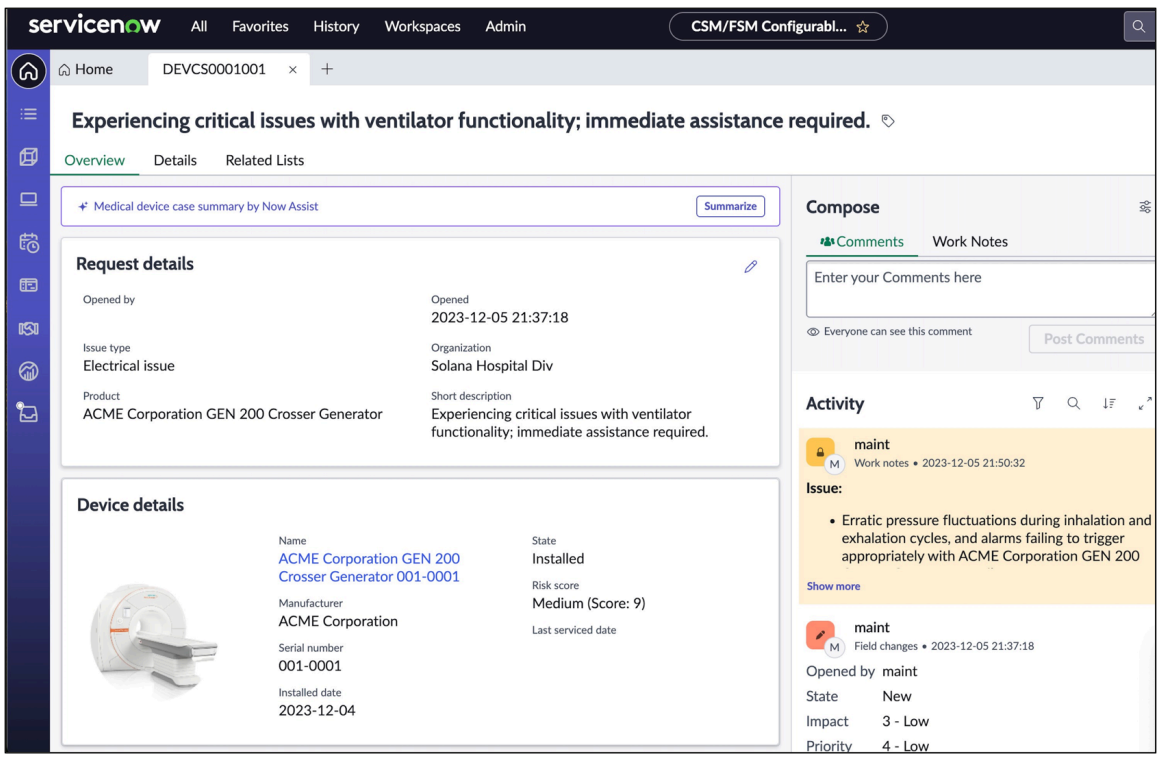
- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resumir todo o trabalho que foi feito em um caso.

O acesso ao resumo de casos pode ser concedido aos usuários de HCLS por uma das seguintes funções:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent

Now Assist Pode ser configurado para qualquer tipo de caso de HCLS.

Usando resumo de caso em HCLS



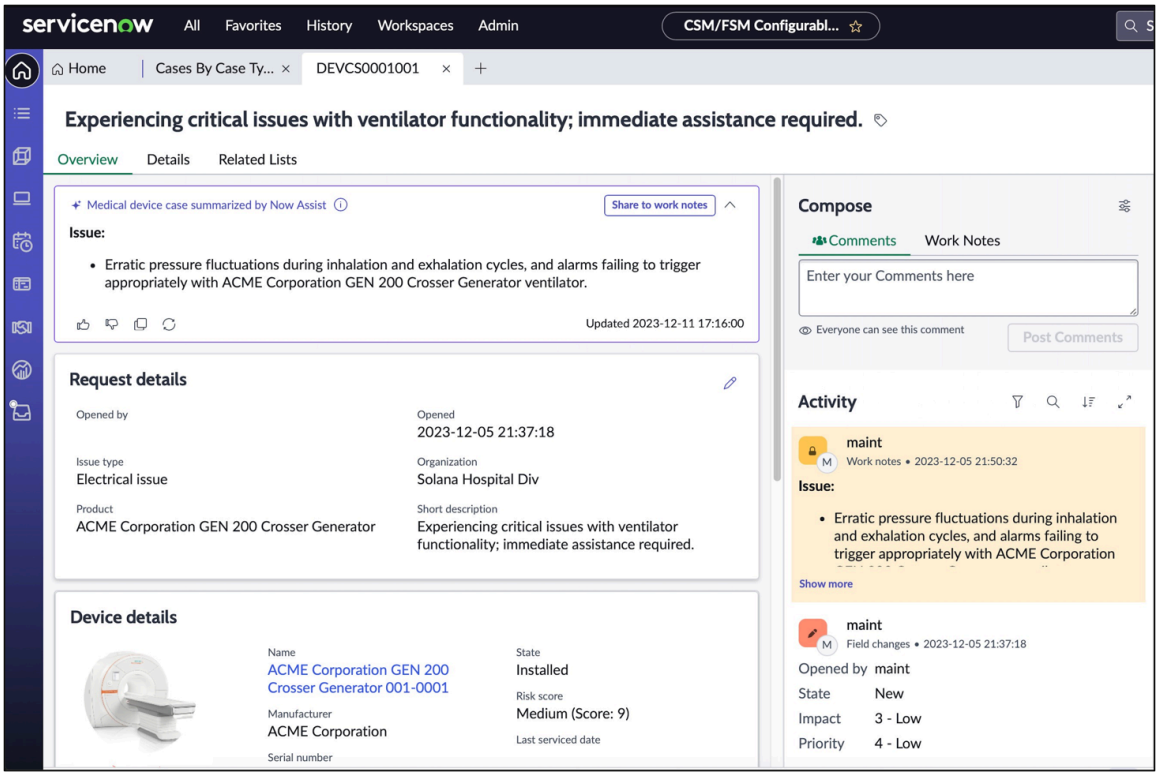
O painel de resumo do caso é exibido na guia Visão geral.

Clique em Resumir para gerar um resumo com base nas seguintes entradas de campo:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de trabalho
- Comentários adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois de gerado, o resumo será exibido no painel de resumo do caso. Os usuários podem dar feedback e compartilhar o resumo em suas anotações de trabalho.

Nota:
O Construtor de IU pode ser usado para configurar o posicionamento do painel Resumo do caso no formulário de Caso de HCLS. Para obter mais informações, consulte Configure UI Builder workspace experiences .

Para obter mais informações sobre como usar esse recurso, consulte Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Para obter informações sobre como configurar Now Assist para usar a habilidade de soma de casos, consulte Configuring Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Use Portal do paciente para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Você pode usar Portal do paciente disponível com Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicação para acessar suas informações de saúde de qualquer lugar.

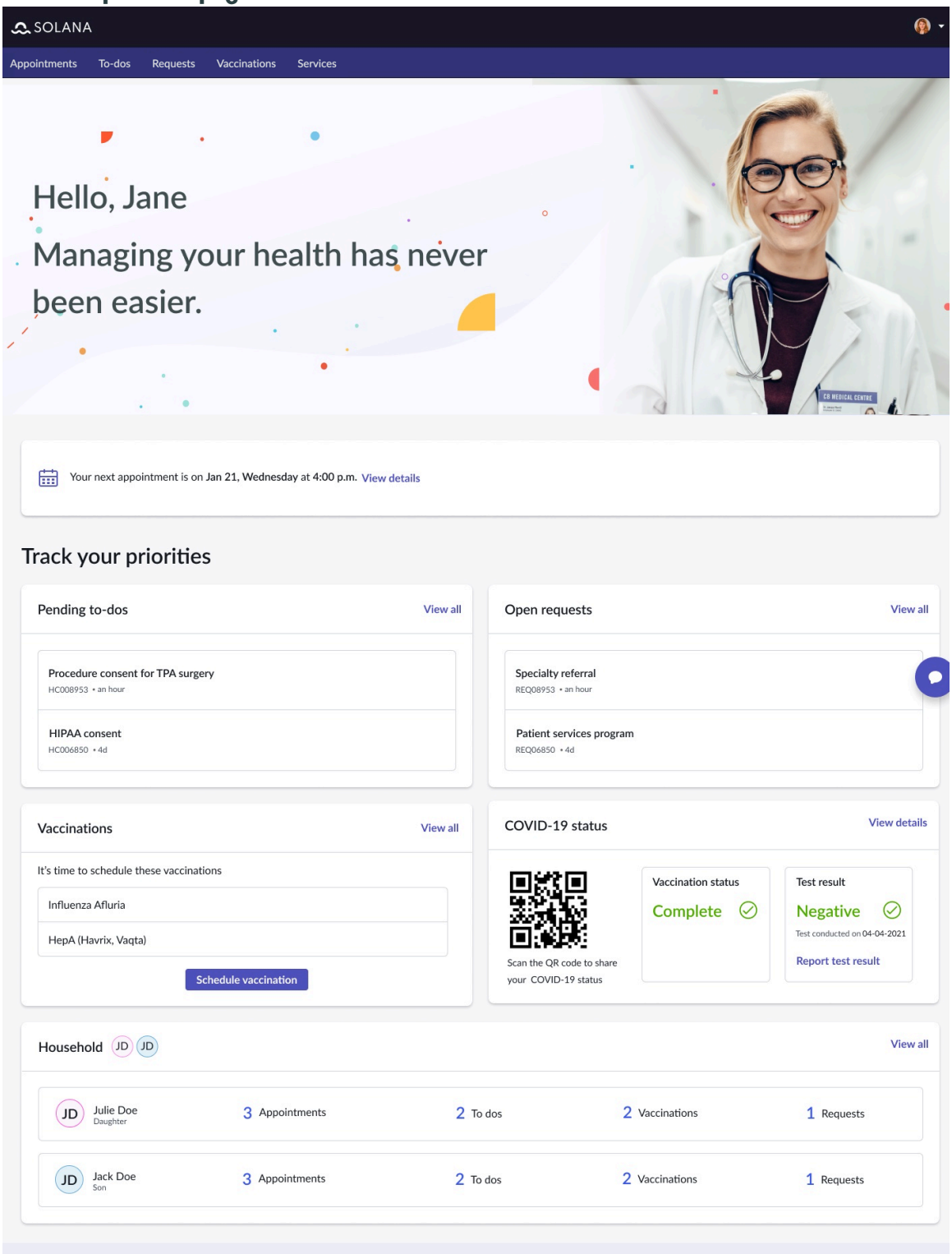
Como um usuário com a função sn_hcls.patient, você pode acessar o. Portal do paciente página por registrando-se no Portal do paciente. Para começar com Portal do paciente , pode ser necessário aceitar primeiro a política de privacidade da sua organização de saúde e, em seguida insira as principais informações pessoais .

Em Portal do paciente , você pode solicitar serviços de saúde, concluir suas tarefas pendentes e receber notificações para fornecer a aprovação ou as informações necessárias. Você também pode verificar as informações de saúde sobre os membros da sua residência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal do paciente página



Dependendo das configurações definidas pelo administrador, como paciente, você pode executar as seguintes tarefas no Portal do paciente :

Exiba o lembrete do próximo compromisso

Exiba o lembrete do seu próximo compromisso no Portal do paciente página. Você pode exibir os detalhes do compromisso clicando em **Exibir detalhes** ao lado do lembrete em Portal do paciente página.

Exibir e concluir tarefas pendentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise e assine documentos e outras tarefas, incluindo revisar e adicionar ou atualizar informações de seguro da sua lista de tarefas pendentes. Você pode exibir todos os itens pendentes e encerrados clicando em **Exibir tudo** Na seção Pendentes de Portal do paciente página.

Exibir solicitações

Exiba solicitações em aberto, incluindo casos de assistência médica associados a você e aos membros autorizados da residência. Você pode clicar em uma solicitação para exibir o status e outros detalhes, anexar documentos e publicar comentários. Você pode exibir todas as solicitações pendentes e encerradas clicando em **Exibir tudo** Na seção Solicitações em aberto do Portal do paciente página.

Exiba vacinas sugeridas e programe-as

Veja vacinas sugeridas que você pode programar para si mesmo. Dependendo do Portal do paciente Configurações definidas pelo administrador do portal, você pode programar as vacinas sugeridas para você na seção Vacinações do Portal do paciente página inicial clicando em **Programar vacinação** . No formulário Programar sua vacinação, selecione os detalhes da vacinação, do local e do slot.

Nota:
A seção Vacinações aparece somente quando o administrador instala o. Vaccine Administration Management aplicação. Para obter mais informações, consulte Como usar o Vaccine Administration Management.

Exiba COVID-19 estado de vacinação

Exiba COVID-19 status de vacinação para si mesmo quando Vaccine Administration Management(VAM) está instalado.

Nota:
. COVID-19 a seção status de vacinação aparece somente quando o administrador instala o. Vaccine Administration Management aplicação. Para obter mais informações, consulte Como usar o Vaccine Administration Management.

Exibir membros da residência

Exiba os membros da sua residência e seus detalhes, incluindo os próximos compromissos, itens pendentes, número de vacinas pendentes e solicitações em aberto.

Exibir compromissos

Exiba seus compromissos futuros e passados e seus detalhes.

Solicitar serviços de saúde

Envie solicitações de serviços de saúde, incluindo solicitações de inscrição e procedimento quando Patient Support Services e. Pre-Visit Management as aplicações estão instaladas.

Acessar recursos de autoatendimento

Interaja com Virtual Agent para resolver suas dúvidas de saúde, verifique o status de suas solicitações ou busque outras informações.

Acesse artigos e perguntas frequentes

Acesse artigos de conhecimento e perguntas frequentes relevantes para sua saúde.

. Portal do paciente a página inicial também fornece opções de menu para exibir e programar seus compromissos, exibir seus itens pendentes abertos e encerrados e solicitações de assistência médica e solicitar serviços de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registre-se no Portal do paciente

Como paciente, você pode criar uma conta em um portal de pacientes para aproveitar seus serviços de saúde on-line, incluindo agendar suas vacinas.

Dependendo das configurações do portal, você pode se registrar como paciente no Portal do paciente clicando em **Criar conta** em Portal do paciente página principal e, em seguida, fornecer suas informações no formulário de registro. Depois de enviar suas informações, um link de verificação com instruções para a próxima etapa será enviado automaticamente por e-mail. Em seguida, você pode confirmar as configurações da sua conta para começar a fazer login no e usar o. Portal do paciente .

Insira as principais informações pessoais no Portal do paciente

Como paciente, depois de se registrar em seu Portal do paciente , você pode fornecer suas informações pessoais para ajudar as organizações a determinar seus serviços de saúde.

As principais informações pessoais são exigidas pelos profissionais de saúde para vários fins, incluindo determinar a programação de suas vacinas.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Healthcare and Life Sciences Service Management Core componentes, incluindo tabelas.

Componentes instalados com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação, incluindo funções de usuário, tabelas, plug-ins, ServiceNow Store e regras de negócio.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

As funções de usuário são atribuídas pelo caso de uso compatível. Para cada recurso, há funções com acesso somente exibição e funções com vários níveis de acesso interativo.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.admin	Administra quem pode acessar dados confidenciais restringindo como os usuários adquirem funções no Healthcare and Life Sciences aplicações.	• decision_table_admin • sn_doc.admin • sn_hcls.manager • sn_previsit.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.case_task_viewer	Concede acesso para exibir tarefas associadas a casos de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.clinical_data_viewer	Exibe detalhes dos dados clínicos, como imunização e procedimento.	Nenhum(a)
sn_hcls.clinical_data_writer	Edita detalhes dos dados clínicos, como imunização e procedimento.	sn_hcls.clinical_data_viewer
sn_hcls.consumer_agent	Cria, exibe e edita casos de saúde e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_hcls.health_agent • sn_customerservice.consumer_agent
sn_hcls.customerservice_agent	Cria casos de assistência médica para uma conta e contato como agente de atendimento ao cliente.	• sn_hcls.health_agent • sn_customerservice_agent
sn_hcls.data_access_user	Concede direitos de acesso a dados aos usuários que precisam de acesso dedicado a determinados dados confidenciais de saúde.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.device_data_viewer	Exibe detalhes do dispositivo.	Nenhum(a)
sn_hcls.device_data_writer	Cria, exclui e atualiza os dados do dispositivo.	sn_hcls.device_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.employee_patient	Concede acesso aos usuários com a função snc_internal a dados de saúde e casos de saúde quando autorizados a exibi-los.	• sn_customerservice.self_contributor • sn_vaccine_sm.user • sn_hcls.data_access_user
sn_hcls.foundation_data_viewer	Exibe detalhes dos dados básicos, como organização e local de assistência médica.	Nenhum(a)
sn_hcls.foundation_data_writer	Edita detalhes dos dados básicos, como organização e local de assistência médica.	sn_hcls.foundation_data_viewer
sn_hcls.health_agent	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como um agente do contact center. Pode exibir e editar a tabela Famílias de CSM, a tabela Plano de membros, a tabela Solicitação de pré-autorização e todas as tabelas clínicas. Pode criar membros da residência e solicitações de pré-autenticação.	• canvas_user • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.health_insurance_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do seguro-saúde, como plano de membro e plano de pagador.	Nenhum(a)
sn_hcls.health_insurance_data_writer	Edita detalhes dos dados do seguro-saúde, como plano de membro e plano de pagador.	health_insurance_data_viewer
sn_hcls.manager	Gerencia quem pode executar operações de criação, leitura,	• canvas_user • model_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
	atualização e exclusão (CRUD) em objetos de saúde em um ServiceNow instância. Além disso, cria e gerencia contas, contato, relacionamentos de conta, relacionamentos de contato e relacionamentos de cliente de conta.	• sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_writer • sn_hcls.foundation_data_writer • sn_hcls.health_insurance_data_writer • sn_hcls.patient_data_writer • sn_hcls.pratitioner_data_writer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_writer • sn_previsit.patient_service_agent
sn_hcls.patient	Exibe registros próprios, incluindo casos de saúde, endereços, dados do paciente e dados clínicos como um paciente. Além disso, exibe os registros de outros pacientes, incluindo seus endereços para os quais eles são o representante autorizado. Adiciona comentários aos casos de assistência médica e para quem ele é o representante autorizado. Exibe os membros da residência, se houver. Membros da residência e endereços associados a um paciente são mantidos usando as tabelas Membro da residência [csm_household_member] e Local [cmn_location], respectivamente. O local está associado ao domínio de fundação no Common Service Data Model (CSDM).	• sn_customerservice.Consumer • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Funções principais

Função	Descrição	Contém as funções
sn_hcls.patient_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da política.	Nenhum(a)
sn_hcls.patient_data_writer	Edita detalhes dos dados do paciente, como consentimento do paciente e da política.	sn_hcls.patient_data_viewer
sn_hcls.practitioner	Acessa e exibe dados de saúde relacionados a pacientes como profissional de saúde (enfermeiro de triagem ou coordenador clínico). Cria Prescrições de medicação. Criar imunizações.	• sn_customerservice.customer_data_vi • sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.report_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
sn_hcls.pratitioner_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	Nenhum(a)
sn_hcls.pratitioner_data_writer	Edita detalhes dos dados do médico, como médico e instalação do médico.	sn_hcls.pratitioner_data_viewer
sn_hcls.report_viewer	Exibe relatórios gerados a partir de tabelas às quais eles têm acesso como agentes ou gerentes.	Nenhum(a)
sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer	Exibe detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	Nenhum(a)
sn_hcls.revenue_cycle_data_writer	Edita detalhes dos dados do ciclo de receita, como sinistros.	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Intolerância a alergias [sn_hcls_allergy]	Armazena as informações sobre uma avaliação clínica de uma alergia ou intolerância; uma propensão, ou um risco potencial para um indivíduo, de ter uma reação adversa em uma exposição futura à substância ou à classe de substância especificada.
Consulta [sn_hcls_appointment]	Armazena os detalhes da marcação de consulta de um paciente na sua organização de saúde.
Participante da consulta [sn_hcls_appointment_participant]	Armazena os detalhes do participante de uma consulta.
Atributo [sn_hcls_characteristic_attribute]	Armazena as opções de características associadas a um programa ou serviço de programa que um paciente seleciona ao enviar uma solicitação de assistência médica.
Marcar consulta [sn_hcls_book_appt_task]	Armazena os detalhes da tarefa de marcar uma consulta associada a um caso de saúde ou aos tipos de caso estendidos.
Diagnóstico da queixa [sn_hcls_claim_diagnosis]	Armazena informações de diagnóstico para queixas.
Cabeçalho da queixa [sn_hcls_claim_header]	Armazena os detalhes da queixa principal enviada em nome de um paciente para uma organização pagadora.
Linha da queixa [sn_hcls_claim_line]	Armazena os detalhes dos itens pertencentes ao cabeçalho de uma queixa.
Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item]	Armazena os detalhes de dispositivos médicos como itens-base de instalação.
Condição [sn_hcls_condition]	Armazena informações sobre uma condição, problema, diagnóstico ou outro evento, situação, questão ou conceito clínico que atingiu um nível de preocupação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Definição de dosagem [sn_hcls_dosage_definition]	Modela a tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification] para uso como um parâmetro de definição de solicitação.
Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification]	Armazena as informações sobre a dosagem de medicamento associada a um programa.
Variável de dosagem [sn_hcls_dosage_variable]	Armazena as variáveis configuradas para uma especificação de dosagem exibida no formulário Prescrição de medicamentos de uma aplicação Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.
Encontro [sn_hcls_encounter]	Armazena as informações sobre uma interação entre um paciente e profissionais de saúde para fornecer serviços de saúde ou avaliar o estado de saúde de um paciente.
Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]	Armazena os programas nos quais um paciente está inscrito
Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]	Armazena os serviços do programa fornecidos a um paciente como parte de um processo de inscrição no programa.
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Armazena casos relacionados à assistência médica. **Nota:** A tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] é uma tabela abstrata e pode ser estendida.
Conjunto de códigos de saúde [sn_hcls_code_set]	Armazena os detalhes dos conjuntos de códigos disponíveis em sua instância ServiceNow.
Local da assistência médica [sn_hcls_location]	Armazena detalhes do local associado à sua organização de saúde.
Organização de saúde [sn_hcls_organization]	Armazena os detalhes de uma organização de saúde em sua instância ServiceNow.
Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task]	Armazena os detalhes da tarefa associada a um caso de saúde ou a um paciente em sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
	Nota: A tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] é uma tabela abstrata e pode ser estendida.
Imunização [sn_hcls_immunization]	Armazena as informações sobre um evento em que um paciente recebe uma vacina ou um registro de uma vacinação, conforme relatado por um paciente, um médico ou outra parte.
Medicação [sn_hcls_medication]	Armazena as informações sobre uma medicação para fins de prescrição, entrega e administração de um medicamento, bem como para fazer declarações sobre o uso de medicamentos.
Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Armazena as informações sobre prescrições solicitadas para um paciente.
Plano de membro [sn_hcls_member_plan]	Armazena os detalhes de um plano de saúde associado a um paciente.
Observação [sn_hcls_observation]	Armazena as informações sobre medições e declarações simples feitas sobre um paciente.
Paciente [sn_hcls_patient]	Armazena os detalhes de um paciente em sua organização de saúde.
Política [sn_hcls_policy]	Armazena os detalhes de uma política compartilhada com pacientes nas aplicações de Healthcare and Life Sciences.
Consentimento com a política [sn_hcls_policy_consent]	Armazena os detalhes de um consentimento aceito por um paciente ou membro da residência em nome do paciente.
Médico [sn_hcls_pr incident]	Armazena os detalhes de um médico em sua organização de saúde.
Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility]	Armazena os detalhes do local em que um médico oferece serviços de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Especialidade no local do médico [sn_hcls_pract_location_specialty]	Armazena os detalhes sobre tipos de serviços que um médico pode fornecer para uma organização em um local específico.
Especialidade do médico [sn_hcls_practitioner_specialty]	Armazena os detalhes da associação entre uma especialidade e um médico.
Diagnóstico da pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_diagnosis]	Armazena informações de diagnóstico relativas a uma pré-autorização para serviços de saúde.
Item da pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_item]	Armazena os detalhes de itens pertencentes a uma solicitação de pré-autorização para serviços de saúde.
Solicitação de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_header]	Armazena os detalhes da solicitação de autorização para um serviço de saúde fornecido por uma organização pagadora.
Procedimento [sn_hcls_procedure]	Armazena as informações sobre uma ação que é ou foi executada em ou para um paciente. Uma ação pode ser uma intervenção física, como uma cirurgia, ou menos invasiva, como serviços de longo prazo, aconselhamento ou hipnoterapia.
Programa [sn_hcls_program]	Armazena os programas oferecidos por organizações de saúde.
Relacionamento do programa [sn_hcls_program_relationship]	Armazena os detalhes da associação entre um programa e o serviço do programa.
Serviço do programa [sn_hcls_program_service]	Armazena os serviços do programa associados a um programa.
Sistema de origem [sn_hcls_source_system]	Armazena os IDs de origem e de destino de um sistema de saúde externo em sua instância ServiceNow.
Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Armazena os detalhes da tarefa de atualizar as informações de seguro de um paciente em sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins Core da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas

Plug-in	Descrição
Plug-in Encryption Support (com.glide.encryption)	Criptografa colunas da tabela e anexos associados a um Sistema EMR em Healthcare and Life Sciences aplicações.
Plug-in Local de negócios (com.snc.business_location)	Permite que você crie uma estrutura organizacional que inclui locais de assistência médica.
Plug-in Gestão de base de instalação do Atendimento ao cliente (com.snc.install_base)	Captura a base de instalação de um cliente criando produtos vendidos, itens-base de instalação e produtos instalados para permitir que os agentes de atendimento ao cliente rastreiem facilmente problemas até o produto certo, instâncias desse produto e outras entidades que podem afetar seu funcionamento.
Plug-in Modelos de documento (com.snc.document_templates)	Permite que você crie modelos de documento HTML e PDF para gerar cartas ou documentos padrão.
Plug-in Residência do Atendimento ao cliente (com.snc.household)	O permite que você crie residências, defina os membros de uma residência e identifique relacionamentos entre os membros da residência.
Playbook Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)	Permite que você visualize e interaja com fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

Aplicação de armazenamento principal da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas instalada

App	Descrição
Componentes do Playbook Experience (now_playbook_exp)	Permite que você acesse os componentes do Playbook Experience para exibir e interagir com execuções de processos em Construtor de IU E Espaço de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação de armazenamento principal da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas instalada

App	Descrição
Playbook Experience (sn_playbook_exp)	Permite que você exiba e interaja com fluxos de trabalho de processos de negócios em tempo real.
Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente (sn_csm_playbook)	Habilita Espaço configurável do CSM playbook experience.
Gestão de catálogo de produtos Core (sn_prd_pm)	Inclui o modelo de dados do catálogo de produtos de base e a funcionalidade para definir especificações de produtos, serviços e recursos e ofertas de produtos com base nessas especificações
Núcleo do setor (com.sn_ind)	Inclui objetos comuns, artefatos de código e definições de solicitação para aplicações verticais do setor.
Componentes de IU CIWF (sn_ciwf_ui_cmpnt)	Inclui temas comuns, widgets e artefatos de código para aplicações de fluxo de trabalho do cliente e do setor.
CMDB CI Class Models	Inclui modelos de classe para dispositivos médicos que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável.

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados principais da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas instalados

Trabalho programado	Descrição
Defina o status inativo para consentimentos de política expirados	Define o status dos consentimentos da política como inativo quando a duração da validade da política expira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio instaladas

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Principais regras de negócios instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Adicionar/ atualizar plano de membro	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Após a atualização	Atualiza o plano de membro quando o tipo de pagamento é definido como seguro.
Nome do preenchimento automático	Praticante [sn_hcls_pratitioner]	Antes de inserir e atualizar	Preenche **Nome** valor do campo do prefixo, nome fornecido, nome de família ou campo de sufixo quando **Nome** O campo na tabela Practitioner [sn_hcls_pratitioner] não está definido.
Limpe o seguro se o paciente optar pelo pagamento automático	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Antes da atualização	Atualiza o campo do pagador quando o tipo de pagamento é definido como autopagamento.
Crie consumidor para o paciente se não estiver definido	Paciente [sn_hcls_patient]	Depois de inserir	Cria o registro do consumidor depois que um paciente é criado e define o. **Consumidor** campo do registro do paciente e associa o consumidor ao paciente.
Criar definição de dosagem	Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification]	Antes de inserir e atualizar	Cria uma definição de dosagem para uma especificação de dosagem.
Criar variáveis de dosagem	Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification]	Antes de inserir e atualizar	Cria variáveis de dosagem para características de especificação.
Acesso do paciente à tabela de alergia	Alergia intolerância [sn_hcls_allergy]	Antes da consulta	Executa o. Alergias - Autorizados para exibição Antes da consulta quando um paciente consulta a tabela intolerância a alergias [sn_hcls_allergy] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de consultas	Compromisso [sn_hcls_appointment]	Antes da consulta	Executa o. Alergias - Autorizados para exibição Antes da consulta quando um paciente consulta a tabela intolerância a alergias [sn_hcls_allergy] na exibição de lista ou formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Principais regras de negócios instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Acesso do paciente à tabela de casos	Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Antes da consulta	Executa o. Casos de assistência médica - Autorizados para exibir Quando um paciente consulta a tabela Caso de saúde [sn_hcls_case] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de cabeçalho do sinistro	Cabeçalho da declaração [sn_hcls_claim_header]	Antes da consulta	Executa o. Cabeçalhos do sinistro - autorizado a exibir Quando um paciente consulta a tabela cabeçalho da declaração [sn_hcls_claim_header] na exibição de lista ou formulário.
Tabela de linha de acesso do paciente à declaração	Linha do sinistro [sn_hcls_claim_line]	Antes da consulta	Executa o. Linhas do sinistro - Autorizado para exibir Quando um paciente consulta a tabela Linha de sinistro [sn_hcls_claim_line] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de condições	Condição [sn_hcls_condition]	Antes da consulta	Executa o. Condições - Autorizado para exibição Quando um paciente consulta a tabela Condição [sn_hcls_condition] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de consulta	Encontro [sn_hcls_encounter]	Antes da consulta	Executa o. Encontros - Autorizados para exibição Quando um paciente consulta a tabela Encontro [sn_hcls_encounter] na exibição de lista ou formulário.
Tabela Acesso do paciente à imunização	Imunização [sn_hcls_imunization]	Antes da consulta	Executa o. Exibição - autorizada Quando um paciente consulta a tabela Imunização [sn_hcls_immunization] na exibição de lista ou formulário.
Tabela Acesso do paciente à medicação	Medicação [sn_hcls_medication]	Antes da consulta	Executa o. Medicamento - autorizado a exibir Quando um paciente consulta a tabela de medicação [sn_hcls_medication] na exibição de lista ou formulário.
Tabela Acesso do paciente ao plano de membro	Plano de membro [sn_hcls_member_plan]	Antes da consulta	Executa o. Plano de membro - autorizado a exibir Quando um paciente consulta a tabela Plano de membro [sn_hcls_member_plan] na exibição de lista ou formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Principais regras de negócios instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Acesso do paciente à tabela de observação	Observação [sn_hcls_observation]	Antes da consulta	Executa o. Observações - autorizado a exibir Quando um paciente consulta a tabela Observação [sn_hcls_observation] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à mesa do paciente	Paciente [sn_hcls_patient]	Antes da consulta	Executa o. Pacientes - Representados por mim Quando um paciente consulta a tabela Paciente [sn_hcls_patient] na exibição de lista ou formulário.
Acesso do paciente à tabela de procedimentos	Procedimento [sn_hcls_procedure]	Antes da consulta	Executa o. Procedimentos - Autorizados para exibição Quando um paciente consulta a tabela Procedimento [sn_hcls_procedure] na exibição de lista ou formulário.
Preencher duração	Encontro [sn_hcls_encounter]	Antes de inserir e atualizar	Calcula e define a duração do encontro a partir dos valores start_time e end_time da tabela Encounter [sn_hcls_encounter].
Preencher o campo organizacional de gestão	Local [sn_hcls_location]	Antes de inserir e atualizar	Define a organização de gerenciamento do local primário, se ainda não estiver definida.
Preencher Nome	Paciente [sn_hcls_patient]	Antes de inserir e atualizar	Preenche **Nome** valor do campo do prefixo, nome fornecido, nome de família ou campo de sufixo quando **Nome** O campo na tabela Paciente [sn_hcls_patient] não está definido.
preencha o plano de membro primário	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Antes de inserir	Preenche as informações do plano de membro do **Plano de membro primário** Campo da tabela Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task].
Preencher Válido até da duração da validade	Consentimento de política [sn_hcls_policy_consent]	Antes de inserir e atualizar	Define o valor Válido até para um consentimento de política com base na data em que o consentimento foi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Principais regras de negócios instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
			concedido e na duração da validade da política.
O NPI do praticante é exclusivo	Praticante [sn_hcls_pratitioner]	Antes de inserir e atualizar	Anula a operação de inserção ou atualização em caso de ID do médico duplicado ou valor do campo NPI.
Definir consumidor no caso de assistência médica	Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Antes de inserir e atualizar	Define o. **Consumidor** Caso de saúde [sn_hcls_case] para um paciente associado ao caso quando um caso de saúde é criado ou atualizado.
Definir consumidor no produto vendido de assistência médica	Produto vendido para assistência médica [sn_hcls_sold_product]	Antes de inserir e atualizar	Define o. **Consumidor** Campo na tabela Produto vendido para assistência médica [sn_hcls_sold_product] para o nome do consumidor do paciente.
Data de inscrição	Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrollled_program_service]	Antes da atualização	Define o. **Data de inscrição** valor do campo para a data e hora atuais em que o estado do serviço do programa inscrito muda para **Inscrito** .
Data de inscrição	Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]	Antes da atualização	Define o. **Data de inscrição** valor do campo para a data e hora atuais em que o estado do programa inscrito muda para **Inscrito** .
Data de execução definida	Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrollled_program_service]	Antes da atualização	Define o. **Data de execução** valor do campo para a data e hora atuais em que o estado do serviço do programa inscrito muda para **Cumprido** .
Definir detalhes da dosagem a partir das variáveis	Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Antes de inserir e atualizar	Copia valores variáveis de uma característica de dosagem em uma prescrição de medicamento para o campo Real nos detalhes da dosagem na prescrição de medicamento, conforme mapeado pelo `DosageCharacteristicsMapper` inclusão de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Principais regras de negócios instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Definir nome de exibição	Modelo de produto de medicação [sn_hcls_medication_product]	Antes de inserir e atualizar	Define o nome de exibição de um medicamento para o nome do modelo do produto anexado ao código do formulário.
Gestão da organização para a organização do local	Local do médico [sn_hcls_pratitioner_facility]	Antes de inserir e atualizar	Define o. **Organização** Campo na tabela Organização de serviço [sn_customer_service_organization] para a organização de gestão do local.
Definir pagamento automático do paciente	Atualizar informações de seguro [sn_hcls_insurance_info_task]	Após a atualização	Define o. **Autopagamento do paciente** , **Seguro verificado** e **Pré-autorização concluída** valores de campo para verdadeiro quando o estado do caso muda para **Encerrado concluído** e o tipo de pagamento é selecionado como **Autopagamento** .
Definir consentimentos de política inativos por política	Paciente [sn_hcls_patient]	Após a atualização	Define o registro de consentimento da política como inativo quando o status de uma política é atualizado para inativo.
Definir usuário do usuário profissional	Local do médico [sn_hcls_pratitioner_facility]	Antes de inserir	Define o. **Usuário** Campo na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member] para o médico **Usuário** campo.
Acionar fluxo de documento para o caso de HC	Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Após inserir e atualizar	Avalia todas as decisões de documento que têm a referência de caso configurada como entrada e, quando as condições de decisão são atendidas, inicia o fluxo de trabalho de documento para o modelo de documento associado.
Atualizar informações do consumidor do paciente	Paciente [sn_hcls_patient]	Após a atualização	Define o. **Número de telefone** e. **E-mail** campos no registro do consumidor do registro do paciente associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Principais regras de negócios instaladas

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Atualizar documentos gerados	Anexo [sys_attachment]	Depois de inserir	Atualiza o. **Documentos gerados** Campo na tabela Caso de saúde [sn_hcls_case] com o nome dos documentos gerados ou anexados.
Atualize campos com especificação de dosagem	Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Antes de inserir e atualizar	Atualiza os valores do campo de diagnóstico primário, secundário e terciário de uma especificação de dosagem em uma prescrição de medicamento.
Atualizar paciente no consentimento da política	Paciente [sn_hcls_patient]	Depois de inserir	Atualiza o nome do paciente no registro de consentimento da política para um registro de paciente recém-criado.
Valide o modelo de documento exclusivo para a política	Política [sn_hcls_policy]	Antes de inserir e atualizar	Valida que somente uma política ativa está associada a um modelo de documento.
Validar e definir paciente	Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task]	Antes de inserir	Define o valor do paciente na tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task].
Valide e defina o SSN	Paciente [sn_hcls_patient]	Antes de inserir e atualizar	Valida que somente os últimos quatro dígitos estão definidos no **Número da previdência social** Campo na tabela Paciente [sn_hcls_patient] e precede `** - **` para definir o valor no banco de dados.
Valide a relação e atualize o assinante	Plano de membro [sn_hcls_member_plan]	Antes de inserir e atualizar	Define o assinante para o paciente se o relacionamento estiver definido como Self. Valida o valor do campo Relacionamento se o assinante estiver definido.

Nota:
Para saber mais sobre as regras de negócio Antes de consultar, consulte Regras de negócio Antes da consulta .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences tabelas de modelo de dados

Tabelas instaladas com Healthcare and Life Sciences Service Management Core o aplicativo permite que você decida o modelo de dados, as tarefas e as ofertas de produtos para seu Healthcare and Life Sciences fluxos de trabalho.

Para saber mais sobre Healthcare and Life Sciences modelo de dados, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tabela de intolerância de alergia

A tabela intolerância de alergia [sn_hcls_allergy] armazena as informações sobre uma avaliação clínica de uma alergia ou intolerância; uma propensão, ou um risco potencial para um indivíduo, de ter uma reação adversa na exposição futura à substância especificada ou classe de substância.

Principais recursos

- Armazena qualquer alergia ou intolerância associada a um paciente.
- Inclui o código de alergia, tipo, categoria, criticidade, estado clínico, data do registro e data de início.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos do formulário Intolerância a alergia

Campo	Tipo de dados	Descrição
Idade do início	Cadeia de caracteres	Idade em que um indivíduo experimenta pela primeira vez a alergia ou intolerância.
Código de intolerância a alergias	Referência	Identificador da alergia ou intolerância.
Categoria	Lista de seleção	Categoria de uma substância identificada associada à alergia ou intolerância. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Biológico • Ambiente • Alimento • Medicação Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte categorias de intolerância de alergia Definido nas especificações de FHIR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Intolerância a alergia

Campo	Tipo de dados	Descrição
Status clínico	Lista de seleção	Estado da alergia ou intolerância em ensaio clínico. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Inativo • Resolvido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte intolerância à alergia estado clínico Definido nas especificações de FHIR.
Criticidade	Lista de seleção	Estimativa do potencial dano clínico ou da gravidade de uma reação a uma substância identificada. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Alto(a) • Baixo(a) • Não é possível acessar Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte tipos de criticidade de intolerância à alergia Definido nas especificações de FHIR.
Data do início	Data/Hora	Data e hora em que a alergia ou intolerância começou.
Registro de data	Data/Hora	Data em que a primeira versão da alergia ou intolerância foi registrada na aplicação.
Encontro	Referência	Evento de saúde durante o qual esta intolerância alérgica foi declarada.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador do perfil alfanumérico da intolerância à alergia. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova alergia ou intolerância ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é ALLR00001001.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Intolerância a alergia

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela intolerância à alergia [sn_hcls_allergy]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Paciente	Referência	Paciente que tem alergia ou intolerância.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Tipo	Lista de seleção	Mecanismo fisiológico subjacente para um risco de reação. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Alergia • Intolerância Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte tipos de intolerância de alergia Definido nas especificações de FHIR.
Status da verificação	Lista de seleção	Certeza associada a uma propensão ou risco potencial de uma reação à substância identificada. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Confirmado • Inserido com erro • Refutado • Não confirmado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de verificação de intolerância à alergia Definido nas especificações de FHIR.

Tabela de compromissos

A tabela Compromisso [sn_hcls_appointment] armazena os detalhes da reserva de compromisso de um paciente em sua organização de saúde.

Principais recursos

- Armazena todos os compromissos associados ao paciente.
- Inclui o tipo de compromisso, status, tipo de serviço, categoria de serviço, horas de início e término, prioridade, local e médico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Hora de término real	Data/Hora	Data e hora de término reais do compromisso.
Hora de início real	Data/Hora	Data e hora de início reais do compromisso.
Comentários adicionais	Cadeia de caracteres	Informações detalhadas ou expandidas para dar suporte ao compromisso fornecido ao fazer o compromisso.
ID da consulta	Cadeia de caracteres	Identificador da consulta inserida no sistema de registros médicos eletrônicos (EMR).
Status da consulta	Lista de seleção	Status de um compromisso. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Chegou • Reservado • Cancelado(a) • Submetido a check-in • Inserido com erro • Executado • Não compareceu • Pendente • Proposto • Colocar na lista de espera Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do compromisso Definido nas especificações de FHIR.
Tipo de compromisso	Lista de seleção	Estilo de compromisso ou paciente que foi reservado no slot. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Check-up • Emergência • Acompanhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Rotina • Sem horário agendado Para obter mais informações sobre os tipos de compromisso, consulte tipos de compromisso Definido nas especificações de FHIR.
Caso	Referência	Caso associado a este compromisso.
Condição	Referência	Condição associada ao compromisso.
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição do compromisso como seria mostrado em uma linha de assunto em uma solicitação de reunião ou lista de compromissos.
Duração da consulta	Duração	Duração real do compromisso.
Local	Referência	Local do compromisso.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do compromisso. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo compromisso ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é APPT00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Compromisso [sn_hcls_appointment]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Observação	Referência	Observação associada ao compromisso.
Paciente	Referência	Nome do paciente.
Instruções do paciente	Cadeia de caracteres	Informações voltadas para o paciente sobre o compromisso. Por exemplo, solicite uma referência ou jejum a partir das 8 da noite anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico. Os profissionais associados a um compromisso são referenciados na tabela Participante do compromisso [sn_hcls_appointment_participant].
Prioridade	Referência	Urgência do compromisso que é usada para tomar decisões informadas se precisar priorizar novamente.
Procedimento	Referência	Atividade realizada em, com ou para um paciente como parte do compromisso.
Hora de término solicitada	Data/Hora	Data e hora de término propostas da consulta solicitada pelo paciente.
Hora de início solicitada	Data/Hora	Data e hora de início propostas da consulta solicitada pelo paciente.
Categoria de serviço	Referência	Categoria ampla do serviço que será realizado durante este compromisso. Para obter mais informações sobre as categorias de serviço, consulte categorias de serviço Definido nas especificações de FHIR.
Tipo de serviço	Referência	Serviço específico que será realizado durante este compromisso. Para obter mais informações sobre os tipos de serviço, consulte tipos de serviço Definido nas especificações de FHIR.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Especialidade	Referência	Especialidade de um médico que seria necessário para executar o serviço solicitado nesta consulta.

Tabela de participantes do compromisso

A tabela Participante do compromisso [sn_hcls_appointment_participant] armazena os detalhes do participante de um compromisso, incluindo os profissionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Armazena os detalhes do participante associados a um compromisso.
- Inclui o nome do compromisso, a categoria do médico, o tipo de participante e o ID do médico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de compromissos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Compromisso	Referência	Identificador da consulta inserida no sistema de registros médicos eletrônicos (EMR).
Tipo de participante	Lista de seleção	Tipo do participante. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Organização • Profissional • Paciente de referência
ID do profissional	Referência	Identificador do médico inserido no sistema EMR.
Categoria do profissional	Lista de seleção	Categoria do médico As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Participando • Consultoria • Provedor de referência • Equipe cirúrgica • Visitas

Tabela de atributos

A tabela Atributo [sn_hcls_characteric_attribute] armazena as opções de características associadas a um programa ou serviço de programa selecionado por um paciente ao enviar uma solicitação de assistência médica.

Principais recursos

- Associa entidades a um tipo de caso de saúde.
- Armazena a associação entre o Programa [sn_hcls_program], o Serviço do Programa [sn_hcls_program_service], a característica [sn_prd_pm_characteristic], a opção de característica [sn_prd_pm_characteristic_option] e as tabelas de tipo de caso de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tabela de agendamentos

A tabela Agendar compromisso [sn_hcls_book_appt_task] armazena os detalhes da tarefa para agendar um compromisso associado a um caso de saúde ou seus tipos de caso estendidos.

Principais recursos

- Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] para armazenar detalhes da tarefa criados para agendamentos de compromisso associados a um caso de assistência médica ou a seus tipos de caso estendidos.
- Inclui o número da tarefa, a descrição resumida, o grupo de atribuição, o paciente, o procedimento, caso primário e status da tarefa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

Campos da tabela de agendamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Grupo de atribuição	Referência	Grupo de membros ao qual a tarefa de reserva de compromisso foi atribuída.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da tarefa de reserva de compromisso. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova tarefa de agendamento de compromisso ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é APPTS00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Agendamento de compromisso [sn_hcls_book_appt_task]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Paciente	Referência	Nome do paciente.
Caso primário	Referência	Caso de assistência médica ou seus tipos de caso estendidos associados à tarefa de agendamento de compromisso.
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de agendamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Procedimento	Referência	Atividade realizada em, com ou para um paciente como parte do compromisso.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Breve descrição da tarefa de reserva de compromisso.
Estado	Lista de seleção	Status da tarefa de reserva de compromisso. Os seguintes status de tarefa para uma reserva de compromisso estão disponíveis por padrão: • Cancelado • Concluído • Solicitado(a)

Tabela de diagnóstico de sinistro

A tabela de diagnóstico de sinistro [sn_hcls_claim_diagnostic] armazena informações de diagnóstico para sinistros.

Principais recursos

- Armazena o código de diagnóstico para uso com sinistros.
- Inclui informações de declaração e diagnóstico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de diagnóstico do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Sinistro	Referência	Sinistro associado enviado em nome de um paciente para uma organização pagadora.
Linha da reclamação	Referência	Linha de sinistro associada que contém detalhes dos itens pertencentes ao cabeçalho do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de diagnóstico do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Código de diagnóstico	Referência	Código usado para indicar o diagnóstico fornecido por um profissional de saúde.

Tabela de cabeçalho da declaração

A tabela cabeçalho do sinistro [sn_hcls_claim_header] armazena os detalhes do sinistro principal enviado em nome de um paciente para uma organização pagadora.

A tabela tem os seguintes recursos:

- Armazena o sinistro principal enviado em nome de um paciente para uma organização pagadora.
- Permite a inclusão de várias linhas de sinistro.
- Inclui o pagador, número de controle de transação, tipo, status, paciente, plano do membro, número do registro médico, número da conta e várias datas e valores.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela do cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Valor estipulado	Moeda	Valor ajustado pago pelo serviço pelo pagador primário.
Código DRG faturado	Cadeia de caracteres	Código do grupo relacionado ao diagnóstico (DRG) para o grupo relacionado ao diagnóstico faturado.
Valor do sinistro	Moeda	Valor original enviado com o sinistro.
Data de aceitação	Data	Data em que o sinistro foi aceito pela organização do pagador.
Data estipulada	Data	Data em que o sinistro foi adjudicado para o pagamento.
Data de pagamento	Data	Data em que o sinistro foi pago pela organização pagadora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de envio	Data	Data em que o sinistro foi enviado à organização do pagador.
Valor de redução da taxa	Moeda	Diferença entre o valor do sinistro original e o valor pago ajustado.
Número do registro médico	Cadeia de caracteres	Número do registro médico (NRM) do paciente conforme inserido no sistema de registros médicos eletrônicos (EMR).
Plano de membro	Referência	Plano de membro associado ao paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o cabeçalho do sinistro.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do cabeçalho do sinistro. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo cabeçalho de declaração a uma instância. O valor inicial do **Número** O campo é CLAIMHDR00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela cabeçalho da declaração [sn_hcls_claim_header]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Valor pago	Moeda	Valor a ser pago pelo paciente.
Paciente	Referência	Paciente em nome do qual o sinistro foi enviado.
Número da conta do paciente	Cadeia de caracteres	Número da conta do paciente conforme inserido no sistema EMR.
Valor a pagar do paciente	Moeda	Valor pelo qual o paciente é responsável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Pagador	Referência	Nome da empresa listada como uma organização pagadora.
Cabeçalho de pré-autorização	Referência	Solicitação de pré-autorização associada.
Observações	Cadeia de caracteres	Comentários ou informações adicionais sobre o sinistro.
Provedor de serviço	Referência	Médico que forneceu o serviço ao paciente.
ID do provedor de serviços	Cadeia de caracteres	Identificador do médico que forneceu o produto ou serviço ao paciente.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status do sinistro. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Cancelado(a) • Negado • Rascunho • Inserido com erro • Em espera • Pago • Suspensos Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do sinistro Definido nas especificações de FHIR.
Número de controle de transação	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do sinistro no sistema do pagador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do cabeçalho do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Tipo	Lista de seleção	Tipo do sinistro. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Institucional • Oral • Farmacêutico • Profissional • Visão Para obter mais informações sobre os tipos de declaração disponíveis, consulte tipos de declaração Definido nas especificações de FHIR.

Tabela de linhas do sinistro

A tabela Linha de declaração [sn_hcls_claim_line] armazena os detalhes dos itens pertencentes a um cabeçalho de declaração.

Principais recursos

- Armazena os itens pertencentes a um cabeçalho de sinistro.
- Inclui o pagador, o número de controle do provedor, o título da linha, o número da linha, o sinistro primário, status da linha, procedimento associado, local, médico, datas de início e término do serviço, vários valores e códigos.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de linha do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Valor estipulado	Moeda	Valor ajustado pago pelo serviço associado à linha do sinistro.
Sinistro	Referência	Sinistro original associado à linha do sinistro.
Modificador de código	Cadeia de caracteres	Modificador que ajuda a descrever melhor um código de procedimento sem mudar sua definição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de linha do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Comentários	Cadeia de caracteres	Informações adicionais sobre a linha de coleta.
Dias/unidades	Cadeia de caracteres	Número de dias ou unidades do serviço fornecido.
Códigos de exceção	Cadeia de caracteres	Códigos de exceção associados à linha do sinistro.
Redução de taxa	Moeda	Diferença entre o valor do sinistro original e o valor pago ajustado.
Número de linha	Cadeia de caracteres	Número sequencial para distinguir o serviço enviado em um sinistro.
Status da linha	Lista de seleção	Status da linha do sinistro em vez de todo o sinistro. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Cancelado(a) • Negado • Rascunho • Inserido com erro • Em espera • Pago • Suspensos Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do sinistro Definido nas especificações de FHIR.
Título da linha	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a linha do sinistro.
Local	Referência	Local onde o serviço foi realizado.
Código Nacional de Medicamentos	Cadeia de caracteres	Código do medicamento incluído no serviço conforme identificado nas diretrizes de faturamento do Código Nacional de Drogas (NDC).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de linha do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da linha do sinistro. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova linha de sinistro a uma instância. O valor inicial do **Número** O campo é CLAIMLN00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela de linha de sinistro [sn_hcls_claim_line]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Número de controle de transação original	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do sinistro original no sistema do pagador.
Valor pago	Moeda	Valor total pago ou o serviço associado à linha do sinistro.
Código de procedimento	Referência	Código para identificar o procedimento específico associado ao sinistro. O código é baseado na Terminologia de procedimento atual (CPT) ou no sistema de codificação do Sistema de codificação de procedimento comum de saúde (HCPCS). Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de procedimento Definido nas especificações de FHIR.
Número de controle do provedor	Cadeia de caracteres	Número atribuído ao serviço pelo provedor de serviços para fins de rastreamento e faturamento.
Código de receita	Cadeia de caracteres	Código de agrupamento de receitas associado à linha do sinistro.
Data de término do serviço	Data	Data de término do serviço para a linha do sinistro.
Preço do serviço	Moeda	Preço do serviço associado à linha do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de linha do sinistro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Provedor de serviço	Referência	Médico que forneceu o serviço ao paciente.
Data de início do serviço	Data	Data de início do serviço para a linha do sinistro.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Código do dente	Cadeia de caracteres	Código do dente no qual o serviço foi realizado. Aplica-se somente a prestadores de serviços odontológicos.

Tabela de condição

A tabela Condição [sn_hcls_condition] armazena as informações sobre uma condição, problema, diagnóstico ou outro evento, situação, ou conceito clínico que subiu a um nível de preocupação.

Principais recursos

- Armazena quaisquer condições médicas ou doenças que um paciente possa ter relatado ou diagnosticado.
- Inclui o código da condição, localização anatômica, categoria, estado clínico, data registrada, e data de início.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de condição

Campo	Tipo de dados	Descrição
Localização anatômica	Referência	Locais do corpo onde a condição se manifestou.
Categoria	Lista de seleção	Categoria da condição. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Diagnóstico • Problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de condição

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte categorias de condição Definido nas especificações de FHIR.
Status clínico	Lista de seleção	Status do participante em estudo clínico. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Inativo • Recorrência • Recidiva • Remissão • Resolvido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte estados clínicos da condição Definido nas especificações de FHIR.
Código da condição	Referência	Identificador da condição, problema ou diagnóstico.
Registro de data	Data/Hora	Data e hora em que a condição foi registrada pela primeira vez na aplicação. Este campo é definido automaticamente como a data e hora atuais.
Encontro	Referência	Evento de assistência médica durante o qual esta condição foi criada ou ao qual a criação deste registro está intimamente associada.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da condição. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova condição ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é COND00001001.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de condição

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Condição [sn_hcls_condition]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Idade de início	Cadeia de caracteres	Idade em que um indivíduo adquire, desenvolve ou experimenta pela primeira vez uma condição ou sintomas de uma doença ou distúrbio.
Data de início	Data/Hora	Data e hora em que a condição começou, na opinião do médico.
Paciente	Referência	Paciente associado ao registro de condição.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status da verificação	Lista de seleção	Status de verificação para apoiar ou recusar o status clínico da condição. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Confirmado • Diferencial • Inserido com erro • Provisório • Refutado • Não confirmado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de verificação de condição Definido nas especificações de FHIR.

Tabela de definição de dosagem

A tabela de definição de dosagem [sn_hcls_dosage_definition] modela a tabela de especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification] para uso como um parâmetro de definição de solicitação.

Principais recursos

- Estende a tabela Definição de solicitação [sn_ind_request_definition].
- Faz referência à tabela de especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Inclui os detalhes da prescrição da medicação, o status de publicação da especificação da dosagem, o programa associado à especificação da dosagem e os detalhes do diagnóstico conforme armazenados na tabela Especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de definição de dosagem

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para habilitar a especificação de dosagem.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações adicionais sobre a especificação da dosagem.
Definição de dosagem	Referência	Modela a tabela de especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].
Produto medicamentoso	Referência	Medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a especificação da dosagem.
Diagnóstico primário	Referência	Condição principal em um paciente submetido pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Programa	Referência	Programa associado ao medicamento,
Diagnóstico secundário	Referência	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviado pelo médico.
Estado	Cadeia de caracteres	Status da especificação de dosagem. Se você não publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Rascunho** . Se você já publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Publicado** .
Diagnóstico terciário	Referência	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de especificação de dosagem

A tabela de especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification] armazena as informações sobre a dosagem do medicamento associada a um programa.

Principais recursos

- Estende a tabela Especificação [sn_prd_pm_specification].
- Tem relacionamento de um para muitos com a tabela Característica de especificação [sn_prd_pm_specification_characteric].
- Inclui os detalhes da prescrição da medicação, o status de publicação da especificação da dosagem, o programa associado à especificação da dosagem e os detalhes do diagnóstico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

Campos da tabela de especificação de dosagem

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para habilitar a especificação de dosagem.
Descrição	Cadeia de caracteres	Informações adicionais sobre a especificação da dosagem.
Definição de dosagem	Referência	Modela a tabela de especificação de dosagem [sn_hcls_dosage_specification].
Produto medicamentoso	Referência	Medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a especificação da dosagem.
Diagnóstico primário	Referência	Condição principal em um paciente submetido pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Programa	Referência	Programa associado ao medicamento,
Diagnóstico secundário	Referência	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviado pelo médico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de especificação de dosagem

Campo	Tipo de dados	Descrição
Estado	Cadeia de caracteres	Status da especificação de dosagem. Se você não publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Rascunho**. Se você já publicou a especificação de dosagem, este campo será definido automaticamente como **Publicado**.
Diagnóstico terciário	Referência	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.

Tabela de variáveis de dosagem

A tabela Variável de dosagem [sn_hcls_dosage_variable] armazena as variáveis configuradas para uma especificação de dosagem exibidas no formulário de prescrição de medicação de um Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicação.

Principais recursos

- Estende a tabela Variáveis [var_dictionary].
- Faz referência à tabela de definição de dosagem [sn_hcls_dosage_definition].
- Quando adicionadas para uma especificação de dosagem, inclui as variáveis. Por exemplo, quantidade, número de reabastecimentos autorizados, instruções para o paciente, dosagem e dose máxima por dia.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tabela de consulta

A tabela Encontro [sn_hcls_encounter] armazena as informações sobre uma interação entre um paciente e provedores de saúde para fornecer serviços de saúde ou avaliar o estado de saúde de um paciente.

Principais recursos

- Armazena todos os encontros que um paciente tenha passado com qualquer médico.
- Inclui o tipo de encontro, o tipo de serviço, o médico, o local do encontro e os horários de início e término do encontro.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de consulta

Campo	Tipo de dados	Descrição
Compromisso	Referência	Compromisso marcado como cumprido e vinculado ao encontro.
Duração	Duração	Tempo durante o encontro em que o participante participou. Este campo é definido automaticamente como a duração entre **Hora de início** e. **Hora de término** de um encontro.
Tipo de encontro	Referência	Tipo de encontro.
Hora de término	Data/Hora	Data e hora em que a participação de um paciente no encontro terminou.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Local	Referência	Local de assistência médica onde o encontro ocorre.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do encontro. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo encontro ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é ENC00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Encontro [sn_hcls_encounter]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Encontro primário	Referência	Evento de saúde primário associado ao encontro.
Paciente	Referência	Paciente envolvido no encontro.
Profissional	Referência	Praticante envolvido no encontro.
Tipo de prioridade	Referência	Urgência do encontro que é usada para tomar decisões informadas se for necessário priorizar novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de consulta

Campo	Tipo de dados	Descrição
Provedor de serviço	Referência	Organização de saúde responsável pelos serviços incluídos no encontro.
Tipo de serviço	Referência	Categoria ampla do serviço a ser fornecido. Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte tipos de serviço Definido nas especificações de FHIR.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Hora de início	Data/Hora	Data e hora em que a participação de um paciente no encontro começou.
Status	Lista de seleção	Status do encontro. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Chegou • Cancelado(a) • Inserido com erro • Terminado • Em andamento • De licença • Planejado • Triagem • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do encontro Definido nas especificações de FHIR.

Tabela Programa inscrito

A tabela Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program] armazena os programas nos quais um paciente foi inscrito.

Principais recursos

- Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] para todos os programas inscritos compatíveis.
- Armazena os programas inscritos vendidos a um paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela Programa inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de inscrição	Data	Data em que o paciente foi inscrito no programa.
Data da solicitação	Data	Data em que o paciente solicitou a inscrição no programa.
Estado	Inteiro	Estado do programa de inscrição. Um dos seguintes tipos é: • Cancelado • Inscrito • Executado • Execução pendente • Rejeitado • Solicitado(a)
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do programa inscrito. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova observação ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é ENPG00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Paciente	Referência	Consumidor inscrito no programa como paciente.
Nome de Programa	Referência	Nome para identificar o programa inscrito.

Tabela Serviço do programa inscrito

A tabela Serviço do programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service] armazena os serviços do programa fornecidos a um paciente como parte de um processo de inscrição no programa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] para todos os serviços do programa inscritos compatíveis.
- Armazena os serviços do programa inscritos vendidos a um paciente.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela Serviço do programa inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de inscrição	Data	Data em que o paciente foi inscrito no serviço do programa.
Data da execução	Data	Data em que o serviço foi atendido para o paciente.
Data solicitada	Data	Data em que o serviço foi solicitado pelo paciente.
Estado	Inteiro	Estado do serviço do programa de inscrição. Um dos seguintes tipos é: • Cancelado • Inscrito • Executado • Execução pendente • Rejeitado • Solicitado(a)
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do serviço do programa inscrito. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova observação ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é ENSRV00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Serviço do programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Serviço do programa inscrito

Campo	Tipo de dados	Descrição
Paciente	Referência	Cliente ou conta inscrito no programa como paciente.
Serviço de programa	Referência	Nome para identificar o serviço do programa inscrito.

Tabela de casos de assistência médica

A tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] é uma tabela abstrata e extensível que armazena casos relacionados à assistência médica.

Principais recursos

- Estende a tabela Caso [sn_customerservice_case] para armazenar todos os casos de assistência médica associados a um paciente. Para obter mais informações, consulte, Tabelas instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .
- Inclui o. **Paciente** campo como um campo opcional e. Uma referência à tabela Paciente [sn_hcls_patient]. Para obter mais informações, consulte Mesa do paciente.
- Habilita tipos de caso de assistência médica, incluindo inscrição no programa de medicamentos, inscrição em estudos clínicos, consulta de faturamento e solicitação de consulta do paciente.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tabela de conjunto de códigos de assistência médica

A tabela Conjunto de códigos de assistência médica [sn_hcls_code_set] armazena os detalhes dos conjuntos de códigos disponíveis em seu ServiceNow instância.

Principais recursos

- Habilita tabelas de dados baseadas em HL7, incluindo especialidades de saúde, serviços, procedimentos e encontros.
- Habilita o agrupamento de todos os dados do HL7 em conjuntos de códigos com tipo, código e nome de atributos.
- Por padrão, o oferece suporte às seguintes tabelas de dados baseadas em HL7:
  - Especialidade de cuidados
  - Condição
  - Observação
  - Procedimento
  - Alergia intolerância
  - Encontro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Site do corpo
- Tipo de serviço
- Categoria de serviço
- Prioridade
- Código do medicamento
- Código do formulário de medicação
- Tipo de médico

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela do conjunto de códigos de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Código	Cadeia de caracteres	Valor do código, incluindo símbolos, expressões ou ambos.
ID do sistema de código	Cadeia de caracteres	Identificador do sistema que contém o conjunto de códigos.
Nome do sistema de codificação	Cadeia de caracteres	Nome do sistema que contém o conjunto de códigos.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o código.
Tipo	Lista de seleção	Idioma comum, incluindo conjunto de identificadores, nomes e códigos para identificar medições de saúde, observações e documentos. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Intolerância a alergias • Parte do corpo • Especialidade de atendimento • Condição • Encontro • Código de idioma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do conjunto de códigos de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Código de medicação • Código do formulário de medicação • Observação • Tipo de profissional • Procedimento • Prioridade • Categoria de serviço • Tipo de serviço Para obter mais informações sobre os conjuntos de códigos disponíveis, consulte o valor define todos os tipos Definido nas especificações de FHIR.

Tabela de local de assistência médica

A tabela Local de assistência médica [sn_hcls_location] armazena detalhes do local associado à sua organização de assistência médica.

Principais recursos

- Modelos locais de diferentes tipos físicos, incluindo um local, um edifício hospitalar, um laboratório de pesquisa, um estacionamento ou a casa de um paciente.
- Permite que um local inclua vários locais.
- Listas relacionadas para procedimentos, especialidades de atendimento e condições são mostradas para registros criados por meio da tabela Local do conjunto de códigos [sn_hcls_codeset_location].
- Mapas com dispositivos por meio da tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- Mapas com os praticantes por meio da tabela Local do praticante [sn_hcls_pratitioner_facility].

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de local de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Altitude	Número de ponto flutuante	Altitude da localização geográfica absoluta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de local de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
Descrição	Cadeia de caracteres	Mais detalhes sobre o local que podem ser exibidos como informações adicionais para identificar o local além de seu nome.
Identificador	Cadeia de caracteres	O identificador associado do paciente.
Local	Referência	Local físico deste local de saúde. A entrada selecionada aqui preenche os campos de endereço.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o local de assistência médica.
Número	Cadeia de caracteres	Número de ID do paciente associado ao nome do paciente. Este campo é somente leitura.
Organização de gestão	Referência	Organização que gerencia este local.
Local primário	Referência	Sys_id do local primário associado a este local.
Tipo físico	Lista de seleção	Forma física do local. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Área • Cama • Prédio • Armário • Corredor • Jurisdição • Nível • Sala • Estrada • Site • Veículo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de local de assistência médica

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Setor • Enfermaria Para obter mais informações sobre os tipos físicos disponíveis, consulte tipos de local Definido nas especificações de FHIR.
Status	Lista de seleção	Opção para indicar se o local de assistência médica está em uso. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Inativo • Suspensos Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do local Definido nas especificações de FHIR.

Tabela da organização de saúde

A tabela Organização de saúde [sn_hcls_organization] armazena os detalhes de uma organização de saúde em seu ServiceNow instância.

Principais recursos

- Modela organizações de saúde de diferentes tipos, incluindo provedores e pagadores.
- Outras organizações de assistência médica podem ser aninhadas e associadas a vários locais de assistência médica.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela da organização de saúde

Campo	Tipo de dados	Descrição
Centro de negócio	Referência	O local de negócios associado.
Identificador	Cadeia de caracteres	O identificador associado do paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela da organização de saúde

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a organização de saúde.
Número	Cadeia de caracteres	Número de ID do paciente associado ao nome do paciente. Este campo é somente leitura.
Tipo de organização	Lista de seleção	Tipo de organização de saúde que você representa. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Patrocinador de pesquisa clínica • Grupo da comunidade • Instituto educacional • Governo • Prestador de serviços de saúde • Departamento hospitalar • Negócio não relacionado à saúde • Equipe organizacional • Outro • Pagador • Indústria farmacêutica • Instituição religiosa Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização Definido nas especificações de FHIR.
Primário	Referência	Organização primária associada à organização.

Tabela de tarefas de assistência médica

A tabela Tarefa de saúde [sn_hcls_task] é uma tabela abstrata e extensível que armazena os detalhes da tarefa associada a um caso de saúde ou a um paciente em sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Estende a tabela Tarefa [task] para armazenar todas as tarefas de assistência médica associadas a um paciente ou a um caso de assistência médica.
- Inclui o. **Paciente** Campo como referência à tabela Paciente [sn_hcls_patient]. Para obter mais informações, consulte Mesa do paciente.
- Habilita tipos de tarefa de saúde, incluindo reserva de compromisso e atualização de informações de seguro.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tabela de imunização

A tabela Imunização [sn_hcls_imunization] armazena as informações sobre um evento de um paciente recebendo uma vacina ou um registro de uma imunização conforme relatado por um paciente, um médico ou outra parte.

Principais recursos

- Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] para armazenar detalhes de imunização.
- Armazena todos os dados de imunização associados a um paciente, incluindo a vacina recebida, data da administração, doses recomendadas, número da dose, local onde foi administrada, médico que a administrou e a condição para a qual a vacina foi administrada.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de imunização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Administrado por	Referência	Médico que administrou o paciente.
Rota de administração	Lista de seleção	Via pela qual a vacina foi administrada. As seguintes rotas estão disponíveis por padrão: • Intradérmico • Intramuscular • Intravenoso • Nasal • Oral • Percutâneo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de imunização

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Subcutâneo • Transdérmico Para obter mais informações sobre as rotas disponíveis, consulte vias de imunização Definido nas especificações de FHIR.
Parte do corpo	Lista de seleção	Local do corpo no qual a vacina foi administrada. Os seguintes sites do corpo estão disponíveis por padrão: • Braço esquerdo • Deltoide esquerdo • Glúteo médio esquerdo • Antebraço inferior esquerdo • Coxa esquerda • Vasto lateral esquerdo • Braço direito • Deltoide direito • Coxa direita • Glúteo médio direito • Antebraço inferior direito • Vasto lateral direito Para obter mais informações sobre os locais do corpo, consulte locais de imunização Definido nas especificações de FHIR.
Data da administração	Data/Hora	Data e hora em que a vacina foi administrada.
Número da dose	Inteiro	Número de sequência da dose na série de vacinas.
Quantidade da dose	Cadeia de caracteres	Quantidade de dose administrada ao paciente.
Encontro	Referência	Encontro do qual a imunização fez parte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de imunização

Campo	Tipo de dados	Descrição
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Localização da instituição de saúde	Referência	Local de entrega do serviço no qual a vacina foi ou deveria ser administrada.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador do perfil alfanumérico da imunização. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova imunização ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é IMM00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Imunização [sn_hcls_imunization]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Observação	Referência	Observação associada à imunização.
Paciente	Referência	Paciente que recebeu a vacina e está sendo administrado.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Produto de vacina	Referência	Produto vacinal vendido ao paciente que está sendo administrado.
Doses recomendadas	Inteiro	Número recomendado de doses para alcançar imunidade.
Status	Lista de seleção	Estado da imunização. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Concluído • Informação incorreta • Não concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de imunização

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de imunização Definido nas especificações de FHIR.
Motivo do status	Cadeia de caracteres	Explicação por que uma vacina não foi administrada.
Doença-alvo	Referência	Doença prevenível pela vacina para a qual a dose está sendo administrada.
Data de vencimento da vacina	Data	Data em que o medicamento vacinal expira.
Número do lote da vacina	Cadeia de caracteres	Número do lote do produto vacinal.
Fabricante da vacina	Cadeia de caracteres	Fabricante do produto vacinal.

Tabela de medicamentos

A tabela Medicação [sn_hcls_medication] armazena as informações sobre um medicamento para fins de prescrição, distribuição e administração de um medicamento, bem como para fazer declarações sobre o uso de medicamentos.

Principais recursos

- Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] para armazenar detalhes do medicamento associados a um paciente.
- Armazena todos os medicamentos recebidos por um paciente, incluindo o nome do medicamento, as datas de início e término, o status, a condição para a qual ele foi administrado e o procedimento ao qual ele pode estar associado.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Condição	Referência	Condição para a qual o medicamento está sendo administrado.
Data da administração	Data/Hora	Data e hora em que o medicamento foi administrado.
Encontro	Referência	Encontro associado como parte da qual a medicação foi administrada.
Data de término	Data	Data em que o paciente concluiu a toma da medicação.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador do perfil alfanumérico do medicamento. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo medicamento ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é MED00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela de medicação [sn_hcls_medication]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Observação	Referência	Observação associada ao medicamento.
Paciente	Referência	Paciente que recebeu a medicação e está sendo administrado.
Procedimento	Referência	Procedimento durante o qual a medicação está sendo administrada.
Produto medicamentoso	Referência	Medicamento vendido ao paciente.
Medicação primária	Referência	Medicamento primário associado ao medicamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de medicamentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Código do motivo	Cadeia de caracteres	Código definido pelo sistema que representa o motivo pelo qual um medicamento foi administrado.
Descrição do motivo	Cadeia de caracteres	Motivo pelo qual uma medicação foi administrada.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Data de início	Data	Data em que o paciente começou a tomar a medicação.
Status	Lista de seleção	Status do medicamento. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Concluído • Inserido com erro • Em andamento • Não concluído • Em espera • Parados • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status da medicação Definido nas especificações de FHIR.
Motivo do status	Cadeia de caracteres	Explicação do status selecionado.

Tabela de prescrição de medicamentos

A tabela Prescrição de medicamento [sn_hcls_medication_prescrition] armazena as informações sobre as prescrições solicitadas para um paciente.

Principais recursos

Inclui os detalhes da prescrição da medicação, o status da prescrição, a dosagem e os detalhes do diagnóstico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Prescrição de medicação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Caso	Referência	Caso primário associado à prescrição do medicamento.
Suprimento de dias	Inteiro	Número de dias para os quais o medicamento é prescrito.
Data de criação	Data/Hora	Data e hora em que a prescrição foi gravada.
Instruções de dosagem	Cadeia de caracteres	Instruções para a dosagem do medicamento.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Produto medicamentoso	Referência	Medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do programa inscrito. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova observação ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é MEDPR00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Prescrição de medicamento [sn_hcls_medication_prescrition]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Organização	Referência	Provedor de saúde responsável pela prescrição.
Paciente	Referência	Nome do paciente a quem a medicação será administrada.
Profissional	Referência	Nome do médico que solicitou a prescrição do paciente.
Diagnóstico primário	Referência	Condição principal em um paciente submetido pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Prescrição de medicação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Prescrição anterior	Referência	Prescrição solicitada anteriormente para o paciente.
Prioridade	Lista de seleção	Urgência da prescrição que é usada para tomar decisão informada se precisar ser priorizada.
Quantidade	Decimal	Quantidade do medicamento especificado em um preenchimento.
Evento de Medicação de referência	Referência	Encontro que identifica a ocorrência de contato entre o paciente e o provedor de saúde.
Reabastece	Inteiro	Número de reabastecimentos autorizados para o medicamento.
Diagnóstico secundário	Referência	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviado pelo médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status da prescrição solicitada. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Rascunho • Cancelado(a) • Concluído • Inserido com erro • Expirado • Em espera • Parado • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de prescrição de medicamentos Definido nas especificações de FHIR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Prescrição de medicação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Motivo do status	Cadeia de caracteres	Explicação do status selecionado.
Diagnóstico terciário	Referência	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.
Data de início da validade	Data	Hora mais antiga do período de validade da prescrição.
Data de término da validade	Data	Hora mais recente do período de validade da prescrição.

Tabela de itens-base de instalação de dispositivos médicos

A tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item] armazena os detalhes do dispositivo médico associados a um caso de saúde ou seus tipos de caso estendidos.

Principais recursos

- Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] para detalhes do dispositivo médico associados a um caso de saúde ou a seus tipos de caso estendidos.
- Inclui o nome, o item de configuração, a organização de serviço, a pontuação de risco e os detalhes da indicação de PHI (Protected Health Information, informações de integridade protegidas).

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela Item-base de instalação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Item de configuração	Referência	Dispositivo médico armazenado como item-base de instalação.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o dispositivo médico.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Item-base de instalação

Campo	Tipo de dados	Descrição
		O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo dispositivo médico ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é IBITM0001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
PHI (Protected health information, informações de saúde protegidas)	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar se o dispositivo médico é um item de PHI (Protected Health Information, informações de saúde protegidas).
Pontuação de risco	Cadeia de caracteres	Classificação calculada para o dispositivo médico.
Número de série	Cadeia de caracteres	Número de série do dispositivo médico.
Organização de serviço	Referência	Localização do dispositivo médico.
Estado	Lista de seleção	Status da instalação do dispositivo médico. Os seguintes status de instalação para um dispositivo médico estão disponíveis por padrão: • Ausente • Cancelado • Em manutenção • Instalado • Pendente • Descontinuado • Roubado

Tabela de plano de membro

A tabela Plano de membro [sn_hcls_member_plan] armazena os detalhes de um plano de seguro-saúde associado a um paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] para armazenar detalhes do plano de membro.
- Modela os dados de seguro-saúde associados a um paciente, incluindo o número do membro, o número do grupo, o plano do pagador comprado e as datas de início e término do plano.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela do plano de membro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Vigente a partir de	Data	Data de início a partir da qual o plano de membro entra em vigor.
Vigente até	Data	Data de término até quando o plano de membro entra em vigor.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número do grupo	Cadeia de caracteres	Número do grupo ou número da política do membro.
Membro	Referência	O nome e o sobrenome do membro associado.
Número do membro	Cadeia de caracteres	Número de ID exclusivo do paciente que permite que os provedores de saúde verifiquem a cobertura do seguro e providenciem o pagamento dos serviços.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do plano de membro.
Paciente	Referência	Nome do paciente cujo nome é o plano.
Prioridade do plano	Cadeia de caracteres	Prioridade do plano. A prioridade do plano é:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do plano de membro

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• **Primário** Primeiro plano de membro do qual o paciente é o assinante e que é usado como se não houvesse outros planos para o paciente. • **Secundário** Segundo plano de membro para o qual o paciente está listado como dependente. • **Terciário** : O plano do terceiro membro a ser cobrado pelo paciente. O plano terciário é usado depois que os planos primário e secundário são processados com sucesso.
Plano do pagador	Referência	Plano de membro adotado pelo paciente.
Relação com o assinante	Referência	Relacionamento do membro dependente com o assinante.
Compartimento Rx	Cadeia de caracteres	Número para identificar como um medicamento prescrito será reembolsado e para onde uma farmácia pode enviar um pedido de reembolso.
Grupo Rx	Cadeia de caracteres	Valor alfanumérico ou numérico do plano de membro que é usado para processar benefícios de prescrição.
PCN Rx	Cadeia de caracteres	Número de controle do processador (PCN) usado no roteamento de reembolsos farmacêuticos.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Assinante	Referência	Registro do paciente do assinante.

Tabela de observação

A tabela Observação [sn_hcls_observation] armazena as informações sobre medições e asserções simples feitas sobre um paciente.

Principais recursos

- Armazena todas as observações sobre um paciente.
- Inclui o status, a categoria, a data de observação, a localização anatômica e o médico que registrou a observação.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de observação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Localização anatômica	Referência	Locais do corpo da observação.
Categoria	Lista de seleção	Categoria de observação de alto nível. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Atividade • Exame • Criação de Imagens • Laboratório • Procedimento • Histórico social • Pesquisa • Terapia • Sinais vitais Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte categorias de observação Definido nas especificações de FHIR.
Data observada	Data/Hora	Data e hora em que a observação foi registrada pela primeira vez na aplicação.
Encontro	Referência	Evento de assistência médica relacionado à observação.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da observação. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova observação ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é OBSV00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Observação [sn_hcls_observation]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de observação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Observação	Referência	Código para um tipo de observação. Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de observação Definido nas especificações de FHIR.
Organização	Referência	Organização responsável pela observação.
Paciente	Referência	Paciente que está sendo observado.
Profissional	Referência	Profissional responsável pela observação.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status de uma observação. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Corrigido • Final • Preliminar • Registrado Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de observação Definido nas especificações de FHIR.
Status da verificação	Lista de seleção	Status de verificação para apoiar ou recusar o status clínico da condição ou diagnóstico. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Confirmado • Diferencial • Inserido com erro • Provisório • Refutado • Não confirmado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de observação

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de verificação de condição Definido nas especificações de FHIR.

Mesa do paciente

A tabela Paciente [sn_hcls_patient] armazena os detalhes de um paciente em sua organização de saúde.

Principais recursos

- Estende a tabela Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile].
- Armazena detalhes de um paciente, o objeto central no Healthcare and Life Sciences modelo de dados.
- Armazena informações básicas do paciente, incluindo nome, sobrenome, data de nascimento, sexo, e-mails primários e secundários, telefones residenciais, comerciais e celulares.
- Inclui o atributo do consumidor associado ao paciente que é uma referência à tabela Consumidor [csm_consumer]. Um registro do consumidor é criado automaticamente quando um paciente é criado na tabela Paciente [sn_hcls_patient].

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Local de nascimento	Referência	Local de nascimento do paciente.
Data de nascimento	Cadeia de caracteres	Data de nascimento do paciente.
Falecido	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o paciente faleceu.
Data/hora do falecimento	Data/Hora	Data e hora da morte do paciente.
Etnia	Lista de seleção	Grupo étnico com o qual o paciente se identifica. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Hispânico ou latino • Não hispânico(a) ou latino(a) • Não é possível relatar devido à política/lei do
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do paciente.
Sexo	Lista de seleção	Sexo do paciente. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Feminino • Masculino • Não binário • Não divulgar • Outro
ID do fiador	Cadeia de caracteres	Identificador que se aplica a uma pessoa responsável pelo pagamento de todas as cobranças pelos serviços solicitados em nome do paciente
Telefone residencial	Cadeia de caracteres	Número de telefone residencial do paciente.
Intérprete necessário	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que um intérprete é necessário durante as interações do paciente.
DOB é estimada	Verdadeiro/ Falso	A opção para indicar a data de nascimento (DOB) do paciente é um valor estimado.
Código de idioma	Referência	Representa o idioma preferencial de interação para o paciente.
Sobrenome	Cadeia de caracteres	Sobrenome do paciente.
Estado civil	Lista de seleção	Estado civil do paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome do meio	Cadeia de caracteres	Nome do meio do paciente.
Telefone celular	Cadeia de caracteres	Número de telefone celular do paciente.
Ocupação	Cadeia de caracteres	Ocupação do paciente.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o paciente.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador do perfil alfanumérico do paciente. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo paciente a uma instância. O valor inicial do **Número** O campo é PAT00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Paciente [sn_hcls_patient]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Canal de comunicação preferido	Lista de seleção	Canal de comunicação preferencial do paciente, incluindo e-mail, telefone ou bate-papo. O valor depende do valor inserido no campo Método de comunicação preferencial.
Método de comunicação preferencial	Lista de seleção	Método de comunicação preferencial do paciente, incluindo e-mail, texto ou telefone.
Prefixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do paciente adquirido como título devido ao status acadêmico, jurídico, de emprego ou de nobreza e que aparece no início do nome. Por exemplo, Sr. ou Sra
E-mail primário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail do paciente para o qual qualquer correspondência é enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Corrida	Lista de seleção	Raça do paciente. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Indígena norte-americano(a) ou nativo(a) do Alasca • Asiático(a) • Negro(a) ou afro-americano(a) • Nativo(a) do Havaí ou de outra Ilha do Pacífico • Outra raça Não é possível relatar devido à política/lei do • Branco
Consentimento de pesquisa fornecido	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o paciente deu consentimento para participar de programas de pesquisa.
E-mail secundário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail alternativo do paciente.
Consentimento para SMS fornecido	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o paciente deu consentimento para ser comunicado por SMS. As informações de saúde protegidas são compartilhadas somente se indicado.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Sufixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do paciente adquirido como título devido ao status acadêmico, jurídico, de emprego ou de nobreza e que aparece no final do nome. Por exemplo, MD ou PhD.
Telefone profissional	Cadeia de caracteres	Número de telefone comercial do paciente.

Tabela de identificador do paciente

A tabela Identificador do paciente [sn_hcls_patient_identifier] armazena os detalhes de identificação de um paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

Armazena os vários identificadores de paciente associados a um paciente em sua organização de saúde.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela do paciente

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número	Cadeia de caracteres	Número de ID do paciente associado ao nome do paciente. Este campo é somente leitura.
Valor	Cadeia de caracteres	O valor do tipo de identificador associado. Por exemplo, se o ID do seguro de saúde for selecionado no campo Tipo de identificador, o valor aqui deverá refletir o número ou código de ID do seguro de saúde do paciente.
Tipo de identificador	Lista de seleção	O tipo de identificador do paciente indicado. As opções são: • Número do registro médico • Números de inscrição na previdência social • ID do seguro de saúde • Carteira de motorista • Número do passaporte • Identificadores biométricos
Sistema do identificador	Cadeia de caracteres	O sistema associado a este identificador de paciente.
Paciente	Referência	O nome do paciente associado, conforme indicado no registro do paciente.
Válida de	Date/hora	A data a partir da qual este identificador é considerado válido.
Válida até	Date/hora	A data em que este identificador expira.
Autoridade de emissão	Cadeia de caracteres	A autoridade ou agência que emitiu este identificador de paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de política

A tabela Política [sn_hcls_policy] armazena os detalhes de uma política compartilhada com os pacientes no Healthcare and Life Sciences aplicações.

Principais recursos

- Inclui o número e a data do consentimento, o nome do paciente, o tipo de apólice, o status e se o consentimento foi assinado por um membro da residência.
- Refere-se ao Modelo de documento [sn_doc_template] tabela.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que a política está em uso.
Modelo de documento	Referência	Modelo de documento para gerar cartas padrão ou documentos associados à política. Este campo é usado somente quando Tipo de política o campo está definido como **Modelo de documento** . **Nota:** Apenas uma política ativa pode ser associada a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Link de política externa	URL	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico da política. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova política ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
Categoria de política	Lista de seleção	Categoria de uma política. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Registro • Diretiva de atendimento avançado • Não reanimar • Somente emergência • Diretiva de assistência médica • Aviso de práticas de privacidade • Divulgação de informações • Autorização do paciente • Documento de confirmação da política de privacidade • Documento de organização da política de privacidade Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte conjunto de valores da categoria de consentimento Definido nas especificações de FHIR.
Nome da política	Cadeia de caracteres	Nome para identificar a política.
Tipo de política	Cadeia de caracteres	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: • **Padrão** : Uma política que não requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. • **Modelo de documento** : Uma política que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política de Modelo de documento, um item pendente é criado para que o paciente assine o formulário de consentimento.
Escopo	Lista de seleção	Tipo de consentimento incluído na política. Os seguintes tipos de escopo estão disponíveis por padrão: • Diretiva de atendimento avançado • Pesquisa • Consentimento de privacidade • Tratamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Para obter mais informações sobre os escopos disponíveis, consulte conjunto de valores do escopo de consentimento Definido nas especificações de FHIR.
Duração da validade (em dias)	Cadeia de caracteres	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.

Tabela de consentimento de política

A tabela Consentimento da política [sn_hcls_policy_consent] armazena os detalhes de um consentimento aceito por um paciente ou um membro da residência em nome do paciente.

Principais recursos

- Inclui o número e a data do consentimento, o nome do paciente, o tipo de apólice, o status e se o consentimento foi assinado por um membro da residência.
- Refere-se à Política [sn_hcls_policy], Organização de saúde [sn_hcls_organization], Caso de assistência médica [sn_hcls_case], E Patient [sn_hcls_patient].

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de consentimento de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
Caso	Referência	Caso de assistência médica associado à política.
Data de consentimento	Data/Hora	Data e hora em que o consentimento foi aceito.
Identificador externo	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do consentimento. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo consentimento ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é CON00001000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de consentimento de política

Campo	Tipo de dados	Descrição
		Nota: Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Consentimento de política [sn_hcls_policy_consent]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Paciente	Referência	Indivíduo que estabelece seu consentimento pessoal.
Política	Referência	Política coberta pelo consentimento.
Status	Lista de seleção	Status de um consentimento. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Rascunho • Inativo • Proposto • Rejeitado Para obter mais informações sobre as categorias disponíveis, consulte conjunto de valores de estado de consentimento Definido nas especificações de FHIR.
Assinado por membro da residência	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o consentimento foi fornecido por um membro da residência do paciente.
Válido até o(a)	Data	Data até a qual a política é válida para um paciente. A data Válido até é calculada com base na duração da validade da apólice após a data em que o consentimento foi concedido. **Nota:** . **Status** o valor do campo é atualizado como ativo ou inativo com base em **Válido até** data.

Tabela Profissional

A tabela Practitioner [sn_hcls_pratitioner] armazena os detalhes de um médico em sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Modela um objeto de dados do profissional de saúde.
- Inclui o nome, sexo, data de nascimento e informações de contato, como números de telefone e e-mails dos praticantes.
- Inclui uma referência à entrada sys_user para que um médico faça login em um ServiceNow instância para executar tarefas.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela Profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o médico está associado à sua organização de saúde.
Cidade	Cadeia de caracteres	Cidade na qual o médico está localizado.
País	Cadeia de caracteres	País no qual o médico está localizado.
Data de nascimento	Data	Data de nascimento do médico.
Divisão	Cadeia de caracteres	Distrito da cidade em que o médico está localizado.
Vigente a partir de	Data	Data de início do período durante o qual o médico está autorizado a executar no local.
Vigente até	Data	Data de término do período durante o qual o médico está autorizado a executar no local.
Etnia	Lista de seleção	Grupo étnico com o qual o praticante se identifica. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Hispânico ou latino • Não hispânico(a) ou latino(a) • Não é possível relatar devido à política/lei do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do médico.
Sexo	Lista de seleção	Sexo do profissional. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Feminino • Masculino • Não binário • Não divulgar • Outro
Telefone residencial	Cadeia de caracteres	Número de telefone residencial do médico.
Sobrenome	Cadeia de caracteres	Sobrenome do médico.
Telefone celular	Cadeia de caracteres	Número de telefone celular do médico.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome para identificar o médico.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do médico. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo praticante a uma instância. O valor inicial do **Número** O campo é PRACT00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Practitioner [sn_hcls_pratitioner]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
ID ou NPI do profissional	Cadeia de caracteres	Identificador que se aplica à pessoa na função de médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Prefixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do profissional que é adquirido como um título devido ao status acadêmico, jurídico, de emprego ou de nobreza, e que aparece no início do nome. Por exemplo, Doutor ou Dr.
E-mail primário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail do médico para o qual qualquer correspondência é enviada.
Corrida	Lista de seleção	Raça do praticante. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Indígena norte-americano(a) ou nativo(a) do Alasca • Asiático(a) • Negro(a) ou afro-americano(a) • Nativo(a) do Havaí ou de outra Ilha do Pacífico • Outra raça Não é possível relatar devido à política/lei do • Branco
E-mail secundário	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail alternativo do médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Estado ou província	Cadeia de caracteres	Estado ou província em que o médico está localizado.
Endereço	Cadeia de caracteres	Endereço de correspondência do médico.
Sufixo	Cadeia de caracteres	Parte do nome do profissional que é adquirido como título devido ao status acadêmico, jurídico, de emprego ou de nobreza, e que aparece no final do nome. Por exemplo, M.D. (Médico)
Email profissional	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail do médico associado ao perfil comercial do médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Telefone profissional	Cadeia de caracteres	Número de telefone comercial do médico.
CEP ou Código postal	Cadeia de caracteres	CEP ou CEP do médico.

Tabela de localização do médico

A tabela Local do médico [sn_hcls_pratitioner_facility] armazena os detalhes do local em que um médico fornece serviços de saúde.

Principais recursos

- Vincula o médico a um local de assistência médica.
- Fornece um intervalo de datas para esse médico e associação de local.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de local do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar se o local está associado ao médico.
Vigente a partir de	Data	Data de início do período durante o qual o médico está autorizado a executar no local.
Vigente até	Data	Data de término do período durante o qual o médico está autorizado a executar no local.
Organização	Referência	Identidade da organização que o médico representa ou atua em nome da.
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico.
Local	Referência	O nome do local dos profissionais associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de especialidade do local do médico

A tabela Especialidade do local do médico [sn_hcls_pract_location_speciality] armazena os detalhes sobre os tipos de serviços que um médico pode fornecer para uma organização em um local específico.

Principais recursos

- Vincula o objeto de localização do médico a uma especialidade de atendimento específica e também ao tipo de médico.
- Indica se o local é a especialidade primária de um médico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de especialidade do local do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar se o local e o mapeamento de especialidade estão em uso.
Localização do profissional	Referência	Local em que um médico fornece uma especialidade de cuidado.
Tipo de profissional	Referência	Tipo de médico.
Especialidade primária	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar se a especialidade é o principal cuidado de especialidade fornecido no local por um médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Especialidade	Referência	Especialidade do médico.

Tabela de especialidade do profissional

A tabela Especialidade do médico [sn_hcls_pratitioner_speciality] armazena os detalhes da associação de uma especialidade com um médico.

Principais recursos

- Vincula o médico a várias especialidades de cuidados nas quais o médico se especializa.
- Habilita modelos de especialidades de atendimento compatíveis na tabela Conjunto de códigos de assistência médica [sn_hcls_code_set].
- Fornece uma referência ao médico e ao conjunto de códigos do tipo especialidade de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Inclui uma referência ao tipo de médico (também modelado como um conjunto de códigos).
- Indica se o local é a especialidade primária de um médico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela Especialidade do profissional

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar se a especialidade está associada ao médico.
Profissional	Referência	Pessoa adicionada como médico.
Tipo de profissional	Referência	Tipo de médico.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Especialidade	Referência	Especialidade do médico.

Tabela de diagnóstico de pré-autorização

A tabela Diagnóstico de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_diagnostic] armazena informações de diagnóstico relativas a uma pré-autorização para serviços de saúde.

Principais recursos

- Armazena o código de diagnóstico para uso com pré-autorizações.
- Inclui informações de pré-autorização e diagnóstico.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de diagnóstico de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Solicitação de pré-autorização	Referência	Solicitação de pré-autorização associada.
Item de pré-autorização	Referência	Item de pré-autorização associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de diagnóstico de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Código de diagnóstico	Referência	Código usado para indicar o diagnóstico fornecido por um profissional de saúde.

Tabela de itens de pré-autorização

A tabela Item de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_item] armazena os detalhes dos itens pertencentes a uma solicitação de pré-autorização para serviços de saúde.

Principais recursos

- Armazena informações de item relacionadas a solicitações de pré-autorização e diagnósticos de pré-autorização.
- Inclui o pedido do item, a solicitação de pré-autorização associada e o código do procedimento.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de item de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Solicitação de pré-autorização	Referência	Número da solicitação de pré-autorização associada.
Ordem dos itens	Cadeia de caracteres	O item que está sendo solicitado.
Código de procedimento	Referência	Código para identificar o procedimento específico. O código é baseado na Terminologia de procedimento atual (CPT) ou no sistema de codificação do Sistema de codificação de procedimento comum de saúde (HCPCS). Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de procedimento Definido nas especificações de FHIR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de item de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de início	Data	Data de início esperada do item. Por exemplo, a data de início de um tratamento.
Data de término	Data	Data de término esperada do item. Por exemplo, a data de término de um tratamento.
Observações	Cadeia de caracteres	Comentários ou informações adicionais sobre o item de pré-autorização.
Origem	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.

Tabela de solicitação de pré-autorização

A tabela Solicitação de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_header] armazena os detalhes da solicitação de autorização de um serviço de saúde fornecido por uma organização pagadora.

Principais recursos

- Armazena os detalhes da solicitação de pré-autorização para um serviço de saúde fornecido por uma organização pagadora.
- Pré-autorizar o serviço de saúde para um paciente.
- Inclui o número de pré-autorização, o tipo de pré-autorização, as datas de efetivação da pré-autorização e os detalhes da ordem de serviço de saúde.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Caso	Referência	Caso de saúde associado ao serviço de saúde solicitado para o paciente.
Tipo de revisão	Lista de seleção	Categoria do serviço de saúde. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
		• Um serviço de saúde normalmente administrado por um médico e pode ser programado com antecedência com base na preferência do paciente e do médico. • Opcional: Um serviço de saúde opcional que pode ser programado a qualquer momento no futuro com base na preferência do paciente e do médico. • Urgente: Um serviço de saúde necessário que é considerado urgente e deve ser programado imediatamente. • Serviço de saúde que não é considerado urgente e pode ser programado em um futuro próximo.
Data de aprovação	Data	Data em que a solicitação de pré-autorização foi aprovada pela organização pagadora.
Data de recebimento do fax	Data/Hora	Carimbo de data e hora em um fax recebido para a solicitação de pré-autorização.
Seguro	Referência	Plano de membro associado ao paciente.
Paciente	Referência	Paciente em nome do qual a solicitação de pré-autorização foi enviada.
Local do serviço	Referência	Local do serviço renderizado.
Número primário de pré-autenticação	Cadeia de caracteres	Número de pré-autorização primário gerado pela organização pagadora.
Motivo	Cadeia de caracteres	Motivo da solicitação de pré-autorização.
Profissional de referência	Referência	Médico que recomendou o serviço de saúde associado à solicitação de pré-autorização.
Observações	Cadeia de caracteres	Comentários ou informações adicionais sobre a solicitação de pré-autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Profissional de prestação de serviços	Referência	Provedor que renderiza o serviço.
Número secundário de pré-autenticação	Cadeia de caracteres	Número de pré-autorização secundário gerado pela organização pagadora.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Uma descrição resumida desta solicitação de pré-autorização.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.
Status	Lista de seleção	Status de aprovação da solicitação de pré-autorização. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Rascunho: A solicitação de pré-autorização ainda não foi enviada. • Pendente: A solicitação de pré-autorização é enviada para revisão à organização pagadora. • Aprovado: A solicitação de pré-autorização foi aprovada pela organização pagadora. • Negado: A solicitação de pré-autorização foi negada pela organização pagadora. • Concluído: A solicitação de pré-autorização foi concluída com um ou mais itens negados na solicitação.
Tipo de revisão	Cadeia de caracteres	Tipo de serviço de saúde solicitado na solicitação de pré-autorização. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: • Médico • Prescrição • Novo(a)
Válida de	Data	Data de início do período de validade da solicitação de pré-autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de solicitação de pré-autorização

Campo	Tipo de dados	Descrição
Válido até o(a)	Data	Data de término do período de validade da solicitação de pré-autorização.

Tabela de procedimentos

A tabela Procedimento [sn_hcls_procedure] armazena as informações sobre uma ação que é ou foi realizada em ou para um paciente. Uma ação pode ser uma intervenção física, como uma operação, ou menos invasiva, como serviços de longo prazo, aconselhamento ou hipnoterapia.

Principais recursos

- Armazena todos os procedimentos médicos associados a um paciente.
- Inclui o código do procedimento, status, categoria, data de execução, local, e executante.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de procedimentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Categoria	Lista de seleção	Código que classifica um procedimento para fins de pesquisa, classificação e exibição. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão: • Procedimento ou serviço de psiquiatria • Aconselhamento • Educação • Procedimento cirúrgico • Procedimento de diagnóstico • Manipulação quiroprática • Procedimento de serviço social Para obter mais informações sobre os tipos disponíveis, consulte categorias de procedimento Definido nas especificações de FHIR.
Data realizada	Data/Hora	Data e hora em que o procedimento foi realizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de procedimentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Encontro	Referência	Encontro criado como parte do procedimento.
ID externa	Cadeia de caracteres	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Localização da instituição de saúde	Referência	Local de assistência médica onde o procedimento aconteceu.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do procedimento. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo procedimento ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é PRCD00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Procedimento [sn_hcls_procedure]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Observação	Referência	Observação registrada como parte do procedimento.
Primário	Referência	Evento de saúde primário associado ao procedimento.
Paciente	Referência	Paciente envolvido no procedimento.
Profissional	Referência	Médico envolvido no procedimento.
Código de procedimento	Referência	Código para identificar o procedimento específico. O código é baseado na Terminologia de procedimento atual (CPT) ou no sistema de codificação do Sistema de codificação de procedimento comum de saúde (HCPCS). Para obter mais informações sobre os códigos disponíveis, consulte códigos de procedimento Definido nas especificações de FHIR.
Fonte	Referência	Detalhes do sistema de origem de um sistema de saúde externo em uma instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de procedimentos

Campo	Tipo de dados	Descrição
Status	Lista de seleção	Status de um procedimento. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Concluído • Inserido com erro • Em andamento • Não concluído • Em Espera • Preparação • Parados • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do evento Definido nas especificações de FHIR.

Tabela de programas

A tabela Programa [sn_hcls_program] armazena os programas oferecidos pelas organizações de saúde.

Principais recursos

- Estende a tabela Especificação do produto [sn_prd_pm_product_specification] para modelar todos os programas disponíveis nas organizações de saúde.
- Inclui o nome do programa, os critérios de qualificação, o medicamento e a duração do programa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o programa está em uso.
Critérios de qualificação	Referência	Check-list associada ao programa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Data de término	Data	Data de término da duração do programa.
Produto medicamentoso	Lista	Medicamento associado ao programa.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do programa
Número	Cadeia de caracteres	Identificador alfanumérico do programa. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo programa a uma instância. O valor inicial do **Número** O campo é PSSPG00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Programa [sn_hcls_program]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Data de início	Data	Data de início da duração do programa.
Estado	Cadeia de caracteres	Status do programa como **Rascunho** ou **Publicado** .
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição do programa como seria mostrada no nome do caso criado para o programa.

Tabela de relacionamento do programa

A tabela Relacionamento do programa [sn_hcls_program_relationship] armazena os detalhes da associação entre um programa e um serviço de programa.

Principais recursos

- Estende a tabela Relacionamento de especificação [sn_prd_pm_specification_relationship] para definir o relacionamento entre um programa e um serviço de programa.
- Inclui o nome do relacionamento, o programa, o serviço do programa e o tipo de relacionamento.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de relação do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que a associação entre um programa e um serviço de programa está em uso.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do relacionamento entre um programa e um serviço de programa.
Especificação de origem	Referência	Programa incluído no relacionamento.
Especificação do destino	Referência	Serviço do programa incluído no relacionamento.
Tipo de relacionamento	Cadeia de caracteres	Tipo de relacionamento entre o programa e os serviços do programa.

Tabela de serviço do programa

A tabela Serviço de programa [sn_hcls_program_service] armazena os serviços de programa associados a um programa.

Principais recursos

- Estende a tabela Especificação do produto [sn_prd_pm_product_specification] para modelar todos os serviços de programa disponíveis em um programa.
- Inclui o nome do serviço do programa e a duração do serviço do programa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Campos da tabela de serviço do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/ Falso	Opção para indicar que o serviço do programa está em uso.
Data de término	Data	Data de término da duração do serviço do programa.
Nome	Cadeia de caracteres	Nome do serviço do programa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela de serviço do programa

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número	Cadeia de caracteres	Identificador alfanumérico do serviço do programa. O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona um novo serviço de programa a uma instância. O valor inicial do **Número** O campo é PGSRV00001001. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática para a tabela Serviço de programa [sn_hcls_program_service]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Data de início	Data	Data de início da duração do serviço do programa.
Estado	Cadeia de caracteres	Status do serviço do programa como **Rascunho** ou **Publicado** .
Descrição	Cadeia de caracteres	Breve descrição do serviço do programa.

Tabela do sistema de origem

A tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system] armazena os IDs de origem e destino de um sistema de saúde externo em seu ServiceNow instância.

Principais recursos

- Todos Healthcare and Life Sciences Service Management Core As tabelas de dados contêm uma referência à tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system].
- Inclui os IDs de origem e destino de sistemas EMR externos ou outro sistema de saúde.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Sistema de origem

Campo	Descrição
ID da origem	ID do externo Redox Sistema de saúde usado para processar uma resposta de API de entrada do sistema para seu ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema de origem

Campo	Descrição
ID de destino	ID do externo Redox Sistema de saúde usado para enviar uma solicitação de API de saída para o sistema do seu ServiceNow instância.
Origem	Nome para identificar o externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem em seu ServiceNow instância.

Atualize a tabela de informações de seguro

A tabela Atualizar informações de seguro [hcls_insurance_info_task] armazena os detalhes da tarefa para atualizar as informações de seguro de um paciente em sua organização de saúde.

Principais recursos

- Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] para armazenar detalhes da tarefa criados para atualizar as informações de seguro de um paciente.
- Inclui o tipo de pagamento, companhia de seguro, plano de seguro, número de membro, número do grupo, Rx Bin, Grupo de Rx, PCN de Rx.

Função necessária para configurar a tabela: sn_hcls.admin.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Atualize os campos da tabela de informações de seguro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Número do grupo	Cadeia de caracteres	Número do grupo ou número da política do membro.
Seguradora	Referência	Nome da empresa listada como uma organização pagadora.
Modelo de seguro médico	Referência	Plano do pagador associado ao paciente.
Número do membro	Cadeia de caracteres	Número de ID exclusivo do paciente que permite que os provedores de saúde verifiquem a cobertura do seguro e providenciem o pagamento dos serviços.
Número	Cadeia de caracteres	Identificador de perfil alfanumérico do plano de membro.
Paciente	Referência	Nome do paciente cujo nome é o plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize os campos da tabela de informações de seguro

Campo	Tipo de dados	Descrição
Compartimento Rx	Cadeia de caracteres	Número para identificar como um medicamento prescrito será reembolsado e para onde uma farmácia pode enviar um pedido de reembolso.
Grupo Rx	Cadeia de caracteres	Valor alfanumérico ou numérico do plano de membro que é usado para processar benefícios de prescrição.
PCN Rx	Cadeia de caracteres	O número de controle do processador (PCN) é outro identificador usado para rotear reembolsos farmacêuticos.

Portal do paciente biblioteca de widgets

Widgets incluídos com Portal do paciente permite que você personalize os dados e a aparência deles ou consulte-os como uma amostra de código básica ao criar seus próprios widgets.

Para exibir as opções de instância de um widget, use o menu de contexto do widget.

Cartão de lembrete de compromisso widget

. Cartão de lembrete de compromisso o widget exibe o próximo lembrete de compromisso do usuário conectado.

Cartão de lembrete de compromisso widget



Principais recursos

- Aparece somente para um usuário conectado com as informações pessoais concluídas.
- Por padrão, mostra um lembrete somente para o próximo compromisso.
- Mostra os detalhes do compromisso quando um usuário clica **Ver detalhes** no widget.

. Cartão de lembrete de compromisso o widget não inclui opções de instância.

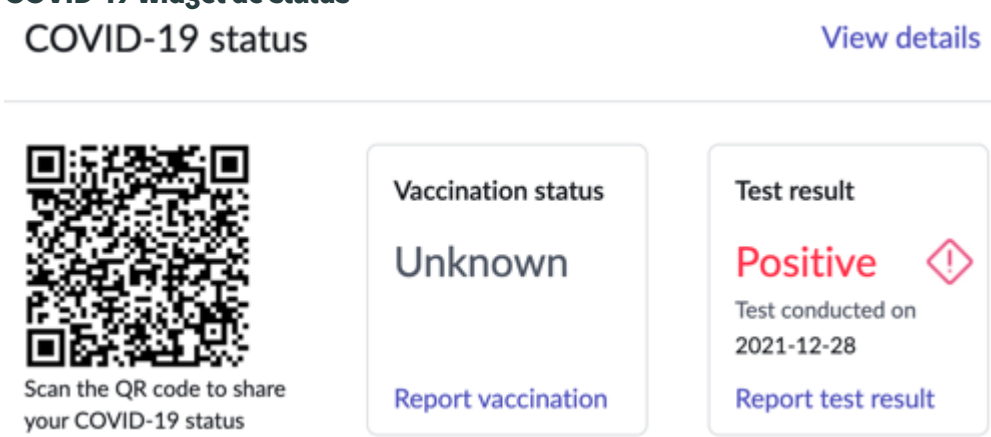
COVID-19 widget de status

. COVID-19 o widget exibe o status do COVID-19 doses de vacinação que o usuário conectado tomou ou relatou por conta própria e qualquer COVID resultados do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

COVID-19 widget de status



Principais recursos

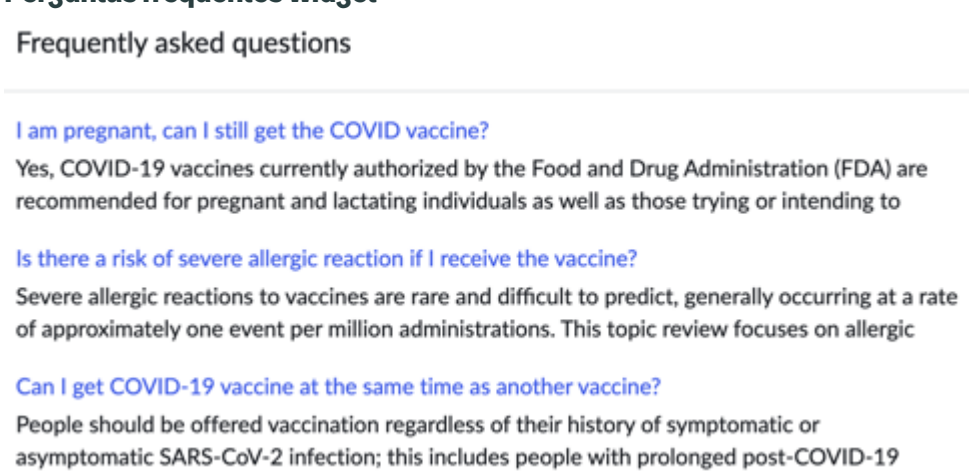
- Aparece somente para um usuário conectado com as informações pessoais concluídas e quando Vaccine Administration Management a aplicação está instalada.
- Por padrão, mostra o código QR do COVID-19 estado de vacinação, estado de vacinação e o resultado do COVID teste. Quando o status de vacinação é desconhecido, mostra o link para relatar o status de vacinação. . COVID o resultado do teste é positivo ou nenhum resultado, mostra o link para relatar o resultado do teste mais recente.
- Mostra o. COVID-19 status da vacinação e detalhes do resultado do teste quando um usuário clica **Exibir detalhes** no widget.

. COVID-19 o widget de status não inclui opções de instância.

Perguntas frequentes widget

. Perguntas frequentes O widget exibe uma lista de artigos de perguntas frequentes (FAQ) de um paciente.

Perguntas frequentes widget



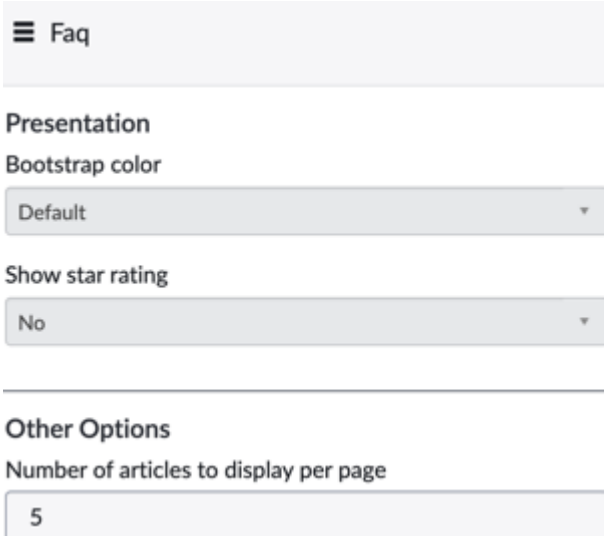
Principais recursos

- Exibido para usuários conectados e não conectados.
- Por padrão, mostra no máximo cinco artigos de perguntas frequentes do Healthcare and Life Sciences base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perguntas frequentes opções de instância do widget



Perguntas frequentes campos de opções de instância de widget

Campo	Descrição
Apresentação	
Cor de inicialização	Esquema de cores do cabeçalho do widget. Selecione uma cor para o widget em uma lista de cores comuns de inicialização.
Mostrar classificação por estrelas	Opção para mostrar uma classificação por estrelas no artigo de perguntas frequentes.
Outras opções	
Número de artigos a serem exibidos por página	Número máximo de artigos que aparecem no widget. O valor padrão é **3**.

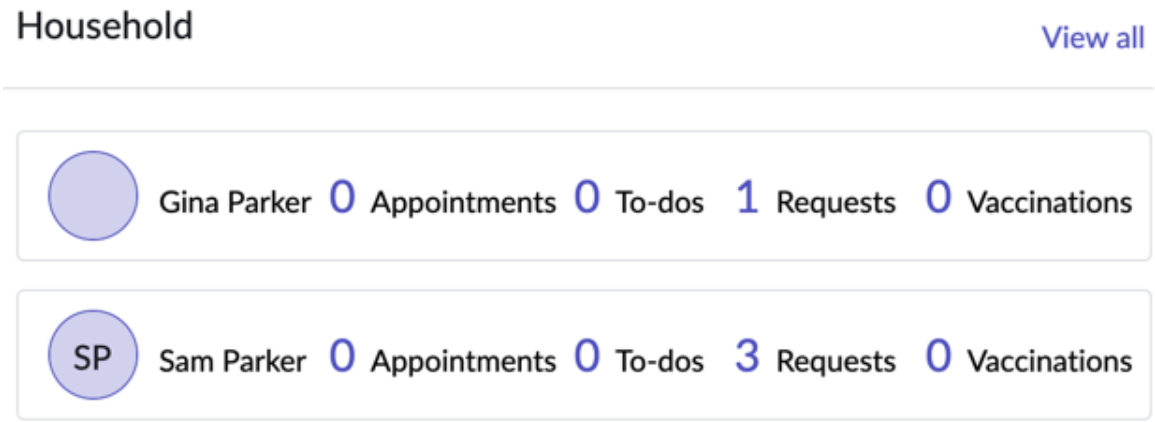
Residência widget

. Residência o widget exibe uma lista de membros da residência para os quais o usuário conectado é representante autorizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Residência widget



Principais recursos

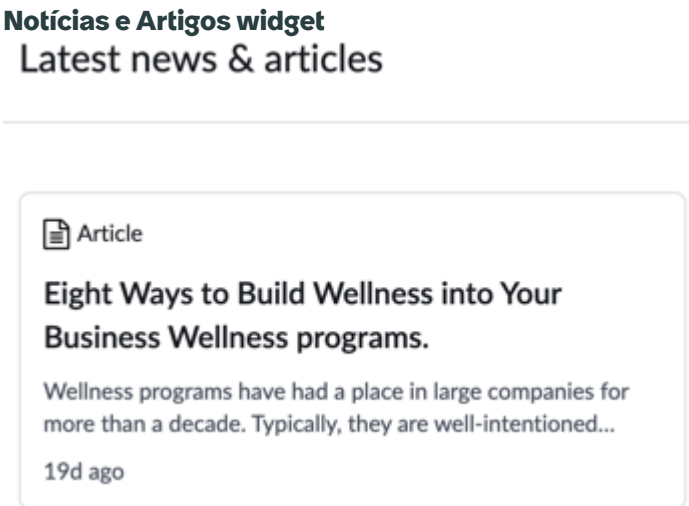
- Aparece somente para um usuário conectado com as informações pessoais preenchidas e que tem membros da residência.
- Por padrão, mostra no máximo dois membros da residência em ordem crescente por nome e detalhes, incluindo o número de compromissos futuros, itens pendentes, solicitações em aberto e vacinas recomendadas. O número de cada item está vinculado à página de detalhes desse item.
- Mostra todos os membros da residência para os quais o usuário conectado é um representante autorizado e os detalhes do membro da residência quando o usuário clica **Exibir tudo** no widget.

. Residência o widget não inclui opções de instância.

Notícias e Artigos widget

. Notícias e Artigos o widget exibe uma lista de artigos acessíveis aos pacientes.

Notícias e Artigos widget



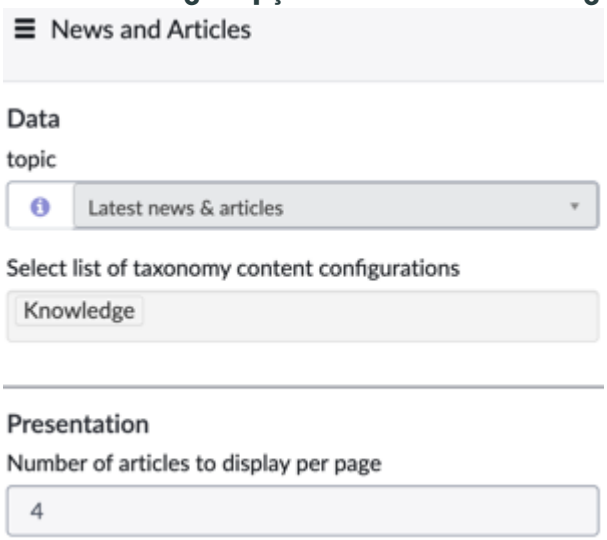
Principais recursos

- Exibido para usuários conectados e não conectados.
- Por padrão, mostra no máximo quatro artigos do Healthcare and Life Sciences base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notícias e Artigos opções de instância do widget



Campos de opções de instância do widget Notícias e Artigos

Campo	Descrição
Dados	
Tópico	Categoria do artigo.
Selecione a lista de configurações de conteúdo de taxonomia	Lista de configurações de conteúdo de taxonomia.
Apresentação	
Número de artigos a serem exibidos por página	Número máximo de artigos que aparecem no widget. O valor padrão é **3**.

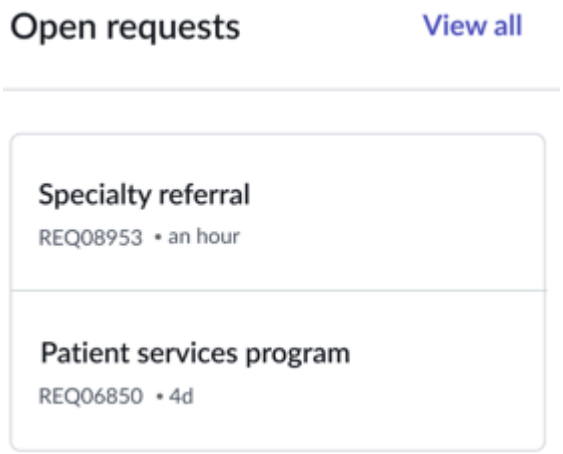
Solicitações em aberto widget

. Solicitações em aberto o widget exibe uma lista de solicitações em aberto, incluindo casos relacionados à assistência médica criados para o paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitações em aberto widget



Principais recursos

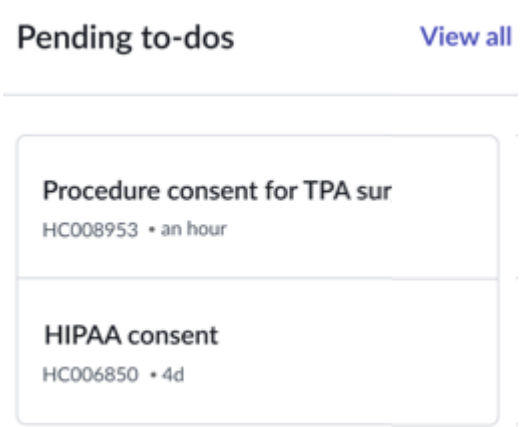
- Exibido somente para um usuário conectado com as informações pessoais concluídas.
- Por padrão, mostra no máximo dois registros da tabela Caso de aplicação que estende a tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case] em ordem crescente até a data de criação. Os exemplos da tabela Caso de aplicação incluem a tabela Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request] disponível com Pre-Visit Management E a tabela Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case] disponíveis com Patient Support Services aplicação.
- Mostra todas as solicitações pendentes e encerradas nas respectivas seções quando um usuário clica **Exibir tudo** no widget.

. Solicitações em aberto o widget não inclui opções de instância.

Pendentes widget

. Pendentes o widget exibe uma lista de itens pendentes atribuídos a um paciente.

Pendentes widget



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

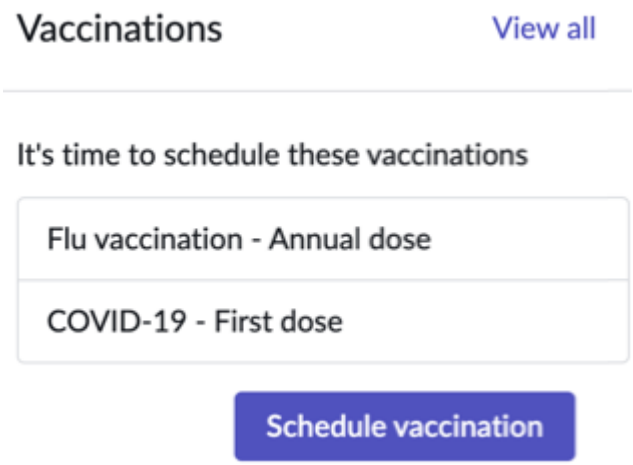
- Exibido somente para um usuário conectado com as informações pessoais concluídas.
- Por padrão, mostra no máximo dois registros da tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task] em ordem crescente até a data de criação.
- Mostra todos os itens pendentes e encerrados nas respectivas seções quando um usuário clica **Exibir tudo** no widget.

. Pendentes o widget não inclui opções de instância.

Vacinas widget

. Vacinas o widget exibe uma lista de vacinas recomendadas para o usuário conectado.

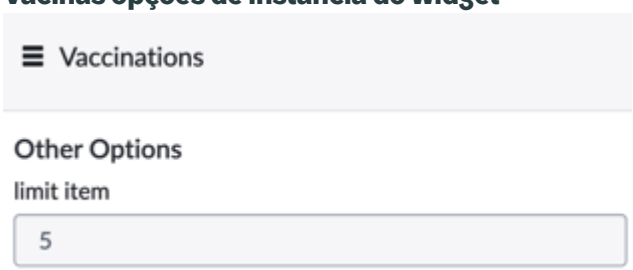
Vacinas widget



Principais recursos

- Exibido somente para um usuário conectado com as informações pessoais concluídas e quando Vaccine Administration Management a aplicação está instalada.
- Por padrão, mostra no máximo três programas da lista de programas de vacinação para os quais o usuário está qualificado em ordem crescente até a data de administração.
- Mostra todas as vacinas sugeridas e concluídas nas respectivas seções quando um usuário clica **Exibir tudo** no widget.

Vacinas opções de instância do widget



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vacinas campos de opções de instância de widget

Campo	Descrição
Item de limite	Número máximo de programas de vacinação que aparecem no widget. O valor padrão é **3**.

Formulário da organização de saúde

O formulário Organização de saúde inclui os detalhes de uma organização de saúde.

Campos do formulário da organização de saúde

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a organização de saúde.
Tipo de organização	Tipo de organização de saúde que você representa. Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização Definido nas especificações de FHIR.
Interno	Opção para indicar que a organização é interna.
ID da organização	Identificador exclusivo da organização.
Primário	Organização primária associada à organização.
Rua	Endereço de correspondência da organização.
Cidade	Cidade na qual a organização está localizada.
Estado/ província	Estado ou província no qual a organização está localizada.
CEP	CEP ou CEP da organização.
Telefone	Número de telefone da organização.
Fax	Número de fax da organização.
Anotações	Qualquer informação sobre a organização que seria útil para outras pessoas saberem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de prescrição de medicamento

O formulário Prescrição de medicamento inclui os detalhes da prescrição solicitada para um paciente.

Campos do formulário Prescrição de medicamento

Campo	Descrição
Prescrição de medicamentos	
Número	Número gerado automaticamente para a prescrição.
Paciente	Nome do paciente a quem a medicação será administrada.
Produto medicamentoso	Medicamento que está sendo prescrito para o paciente.
Profissional	Nome do médico que solicitou a prescrição do paciente.
Prescrição anterior	Prescrição solicitada anteriormente para o paciente.
Evento de Medicação de referência	Encontro que identifica a ocorrência de contato entre o paciente e o provedor de saúde.
Organização	Provedor de saúde responsável pela prescrição.
Especificação de dosagem	Especificação da dosagem para o paciente. **Nota:** Este campo é definido como obrigatório somente quando um programa está associado ao caso. Nesse caso, a prescrição do medicamento é inserida de acordo com a especificação de dosagem publicada para o programa.
Status	Status da prescrição solicitada. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: • Ativo • Rascunho • Cancelado(a) • Concluído • Inserido com erro • Expirado • Em espera

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Prescrição de medicamento

Campo	Descrição
Prescrição de medicamentos	
	• Parado • Desconhecido Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status de prescrição de medicamentos Definido nas especificações de FHIR.
Motivo do status	Explicação do status selecionado.
Prioridade	Urgência da prescrição que é usada para tomar decisão informada se precisar ser priorizada.
Data de criação	Data e hora em que a prescrição foi gravada.
Data de início da validade	Hora mais antiga do período de validade da prescrição.
Data de término da validade	Hora mais recente do período de validade da prescrição.
ID externo	Identificador do registro em um EMR (electronic medical record, sistema de registro médico eletrônico).
Caso	Caso de inscrição associado à prescrição.
Detalhes do diagnóstico	
Quando um programa é associado ao caso, cada campo nesta seção é definido automaticamente com o valor correspondente incluído no programa.	
Diagnóstico primário	Condição principal em um paciente submetido pelo médico como o motivo do serviço de saúde solicitado.
Diagnóstico terciário	Cuidados médicos altamente especializados recomendados para o paciente pelo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Prescrição de medicamento

Campo	Descrição
Prescrição de medicamentos	
Diagnóstico secundário	Condição coexistente que pode existir em um paciente enviado pelo médico.
Características de dosagem	
Esta seção aparece somente quando uma especificação de dosagem está associada à prescrição do medicamento. A seção exibe as características de dosagem configuradas pelo administrador para a especificação de dosagem selecionada.	
Detalhes da dosagem	
Esta seção é preenchida automaticamente quando uma especificação de dosagem é selecionada para a prescrição do medicamento. Os campos nesta seção são somente leitura e preenchidos correspondentes às características de dosagem. Quando nenhuma especificação de dosagem é selecionada, a seção exibe o valor conforme inserido por um representante de saúde.	
Dosagem	Recomendação da dosagem da medicação.
Quantidade	Quantidade do medicamento especificado em um preenchimento.
Número de recargas autorizadas	Número de reabastecimentos autorizados para o medicamento.
Instruções para o paciente	Instruções para a dosagem do medicamento.

Formulário de política

O formulário Política inclui os detalhes de uma política de privacidade associada a um caso de saúde.

Campos de formulário de política

Campo	Descrição
Número	Identificador de perfil alfanumérico da política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de política

Campo	Descrição
	O valor é gerado automaticamente e é incrementado sempre que você adiciona uma nova política ao seu ServiceNow instância. O valor inicial do **Número** O campo é POL00001000. **Nota:** Para personalizar o número, defina o formato de numeração automática da tabela Política [sn_hcls_policy]. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros de numeração automática em uma tabela .
Categoria de política	Este campo deve ser definido como **Registro** .
Tipo de política	Tipo da política. Uma política é um dos seguintes tipos: • **Padrão** : Uma política que não requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. • **Modelo de documento** : Uma política que requer que um formulário de consentimento seja assinado por um paciente. Com o tipo de política de Modelo de documento, um item pendente é criado para que o paciente assine o formulário de consentimento.
Duração da validade (em dias)	Número de dias pelos quais a apólice é válida depois que um paciente assina a apólice.
Ativo	Opção para habilitar a política de privacidade.
Escopo	Tipo de consentimento incluído na política. Para obter consentimento de privacidade, selecione **Consentimento de privacidade** . Caso contrário, este campo deve ser deixado em branco.
Modelo de documento	Modelo de documento para gerar cartas padrão ou documentos associados à política. Este campo é usado somente quando Tipo de política o campo está definido como **Modelo de documento** . **Nota:** Apenas uma política ativa pode ser associada a um modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de política

Campo	Descrição
Link de política externa	Referência externa à política incluída em um escopo de consentimento.
Nome da política	Nome para identificar a política.
Conteúdo da política	Conteúdo da política que deve ser lido e aceito pelo Portal do paciente usuários no momento do registro.

Formulário de solicitação de pré-autorização

O formulário Solicitação de pré-autorização inclui os detalhes da solicitação de pré-autorização fornecida por um pagador de um paciente.

Campos do formulário Solicitação de pré-autorização

Campo	Descrição
Número primário de pré-autenticação	Número de pré-autorização primário gerado pela organização pagadora.
Número secundário de pré-autenticação	Número de pré-autorização secundário gerado pela organização pagadora.
Diagnóstico primário	Condição principal em um paciente submetido pelo médico como motivo do serviço de saúde solicitado na solicitação de pré-autorização.
Prescrição de medicamentos	Prescrição de medicamento para a qual a solicitação de pré-autorização é criada para o paciente.
Status	Status de aprovação da solicitação de pré-autorização.
Data de aprovação	Data em que a solicitação de pré-autorização foi aprovada pela organização pagadora.
Válida de	Data de início do período de validade da solicitação de pré-autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Solicitação de pré-autorização

Campo	Descrição
Válido até o(a)	Data de término do período de validade da solicitação de pré-autorização.
Anotações	Instruções ou explicação para a solicitação de pré-autorização.

Propriedades de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Existem vários avançados Healthcare and Life Sciences Service Management Core propriedades que você pode configurar para recursos usados em Healthcare and Life Sciences aplicações.

Essas propriedades estão disponíveis para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Propriedade	Descrição
Lista separada por vírgulas de todas as tabelas de tarefas pendentes visíveis em um portal do paciente sn_hcls.to.do.tasks.list	Insira uma lista de nomes de tabelas de tarefas que são exibidos como ite pendentes em um portal do paciente Para várias entradas, separe os nom tabela de tarefas com vírgulas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_doc_task,sn_hcls_insurance_info • Local: tabela Propriedades do siste [sys_properties] • Saiba mais: Especifique um item pender para os pacientes
Habilita o registro automático no Portal do paciente de saúde sn_hcls.enable_self_registration	Defina a propriedade como Verdadeir para habilitar o recurso de registro automático no Portal do paciente . • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedades do siste [sys_properties] • Saiba mais: Configure o recurso de regis automático no Portal do paciente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Propriedade	Descrição
ID da categoria de perguntas frequentes do portal do paciente sn_hcls.psp.patient_portal_faq_category_id	SYS ID da seção de conhecimento padrão "Perguntas frequentes" (tabe kb_category) do Portal do paciente d HCLS. Substituir isso permitiria que alguém substituísse as perguntas frequentes deseja exibir no portal do paciente d HCLS. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2bee42877400110ac9cd0cb8d5a • Local: tabela Propriedades do siste [sys_properties]
Habilitar conversão de REM do Portal do paciente glide.service_portal.resize_text.patientportal.enable_rem_conversion	Variável especificamente para o port serviços. Definir como verdadeiro pe que o texto do portal de serviços sej redimensionado em até 200% usando configurações do navegador. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedades do siste [sys_properties]

Domain Separation e Healthcare and Life Sciences Service Management Core

A separação de domínio é compatível com Healthcare and Life Sciences Service Management Core. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Domain Separation está disponível no Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences Compatível com o padrão do setor Health Level Seven International (HL7), incluindo o padrão Fast Healthcare Interoperability Resources (FHIR). . Healthcare and Life Sciences Service Management Core A aplicação inclui separação de domínio para tabelas de dados, incluindo a tabela Paciente [sn_hcls_patient], a tabela Compromisso [sn_hcls_appointment], a tabela Imunização [sn_hcls_immunization] e outras. Além disso, a separação de domínios está disponível para dados transacionais, como tarefas de saúde e casos de saúde.

Como o Domain Separation funciona no Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Para clientes que usam o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para gerar solicitações relacionadas à saúde, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso ou tarefa criada e os dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de saúde têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Módulos criptográficos em Saúde e Life Science Service Management Core

A Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core contém os seguintes módulos criptográficos.

sn_hcls.clinical_data

Módulo de criptografia: Clinical_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_allergy	recorded_date
sn_hcls_encounter	sn_hcls_encounter
sn_hcls_medication	end_date
sn_hcls_condition	recorded_date
sn_hcls_allergy	onset_date

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_medication	motivo_desc
sn_hcls_observation	observed_date
sn_hcls_allergy	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	external_id
sn_hcls_procedure	performed_date_time
sn_hcls_imunization	status_reason
sn_hcls_encounter	start_time
sn_hcls_medication	status_reason
sn_hcls_condition	onset_age
sn_hcls_medication_prescription	status_reason
sn_hcls_medication	effective_date_time
sn_hcls_condition	onset_date
sn_hcls_medication	reason_code
sn_hcls_imunization	admin_date
sn_hcls_medication	start_date

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Visualizador de dados clínicos	Função	sn_hcls.clinical_data_viewer
Acesso ao sistema de dados clínicos	Acesso ao Sistema	
Dados clínicos - administrador	Função	administrador
Gerenciador de dados clínicos	Função	sn_hcls.manager

sn_hcls.foundation_data

Módulo de criptografia: foundation_data AES-256.

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Visualizador de dados de fundação	Função	sn_hcls.foundation_data_viewer
Dados de fundação - administrador	Função	administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Acesso ao sistema de dados de base	Acesso ao Sistema	
Foundation data manager	Função	sn_hcls.manager

sn_hcls.health_insurance_data

Módulo de criptografia: Health_insurance_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_pre_auth_header	data_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	preauth_num_secundário
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	group_number
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_pre_auth_header	motivo
sn_hcls_pre_auth_header	anotações
sn_hcls_member_plan	rx_pcn
sn_hcls_member_plan	member_number
sn_hcls_member_plan	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_member_plan	rx_bin
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Acesso ao sistema de dados do Seguro de saúde	Acesso ao Sistema	
Visualizador de dados do Seguro de saúde	Função	sn_hcls.health_insurance_data_viewer
Gerenciador de dados de seguro de saúde	Função	sn_hcls.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Dados de seguro saúde - administrador	Função	administrador
Script de correção de acesso para seguro de saúde	Script	

sn_hcls.patient_data

Módulo criptográfico: Patient_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_patient	nome
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	marital_status
sn_hcls_patient	etnia
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	ocupação
sn_hcls_patient	middle_name
sn_hcls_patient	primary_email
sn_hcls_patient	corrida
sn_hcls_patient_identifier	valor
sn_hcls_patient	secondary_email
sn_hcls_patient	address_line
sn_hcls_patient	family_name
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceed_date_time
sn_hcls_patient	fiador_id

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Acesso ao sistema de dados do paciente	Acesso ao Sistema	
Dados do paciente - administrador	Função	administrador
Visualizador de dados do paciente	Função	sn_hcls.patient_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Gerenciador de dados do paciente	Função	sn_hcls.manager

sn_hcls.pratitioner_data

Módulo criptográfico: Practitioner_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_pratitioner	secondary_email
sn_hcls_pratitioner	nome
sn_hcls_pratitioner	external_id
sn_hcls_pratitioner	family_name
sn_hcls_pratitioner	mobile_phone
sn_hcls_pratitioner	work_phone
sn_hcls_pratitioner	given_name
sn_hcls_pratitioner	birth_date
sn_hcls_pratitioner	work_email
sn_hcls_pratitioner	primary_email
sn_hcls_pratitioner	home_phone

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Dados do médico - administrador	Função	administrador
Visualizador de dados do profissional	Função	sn_hcls.pratitioner_data_viewer
Gerenciador de dados do profissional	Função	sn_hcls.manager
Dados do profissional - HclsUtils	Script	
Acesso ao sistema de dados do profissional	Acesso ao Sistema	

sn_hcls.revenue_cycle_data

Módulo criptográfico: Receita_cycle_data AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_claim_line	service_start_date

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_hcls_claim_header	billed_drg_code
sn_hcls_claim_header	service_provider_id
sn_hcls_claim_line	original_tcn
sn_hcls_claim_header	nome
sn_hcls_claim_line	service_end_date
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_line	ndc_code
sn_hcls_claim_line	tooth_code
sn_hcls_claim_line	revenue_code
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_line	line_title
sn_hcls_claim_header	submited_date
sn_hcls_claim_header	medical_record_no

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Gerente de ciclo de receita	Função	sn_hcls.manager
Acesso ao sistema do ciclo de receita	Acesso ao Sistema	
Dados do ciclo de receita - administrador	Função	administrador
Visualizador de dados do ciclo de receita	Função	sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer
Script de acesso para correção do módulo Receita	Script	

sn_vaccine_sm.vm_crypto_module

Módulo criptográfico: vm_crypto_module AES-256.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_vaccine_sm_personal_info	ocupação
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	zip

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de campo criptografado

Tabela	Coluna
sn_vaccine_sm_personal_info	província
sn_vaccine_sm_request	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_request	any_infections
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_personal_info	sexo
sn_vaccine_sm_personal_info	país
sn_vaccine_sm_personal_info	etnia
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issue_details
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_request	health_history
sn_vaccine_sm_request	any_reaction
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rua
sn_vaccine_sm_request	long_term_health_issues
sn_vaccine_sm_personal_info	cidade
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	grávida

Política de acesso ao módulo

Nome da política	Tipo	Função de destino
Criptoclínico de vacinas	Função	sn_vaccine_sm.clínico
Gerenciador de criptografia de vacinas	Função	sn_vaccine_sm.manager
Administrador de criptografia da vacina	Função	administrador
Usuário de criptografia da vacina	Função	sn_vaccine_sm.user
Acesso ao sistema de criptografia de vacinas	Acesso ao Sistema	

Opções de criptografia em Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Healthcare and Life Sciences Service Management Core fornece suporte de criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia impede que usuários não autorizados exibam dados confidenciais de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Criptografia em nível de coluna para empresas opção no ServiceNow AI Platformé compatível com Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.

Criptografia de campo Enterprise

Criptografia de campo Enterprise Fornece um recurso de criptografia aprimorado em comparação com o Suporte de criptografia e utiliza o Key Management Framework (KMF).

Como administrador, você instala o. Healthcare and Life Sciences Service Management Core Os módulos de criptografia e as configurações de criptografia para criptografar campos confidenciais junto com o KMF também são instalados automaticamente. Para gerenciar e auditar operações criptográficas em seu ServiceNow, como administrador, você pode optar por ativar opcionalmente o. Criptografia de campo Enterprise plug-in (com.glide.now.platform.encryption).

Para obter mais informações sobre como obter Criptografia de campo Enterprise, consulte Activate Field Encryption . Para obter mais informações sobre como selecionar o módulo de criptografia primário, consulte Crie um módulo criptográfico .

Para obter mais informações sobre Criptografia de campo Motor de arranque e. Criptografia de campo Enterprise, consulte .

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
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	nome
sn_hcls_claim_header	payment_date
sn_hcls_claim_header	adjudicated_date
sn_hcls_claim_header	accepted_date
sn_hcls_claim_header	patient_account_no
sn_hcls_claim_header	submited_date

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
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_imunization	status_reason
sn_hcls_imunization	admin_date
sn_hcls_insurance_info_task	group_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_pcn
sn_hcls_insurance_info_task	member_number
sn_hcls_insurance_info_task	rx_group

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
sn_hcls_insurance_info_task	rx_bin
sn_hcls_medication	motivo_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
sn_hcls_patient	work_phone
sn_hcls_patient	nome
sn_hcls_patient	birth_date
sn_hcls_patient	ocupação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

Tabela	Campo
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	corrida
sn_hcls_patient	etnia
sn_hcls_patient	given_name
sn_hcls_patient	mobile_phone
sn_hcls_patient	home_phone
sn_hcls_patient	deceed_date_time
sn_hcls_patient	fiador_id
sn_hcls_practioner	secondary_email
sn_hcls_practioner	nome
sn_hcls_practioner	external_id
sn_hcls_practioner	family_name

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core campos criptografados

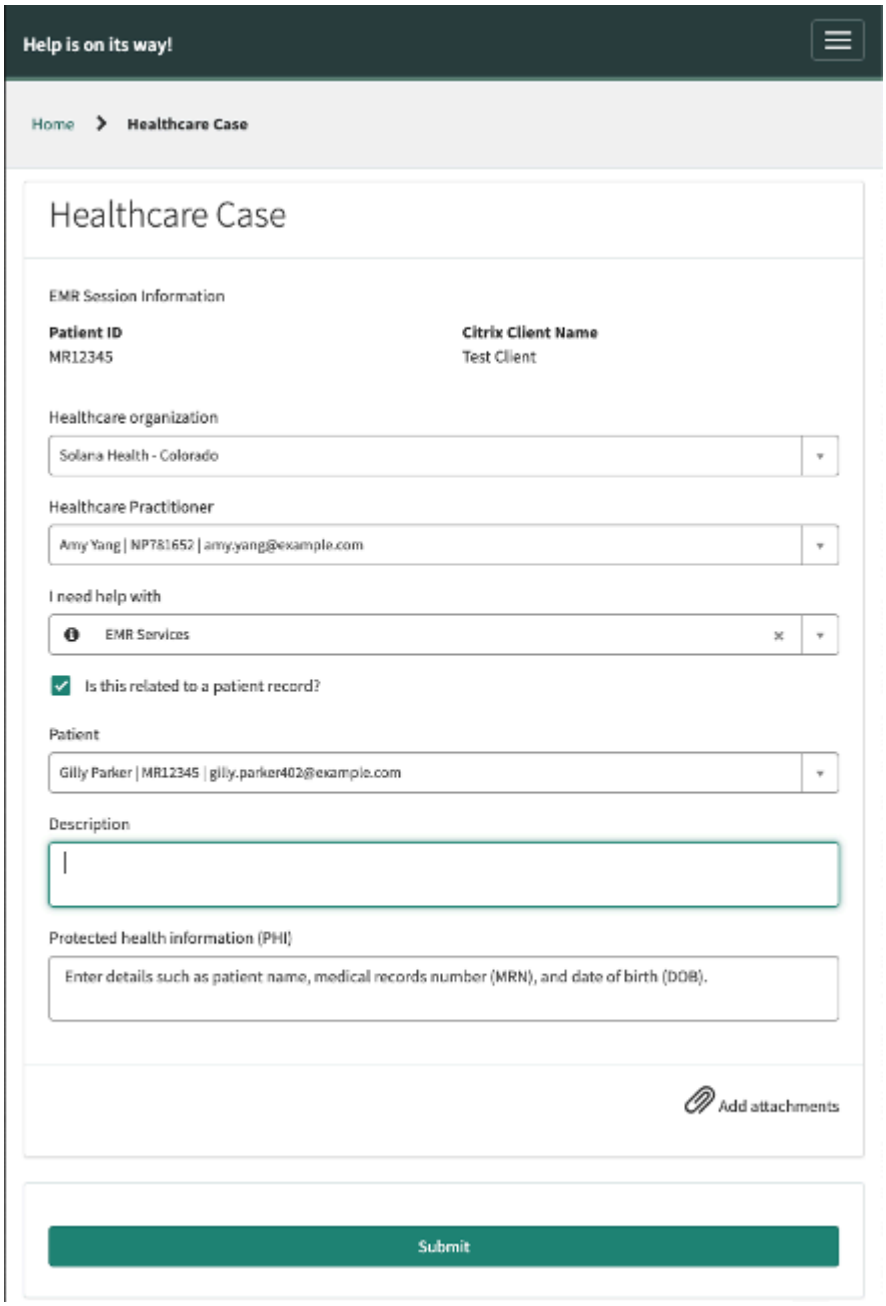
Tabela	Campo
sn_hcls_practioner	mobile_phone
sn_hcls_practioner	work_phone
sn_hcls_practioner	given_name
sn_hcls_practioner	birth_date
sn_hcls_practioner	work_email
sn_hcls_practioner	primary_email
sn_hcls_practioner	home_phone
sn_hcls_pre_auth_header	data_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	data_fax_received
sn_hcls_pre_auth_header	primary_preauth_num
sn_hcls_pre_auth_header	preauth_num_secundário
sn_hcls_pre_auth_header	valid_from
sn_hcls_pre_auth_header	motivo
sn_hcls_pre_auth_header	anotações
sn_hcls_pre_auth_header	approved_date
sn_hcls_pre_auth_header	valid_to
sn_hcls_procedure	performed_date_time

Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Com ServiceNow® Ajuda para prontuários médicos eletrônicos e simplificar e simplificar o processo de envio ServiceNow Solicitações de serviço relacionadas a um sistema de registro médico eletrônico (EMR).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



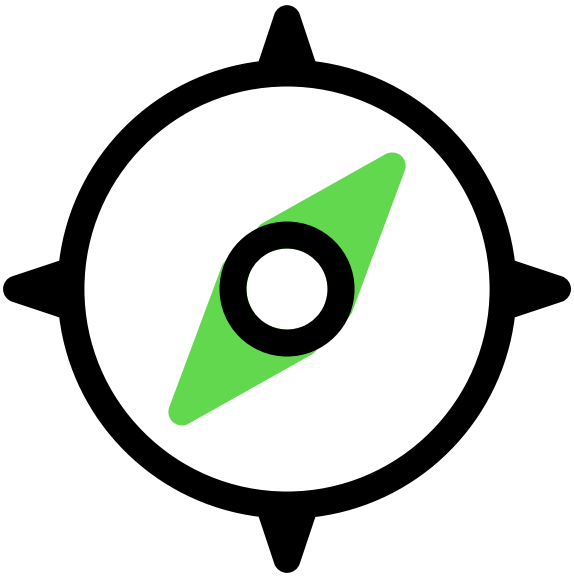
Crie solicitações de serviço diretamente em um sistema EMR que podem ser atendidas usando uma instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

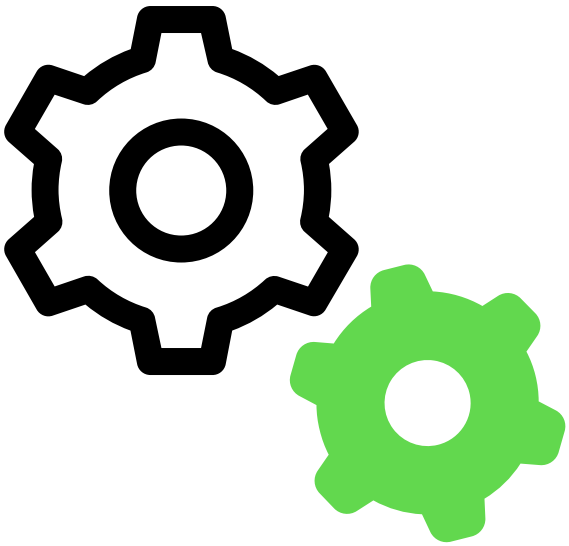
Iniciar

Explorar

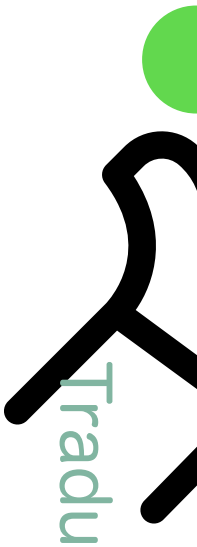


Saiba mais sobre como médicos e agentes de saúde usam Ajuda do EMR .

Configurar



Planeje e configure sua implementação.



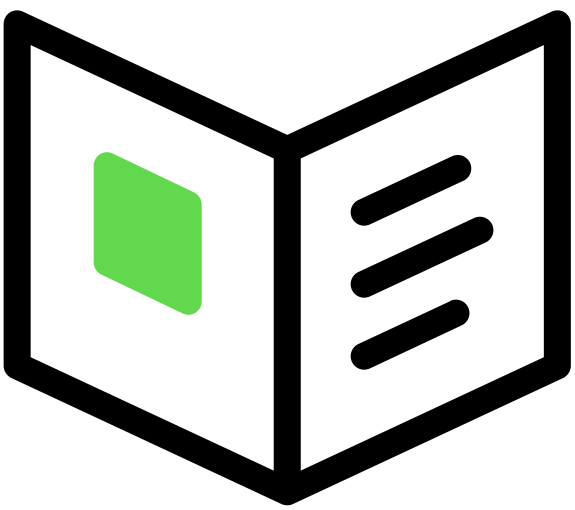
Enviar S
de ser

Resolver



Resolver ServiceNow Solicitações de serviço de sistemas EMR

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- API de solicitação de ajuda remota
- Ajuda para prontuários médicos eletrônicos fórum em Comunidade ServiceNow site

Explorando Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Saiba mais sobre os recursos disponíveis oferecidos por Ajuda para prontuários médicos eletrônicos Ajudar a criar uma experiência perfeita para seus médicos levantarem solicitações de um sistema EMR externo.

Visão geral Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

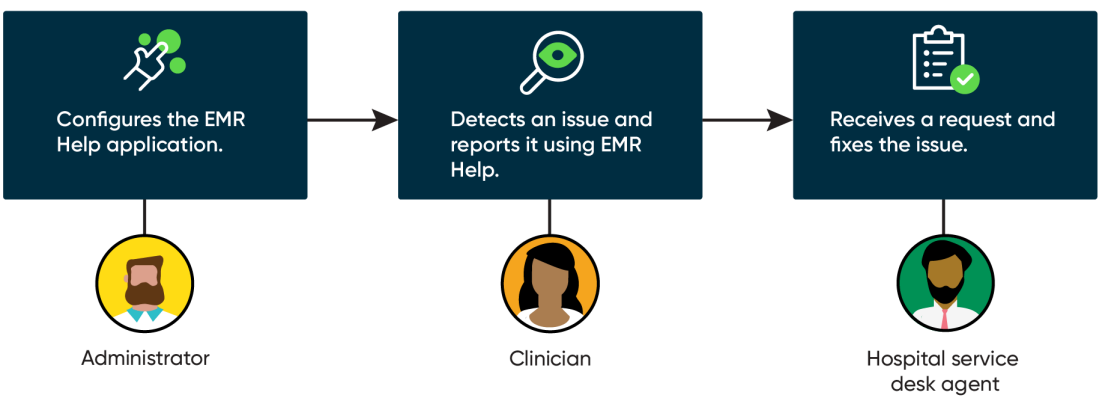
Otimize o tempo do médico na prestação de cuidados ao paciente automatizando e roteando solicitações de serviço de EMR dos médicos para as equipes certas. Se um recurso de emissão de relatórios de problemas não estiver disponível em um sistema EMR, os médicos podem não ter tempo para relatar o problema, o que resulta em problemas não relatados ou resoluções atrasadas. Ter que acessar um processo separado de emissão de relatórios de problemas tira o tempo do médico dos pacientes e interrompe os fluxos de trabalho de rotina.

Por exemplo, um médico pode encontrar um problema relacionado a TI ou assistência médica ao exibir um registro de paciente. Com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, O médico pode solicitar serviço diretamente no sistema EMR, o que cria automaticamente uma solicitação de serviço em um ServiceNow instância. Os detalhes necessários, como o registro do paciente, são adicionados automaticamente e o agente de serviço pode resolver de forma rápida e eficaz os problemas detectados pelo médico.

. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos a aplicação integra um Sistema EMR com seu ServiceNow instância para permitir que os médicos enviem solicitações de serviço de dentro do Sistema EMR . Um registro equivalente é criado em seu ServiceNow instância para cada solicitação de serviço. Um agente de saúde pode analisar e resolver esses registros do seu ServiceNow instância.

Nota:
O recurso de solicitação de caso de assistência médica só pode ser atendido para tipos de caso de assistência médica personalizados. Para atender casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR.

Fluxo de trabalho do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No fluxo de trabalho de Ajuda do EMR:

1. Um administrador configura a aplicação Ajuda do EMR para lidar com diferentes tipos de problemas clínicos enviados de um sistema EMR.
2. Um médico detecta um problema e cria uma solicitação de serviço diretamente no sistema EMR usando o portal de ajuda do EMR.
3. Um agente de serviço da mesa do hospital recebe a solicitação e corrige o problema usando um ServiceNow instância.

Benefícios do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

A Ajuda do EMR fornece os seguintes benefícios:

Benefícios da Ajuda do EMR

Benefício	Recurso	Usuários
Envie solicitações para sua instância da ServiceNow diretamente de um sistema EMR.	Crie solicitações no seu sistema EMR	Médico
Aproveite a visibilidade aprimorada rastreando registros baseados em tarefas, como casos, incidentes ou ordens de serviço.	Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos	Agente da Central de serviços
Forneça suporte de criptografia para proteger informações confidenciais.	Opções de criptografia em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos	Administrador
Transmitir automaticamente informações da instância para os agentes da central de serviços do hospital.	Resolva solicitações de ajuda do EMR	Agente da Central de serviços

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, consulte:

- Configuração da Ajuda para prontuários médicos eletrônicos
- Crie solicitações no seu sistema EMR
- Resolva solicitações de ajuda do EMR
- Referência do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário de fluxo de trabalho de solicitação de serviço de TI

Use Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação para integrar um ServiceNow instância com um Sistema EMR E resolvem solicitações de serviço DE TI enviadas por médicos.

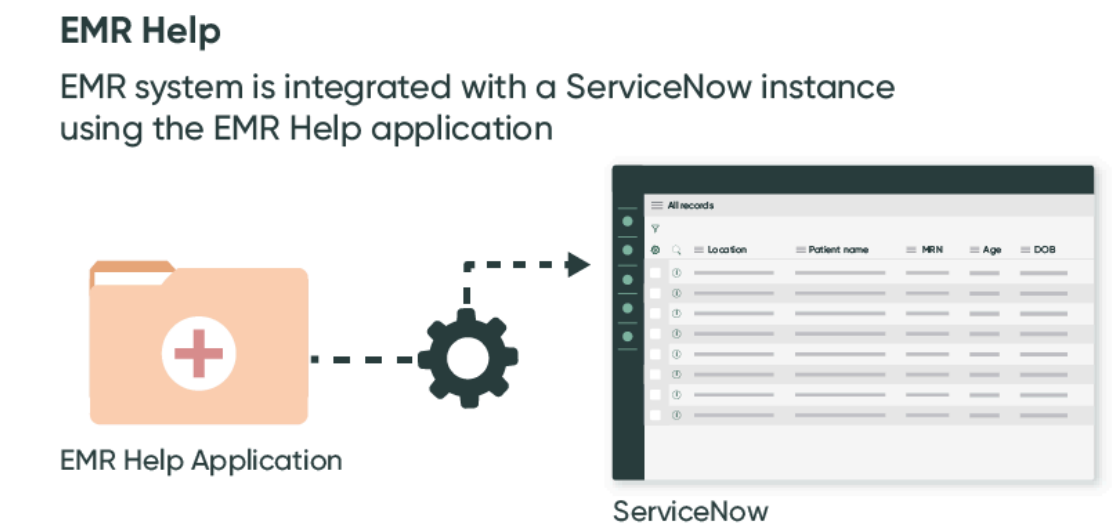
Cenário: Um Sistema EMR está integrado a um ServiceNow instância usando Ajuda do EMR aplicação. Como resultado dessa integração, um formulário de Ajuda está disponível no Sistema EMR Para permitir que os médicos enviem solicitações de serviço DE TI como incidentes no ServiceNow instância.

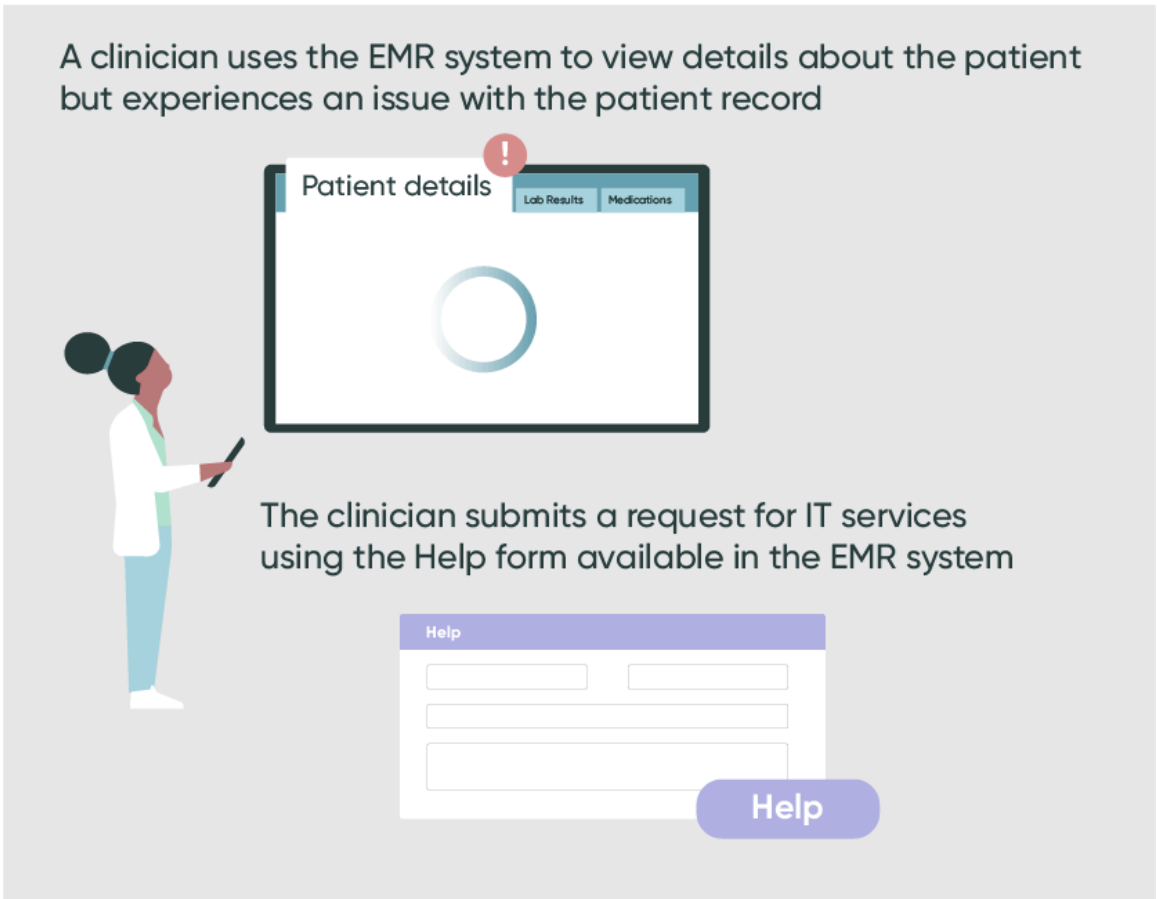
O gráfico a seguir mostra como um agente DE TI resolve o problema do médico discutido no cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação para resolver o problema do médico





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As etapas do fluxo de trabalho a seguir detalham como um agente DE TI resolve um problema clínico típico:

1. Ao exibir os detalhes de um paciente no Sistema EMR um médico descobre que o registro do paciente não está sendo carregado corretamente.
2. O médico solicita um serviço DE TI usando o formulário de Ajuda disponível no Sistema EMR .
3. Depois que o médico envia a solicitação, um registro de incidente para a solicitação de serviço é criado no ServiceNow E atribuído a um agente DE TI.
4. Os detalhes da sessão do EMR, como ID do paciente e função do médico, são obtidos no Sistema EMR e adicionados ao registro de incidente automaticamente. Usando essas informações adicionais, o agente DE TI descobre rapidamente que o médico não tem acesso apropriado no Sistema EMR .
5. O agente DE TI corrige o problema de acesso do médico e resolve o incidente.
6. O médico verifica se o registro do paciente agora é exibido em Sistema EMR .

Tópicos relacionados

Explorando Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Configuração da Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Enviando ServiceNow Solicitações de serviço DE TI de Sistemas EMR

Exibição e resolução ServiceNow Solicitações de serviço DE TI enviadas de Sistemas EMR

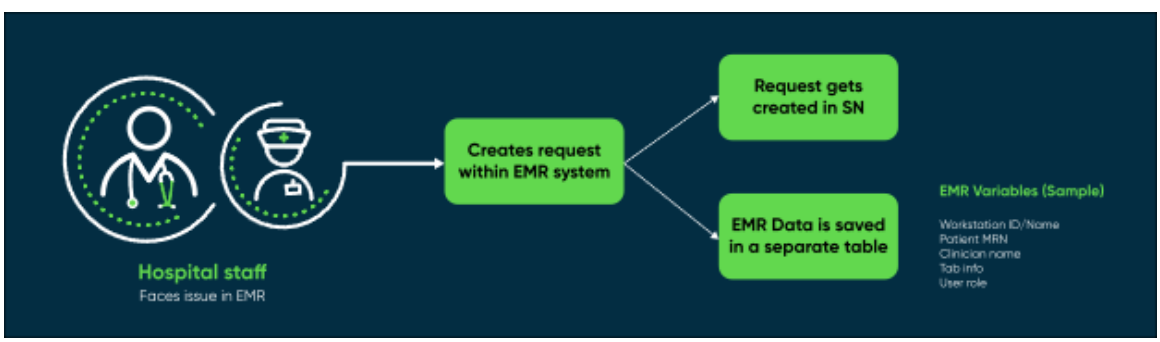
Configuração da Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Configure o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação para lidar com diferentes tipos de problemas clínicos enviados de um Sistema EMR .

Visão geral da configuração

A configuração da Ajuda do EMR envolve a instalação da aplicação e a configuração do acesso e dos dados do usuário.

A equipe do hospital que usa o sistema EMR geralmente encontra vários desafios. Em caso de um problema, eles podem iniciar uma solicitação de serviço diretamente no sistema EMR. Quando uma solicitação de serviço é criada, o sistema gera automaticamente um incidente em sua instância da ServiceNow.



Simultaneamente, variáveis relevantes do EMR, como ID da estação de trabalho, detalhes do paciente, informações do médico e a tela específica envolvida, são obtidas do sistema EMR e armazenadas em uma tabela dedicada na aplicação Ajuda do EMR. Essas informações adicionais aprimoram a solicitação de serviço, fornecendo aos executantes detalhes cruciais para uma solução de problemas eficaz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instalar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

  Instale o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação para integrar seu ServiceNow instância com um Sistema EMR .

- Configure a tabela de dados para um tipo de solicitação .

  Revise a tabela de dados associada a uma solicitação DE TI, como a tabela Dados do incidente do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]. Em seguida, verifique se a tabela tem colunas para armazenar cada variável do sistema que você planeja buscar de um sistema EMR. Adicione novas colunas correspondentes às variáveis do sistema que não existem na tabela.

  Se uma tabela de dados para uma solicitação DE TI não existir, crie outra tabela de dados estendendo a tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data].

  Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

- Configurar parâmetros de solicitação para Sistemas EMR.

  Configure os parâmetros de solicitação remota para um Sistema EMR .

- Configure definições de solicitação para Sistemas EMR.

  Crie ou modifique definições de solicitação para oferecer suporte a solicitações de serviço de TI de um Sistema EMR . Além disso, mapeie os parâmetros de solicitação remota com as colunas da tabela de dados da solicitação associada à sua tarefa.

- Atribuição de funções a Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usuários.

  Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação.

- Configurar tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR.

  Configure tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR no para atender às solicitações de serviço feitas no portal de ajuda do EMR.

  O tipo de caso de saúde de base [sn_hcls_case] é um tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de caso de saúde.

- Configure a autenticação de token de resumo para a Ajuda do EMR.

  Configure o Single Sign-on da ServiceNow com o Epic usando a autenticação de token de resumo.

- Configure o suporte do iFrame para a Ajuda do EMR na ServiceNow

  Configure a Ajuda do EMR para iniciar em um quadro no Epic Hyperspace e Hyperdrive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR.

  Configure a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR no Espaço para gerenciar os campos exibidos lá.

- Configurando o. Portal de serviços de Ajuda do EMR.

  Como administrador, você pode configurar o portal de serviços de Ajuda do EMR para enviar solicitações de serviço de TI de um sistema EMR.

- Configure o processo de execução da solicitação de serviço de TI

  Gerencie solicitações de serviço DE TI enviadas do seu sistema EMR usando um portal de serviços dedicado ou um módulo de suporte do sistema.

- (Opcional) Implementar criptografia na Ajuda do EMR .

  Criptografe campos, anexos ou ambos para proteger seu Sistema EMR dados.

- (Opcional) Personalize os parâmetros de tarefa de URL e REST API para Sistemas EMR.

  Use pontos de extensão com script para manipular parâmetros de URL e parâmetros de tarefa da REST API para um Sistema EMR .

Informações adicionais de configuração

- Para configurar a autenticação de token de resumo para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos, consulte Como configurar a autenticação de token de resumo para a ajuda do EMR com o Epic Hyperspace [KB1002504] artigo no Now Support base de conhecimento.

- Para configurar a Ajuda do EMR para iniciar em um iframe no Epic Hyperspace e Hyperdrive, consulte Como configurar a Ajuda do EMR para iniciar em um iFrame no Epic Hyperspace e Hyperdrive [KB1207128] artigo no Now Support base de conhecimento.

Instalar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Você pode instalar o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação (sn_ind_rmt_help) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Confirme que um ServiceNow ITSM O pacote principal da Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas já foi instalado por um administrador.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação (sn_ind_rmt_help) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se plug-ins e aplicações dependentes estiverem listados, eles serão instalados, estão instalados no momento ou precisam ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-los antes de instalar o. Ajuda do EMR aplicação.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos o modelo de dados permite que os médicos enviem solicitações de serviço em seu ServiceNow instância de um Sistema EMR .

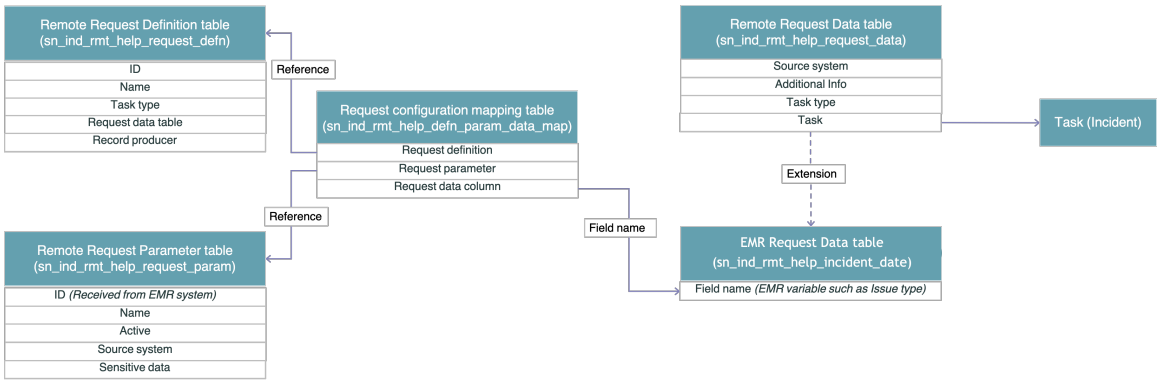
. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos o modelo de dados acessa somente o. Sistema EMR dados necessários para fazer o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos trabalho da aplicação.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e suas colunas e os relacionamentos entre cada tabela que compõem o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos modelo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos



. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos o modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- ServiceNow AI Platform Tabelas de tarefas, como a tabela Incidente [incident] ou Caso de assistência médica [sn_hcls_case].
- Tabelas incluídas com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação:
  - Tabela de definição de solicitação remota
  - Tabela de parâmetros de solicitação remota
  - Tabela de dados de solicitação remota
  - Tabela Dados de solicitação do EMR
  - Tabela de mapeamento de configuração de solicitação

Configure a tabela de dados para um exemplo de tipo de solicitação

Revise a tabela de dados associada a uma solicitação, como a tabela Dados da solicitação de EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data], e verifique se a tabela tem colunas para armazenar cada variável do sistema que você planeja buscar de um sistema EMR.

Digamos que, como administrador, você queira incluir uma variável do sistema `encontro` de um Sistema EMR No tipo de solicitação de incidente do EMR.

Você confirmará que `encontro` a variável do sistema aparece no tipo de solicitação de incidente usando o seguinte fluxo de trabalho:

1. Para revisar a tabela Dados da solicitação de EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** e selecionando a tabela.
2. Você verifica se existe uma coluna correspondente à variável do sistema de encontro na tabela.

   Você observa que a coluna não existe.
3. Você adiciona uma nova coluna correspondente a `encontro` variável do sistema clicando em **Novo** Na lista relacionada Colunas e preenchendo os detalhes da coluna associados ao `encontro` Variável do sistema no formulário Entrada do dicionário e clicando em **Enviar** .

Configure definições de solicitação para Sistemas EMR

Crie ou modifique definições de solicitação para aceitar solicitações de serviço de um Sistema EMR em seu ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Definir o escopo da aplicação como Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Certifique-se de que os parâmetros de solicitação e as colunas equivalentes para todos os parâmetros de solicitação existam na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data]. Para obter mais informações, consulte Configurar parâmetros de solicitação para Sistemas EMR.

Função necessária: sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de solicitação é um modelo do tipo de solicitação originado de um sistema EMR. Por padrão, a definição de solicitação de Solicitação de serviço de TI [sn_it_request] é fornecida para registros de tarefa do tipo Incidente e mapeada para o sistema EMR. Os parâmetros associados a esta definição de solicitação também são predefinidos e mapeados para as colunas na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua tabela de dados estendidos (por exemplo, tabela Dados da solicitação de EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]).

Nota:
Um usuário com a função sn_ind_rmt_help.admin não pode excluir a definição de solicitação predefinida e as definições de mapeamento de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Administração** > **Definições das solicitações**.
2. Na lista Definições de solicitação remota, modifique uma definição de solicitação existente ou crie outra definição de solicitação.
   - Para modificar uma definição de solicitação existente, clique em uma definição de solicitação no **ID** Lista Definições de solicitação remota.
   - Para criar outra definição de solicitação, clique em **Novo** Na lista Definições de solicitação remota.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de solicitação remota

Campo	Descrição
ID	Identificador exclusivo para a definição da solicitação. **Nota:** Você não pode modificar um ID depois que a definição da solicitação é criada.
Nome	Nome para identificar a definição da solicitação.
Tipo de tarefa	Tabela de tarefas associada à solicitação de serviço DE TI. Por exemplo, tabela Incidente [incidente].
Solicitar tabela de dados	Tabela de dados para armazenar dados adicionais do Sistema EMR .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Dados adicionais podem incluir ambiente, estação de trabalho e outros dados do Sistema EMR .
Produtor de registro	Produtor de registro para modificar os campos em um registro de tarefa e disponibilizá-los em um formulário de solicitação de serviço DE TI. Você usa um produtor de registro com um portal de serviços dedicado.
Parâmetros de tarefa de REST API	
Parâmetros de REST APIs com script. Você pode usar REST APIs com script com módulos de suporte do sistema. Para obter mais informações, consulte API de solicitação de ajuda remota .	
Parâmetros de criação de tarefa	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao criar uma solicitação de serviço DE TI no Sistema EMR .
Parâmetros da lista de tarefas	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao exibir uma lista de solicitações de serviço DE TI no Sistema EMR .
Parâmetros de detalhe da tarefa	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao exibir os detalhes de uma solicitação de serviço DE TI no Sistema EMR .
Parâmetros de atualização da tarefa	Parâmetros de um registro de tarefa disponíveis ao atualizar uma solicitação de serviço DE TI no Sistema EMR .

Nota:
Para inserir parâmetros de tarefa da REST API, clique no ícone de cadeado correspondente ao tipo de parâmetro. Por exemplo, para inserir parâmetros de criação de tarefa:

a. Clique no ícone de parâmetros de criação de tarefa de desbloqueio ( ).
b. Mova os parâmetros desejados dos parâmetros disponíveis em **Disponível** coluna para **Selecionado** coluna.
c. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os parâmetros na ordem em que você deseja que eles apareçam na página de solicitação de serviço DE TI do Sistema EMR e clique no ícone de parâmetros de criação de tarefa de bloqueio ( ).

4. Salve as configurações de definição de solicitação remota.
   - Para salvar uma nova definição de solicitação, clique em **Enviar** .
   - Para salvar as mudanças em uma definição de solicitação existente, clique em **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Armazene os dados de um parâmetro de solicitação na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] mapeando o parâmetro da solicitação para uma coluna na tabela Dados da solicitação.

   a. Na seção Mapeamentos de configuração de solicitação, modifique um mapeamento de configuração existente ou crie outro mapeamento de configuração.

      - Para modificar um mapeamento de configuração existente, clique no ícone de visualização ( ) ao lado de um parâmetro de solicitação no **Parâmetro da solicitação** Da seção Mapeamentos de configuração de solicitação e clique em **Registro em aberto** .
      - Para criar outro mapeamento de configuração, clique em **Novo** Na seção Mapeamentos de configuração de solicitação.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento de configuração de solicitação

Campo	Descrição
Parâmetro da solicitação	Parâmetro de solicitação recebido do Sistema EMR .
Solicitar coluna de dados	Nome da coluna na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua extensão em ServiceNow instância.

Nota:
Mapeie um parâmetro de solicitação para uma coluna exclusiva na tabela de dados. No entanto, quando parâmetros semelhantes de diferentes sistemas EMR estão disponíveis, você pode mapeá-los para a mesma coluna na tabela de dados.

   c. Salve o mapeamento de configuração.

      - Se você criou um novo mapeamento de configuração, clique em **Enviar** .
      - Se você modificou um mapeamento de configuração existente, clique em **Atualização** .

Configurar parâmetros de solicitação para Sistemas EMR

Defina parâmetros para incluir variáveis de EMR de um Sistema EMR em a. ServiceNow solicitação de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ind_rmt_help.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Parâmetros são variáveis de EMR definidas em um Sistema EMR que enriquecem uma solicitação de serviço.

Você também pode criar parâmetros específicos do sistema como parâmetros de solicitação remota para enviar dados como variáveis de EMR que são preenchidas automaticamente no formulário de ajuda de uma solicitação. Por exemplo, você pode usar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um parâmetro específico do sistema para armazenar a configuração da estação de trabalho ou do ambiente para um usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Administração** > **Solicitar Parâmetros**.
2. Na lista Parâmetros de solicitação remota, modifique um parâmetro existente ou crie outro parâmetro.
   - Para modificar um parâmetro de solicitação existente, selecione o parâmetro em **ID** Lista Parâmetros de solicitação remota.
   - Para criar outro parâmetro de solicitação, clique em **Novo** Na lista Parâmetros de solicitação remota.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de parâmetro de solicitação remota

Campo	Descrição
ID	Identificador exclusivo do parâmetro disponibilizado para um Sistema EMR . **Nota:** Você não pode modificar um ID depois que a definição da solicitação é criada.
Nome	Nome para identificar o parâmetro da solicitação.
Ativo	Opção para ativar o parâmetro de solicitação.
Sistema de origem	Sistema EMR para o qual o parâmetro é mapeado. Os tipos de sistema de origem aos quais o parâmetro pode ser associado são: ○ **Épico** : Sistema EMR épico . ○ **Cerner** : Cerner EMR . ○ **Qualquer sistema** : Qualquer tipo de Sistema EMR , incluindo um Sistema EMR épico ou um Cerner EMR . **Nota:** Para adicionar mais entradas do sistema de origem, você pode modificar a entrada do dicionário do **Sistema de origem** Coluna da tabela Parâmetro de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param].
Dados confidenciais	Opção para indicar que o parâmetro contém dados confidenciais.

4. Salve as configurações do parâmetro de solicitação remota.
   - Para salvar um novo parâmetro, clique em **Enviar** .
   - Para salvar as mudanças em um parâmetro existente, clique em **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se você criou um novo parâmetro de solicitação, adicione uma coluna equivalente na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou na tabela de dados secundários estendidos.

Nota:
Se uma coluna para uma variável EMR já existir na tabela de dados, você poderá reutilizar a mesma coluna em vez de criar outra coluna. Por exemplo, se você tiver vários sistemas EMR com algumas variáveis EMR comuns, poderá mapear a variável comum de diferentes sistemas EMR para a mesma coluna na tabela de dados.

Atribuição de funções a Ajuda para prontuários médicos eletrônicos usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação.

Funções necessárias para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Funções	Tarefas
sn_ind_rmt_help.admin	Configure definições de solicitação remota e tabelas de dados, identifique REST APIs com script para uso e configure um produtor de registro.
sn_ind_rmt_help.requester	Envie e monitore um ServiceNow Solicitação de serviço de dentro de um sistema EMR.
sn_ind_rmt_help.viewer	Exiba detalhes dos dados do EMR associados a um ServiceNow solicitação de serviço. **Nota:** Atribua a função sn_ind_rmt_help.viewer aos agentes que trabalham em problemas relatados pelo Sistema EMR . Por padrão, esta função fornece acesso às variáveis do EMR armazenadas natabela Dados da solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data].

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários ServiceNow AI Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Configurar tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR

Configure tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR para atender às solicitações de serviço feitas no portal de ajuda do EMR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tipo de caso de saúde de base [sn_hcls_case] é um tipo de caso abstrato, que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de caso de saúde.

A Ajuda do EMR fornece um produtor de registro padrão e uma definição de solicitação criada neste tipo de caso de base como um exemplo de como você pode configurar o seu próprio.

Você deve configurar seu próprio tipo de caso de saúde para atender aos registros criados em relação ao tipo de caso abstrato. Para obter mais informações sobre o tipo de caso de saúde abstrato, consulte Tabela de casos de assistência médica.

As etapas a seguir orientam você na criação de um tipo de caso e na modificação do produtor de registro padrão e da definição de solicitação para oferecer suporte a ele.

Requisitos de configuração

- Um administrador da ServiceNow
- Ajuda para prontuários médicos eletrônicos
- Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Crie um tipo de caso de saúde personalizado

Crie um tipo de caso de saúde personalizado para a Ajuda do EMR.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/973253728?h=8dc20844dc&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:
   - Rótulo: O rótulo do seu tipo de caso de saúde. Por exemplo, Caso de EMR
   - Nome: O nome da tabela do tipo de caso de saúde. Por exemplo, sn_hcls_emr_case
   - Tabela estende: Caso de assistência médica
4. Na guia Controles, defina Numeração automática como **verdadeiro** .
5. Na guia Acesso à aplicação, preencha os campos da seguinte forma:
   - Pode ler: Verdadeiro
   - Pode criar: Verdadeiro
   - Pode atualizar: Verdadeiro
   - Pode excluir: Verdadeiro
   - Permitir configuração: Verdadeiro
6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar** para salvar suas atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique no ícone Ações adicionais no canto superior esquerdo e clique em **Configurar** > **Dicionário**.
8. Na exibição de lista Entradas do dicionário, localize a entrada do dicionário para o tipo de casta que você criou inserindo da seguinte forma nos campos de pesquisa de coluna correspondentes:
   a. Tabela: sn_hcls_emr_case
   b. Tipo: Coleção
9. Abra sn_hcls_emr_case.
10. Definido **Auditoria** para verdadeiro.
11. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Agora você tem um novo tipo de caso estendido do tipo de caso abstrato Caso de saúde. Para obter mais informações sobre o tipo de caso de saúde abstrato, consulte Tabela de casos de assistência médica.

O que Fazer Depois
Configure o produtor de registro para o seu tipo de caso de saúde.

Configure o produtor de registro para o seu tipo de caso de saúde

Atualize o produtor de registro de caso de assistência médica para apontar para sua tabela recém-criada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Ajuda do EMR.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/952157336?h=d1a1aa4aa1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Abra o. **Caso de assistência médica** produtor de registro.
3. Defina o nome da tabela para o tipo de caso de saúde recém-criado.
   Por exemplo, **Caso de EMR** .
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em**Prosseguir**.

Resultado
Você configurou o produtor de registro para apontar para sua tabela recém-criada.

O que Fazer Depois
Configure a definição de solicitação para seu tipo de caso de saúde.

Configure a definição de solicitação para seu tipo de caso de saúde

Configure a definição de solicitação de caso de HCLS para oferecer suporte ao tipo de caso de assistência médica recém-criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Ajuda do EMR.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/973253782?h=17b93aad2b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Administração** > **Definições das solicitações**.
2. Abra o. **Caso de HCLS** definição de [sn_hcls_case_request].
3. Defina o campo Tipo de tarefa como seu novo tipo de caso de assistência médica.
   Por exemplo, **Caso de EMR** .
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Você configurou a definição de solicitação de caso de HCLS para oferecer suporte ao seu tipo de caso de saúde.

O que Fazer Depois
Configure a página de registro de saúde para oferecer suporte ao seu tipo de caso de saúde personalizado.

Configure a página de registro de saúde para oferecer suporte ao seu tipo de caso de saúde personalizado

Configure a página de registro de assistência médica no Espaço para incluir seu tipo de caso personalizado para exibir informações da sessão do EMR.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Defina seu escopo como Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

https://player.vimeo.com/video/973253823?h=bba8a55e50&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Em Experiências, abra **Espaço configurável do CSM/FSM** .
3. Recebido(a) **Páginas e Variantes** > **Registro**clique em **Página de registro de saúde voltron** .
4. Alterne **Configurações** botão.
5. Em Condições, em Condições de variante, anexe uma declaração OU adicional que inclua seu novo nome de tipo de caso de saúde: `Seu nome da tabela>`

   Por exemplo:

   ```
   table=sn_hcls_patient^ORtable=sn_hcls_case^ORtable=sn_hcls_emr_case
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para encontrar o nome da tabela de tipo de caso de saúde, navegue até Todos > Definição do sistema > Tabelas e pesquise o novo tipo de caso de saúde. O nome da tabela é exibido na coluna Nome.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado
Agora você configurou o Espaço para incluir seu tipo de caso de saúde personalizado.

Configure a autenticação de token de resumo para a Ajuda do EMR

Configure o Single Sign-on da ServiceNow com o Epic usando a autenticação de token de resumo.

A instância da ServiceNow recebe um nome de usuário e um token de resumo em um cabeçalho HTTP não criptografado de um registro de FDI do hiperespaço épico. A ServiceNow lê os valores do cabeçalho HTTP e valida o token de resumo. Se o token de resumo for validado com sucesso, a instância pesquisará uma credencial de usuário correspondente na tabela Usuário. Se houver um valor correspondente, o usuário estará conectado. Se o token de resumo não for validado com sucesso ou não houver nenhum usuário correspondente na tabela de usuários, o usuário será redirecionado para uma página de login padrão e nenhum acesso será concedido.

A autenticação de token Digest com Epic Hyperspace/Hyperdrive requer:

- Uma chave de criptografia gerada exclusiva para a implementação do Epic Hyperspace/Hyperdrive
- Uma inclusão de script ou biblioteca javascript que pode descriptografar AES256
- Um registro de integração (FDI) configurado no hiperespaço que passará o usuário e o token de resumo para a instância de destino no parâmetro URL
- Um administrador da ServiceNow
- Um analista épico

Para obter instruções sobre como fazer essa configuração, consulte Como configurar a autenticação de token de resumo para a ajuda do EMR com o Epic Hyperspace e Hyperdrive [KB1002504] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Configure o suporte do iFrame para a Ajuda do EMR na ServiceNow

Configure a Ajuda do EMR para iniciar em um quadro no Epic Hyperspace e Hyperdrive.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Para que qualquer página ou portal da ServiceNow seja iniciado em um iframe, um cabeçalho de resposta HTTP deve ser configurado com a política de segurança de conteúdo correta. Esta política de segurança de conteúdo determinará quais sites de terceiros podem carregar uma página ou portal da ServiceNow dentro de um iframe.

O portal de Ajuda do EMR (Portal remoto do setor) precisará ter um cabeçalho de resposta HTTP específico configurado para o url do site do Epic Hyperdrive que inicia a Ajuda do EMR em um iframe.

Este Cabeçalho de Resposta HTTP precisará ser solicitado após qualquer Cabeçalho de Resposta HTTP global e "Adicionar por" deve ser definido como Substituir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta configuração funcionará para Hyperdrive e Hiperespaço. A ServiceNow detectará a versão do navegador e mudará automaticamente o cabeçalho de resposta HTTP de acordo.

Procedimento

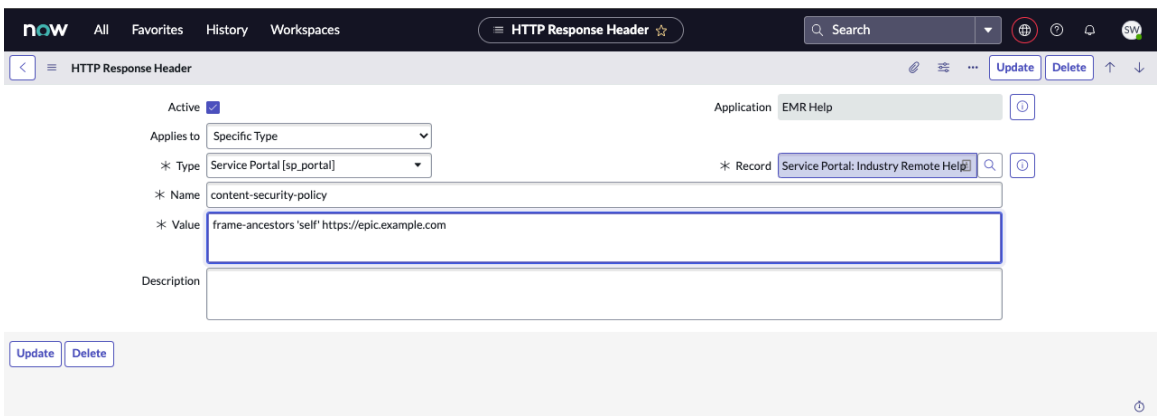
1. Defina escopo como Ajuda do EMR.
2. Navegar até **Tudo** > **Cabeçalhos de resposta HTTP**.

   (ou pesquise sys_response_header.list)
3. Clique em Cabeçalhos de resposta HTTP.
4. Na exibição de lista, clique em Novo.
5. Preencha o formulário Cabeçalho de resposta HTTP da seguinte forma.

6. Clique em Enviar.
7. Na exibição de lista, classifique por campo Ordem.
8. Clique duas vezes no campo Ordem do cabeçalho de resposta HTTP recém-criado e defina o valor como 500.
9. Clique duas vezes no campo Adicionar por e defina o valor como Substituir.

Resultado

Agora você deve ter um Cabeçalho de Resposta HTTP como visto abaixo:



O que Fazer Depois

Para obter etapas de configuração adicionais no Epic, consulte Como configurar a Ajuda do EMR para iniciar em um iFrame no Hyperdrive da Epic [KB1207128] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Configure a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR

Configure a barra lateral contextual de informações da sessão do EMR no Espaço para gerenciar os campos exibidos lá.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Definições das solicitações**.
2. Selecione a definição de solicitação para a qual você deseja configurar a barra lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Mapeamentos de configuração de solicitação, use a coluna Ordem para classificar a ordem dos campos da barra lateral contextual.

   O valor numérico mais baixo sempre é exibido primeiro na barra lateral. Por exemplo, se o endereço de e-mail tiver um valor de 210 e o número de telefone tiver um valor de 200, você poderá trocar esses valores para obter o número de telefone a ser exibido antes do endereço de e-mail.

   Se um sistema de origem for definido na solicitação, somente os parâmetros desse sistema de origem serão exibidos na barra lateral contextual com base em sua ordem de classificação. Se nenhum sistema de origem estiver definido na solicitação, todos os parâmetros serão exibidos na barra lateral contextual.

Configurando o. Portal de serviços de Ajuda do EMR

. Portal de serviços de Ajuda do EMR permite que os usuários enviem ServiceNow Solicitações de serviço DE TI de dentro do sistema EMR.

Como administrador, você pode configurar o. Portal de serviços de Ajuda do EMR Para enviar solicitações de serviço DE TI de um Sistema EMR . Para acessar Portal de serviços de Ajuda do EMR , navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Ajuda remota do setor** .

A página inicial padrão disponível no Portal de serviços de Ajuda do EMR fornece o. **Novo(a)** > **Informar um problema** opção de menu para enviar um Incidente de Assistência Remota de um Sistema EMR . Para solicitações de serviço DE TI que não sejam incidentes, como demandas ou solicitações de mudança, você deve configurar o. Portal de serviços de Ajuda do EMR Para adicionar um novo menu para definições associadas à solicitação de serviço de TI. Os médicos podem exibir a opção para enviar o tipo de solicitação de serviço de TI configurado em seus portais de serviço.

Para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada usando portais de serviço, consulte Portal de serviços .

Configurando o. ServiceNow Processo de execução de solicitação de serviço DE TI para Sistemas EMR

Gerenciar ServiceNow Solicitações de serviço DE TI do seu Sistema EMR usando um módulo de suporte do sistema ou um portal de serviços dedicado.

Usando um módulo de suporte do sistema para seu Sistema EMR

Pré-criado ServiceNow REST APIs com script para enviar solicitações de serviço DE TI em seu Sistema EMR . . `Solicitação de ajuda remota` A API está disponível para integrações com seu Sistema EMR . Para obter mais informações, consulte API de solicitação de ajuda remota .

Usando um portal de serviços dedicado para seu Sistema EMR

Incorporar a página do portal de serviços para envio ServiceNow Solicitações de serviço DE TI em seu Sistema EMR , como Sistema EMR épico .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para integrar aplicações web externas em um Sistema EMR épico , Consulte as seguintes seções no Guia de configuração e suporte disponível no site do Epic para seus usuários:

- Permitir que os usuários iniciem a aplicação Web a partir de um botão da barra de ferramentas
- Configure o registro de integração para HTTP GET
- Preparar atividade e parâmetros de execução para seu fluxo de trabalho

Para saber mais, entre em contato com o representante da equipe Epic da sua instituição.

Como administrador, você pode usar Portal de serviços de Ajuda do EMR Para permitir que os médicos enviem solicitações de serviço de TI. Para obter mais informações, consulte Configurando o. Portal de serviços de Ajuda do EMR.

Para usar um portal de serviços dedicado, você pode criar um produtor de registro para definir os campos do formulário de ajuda no produtor de registro e incorporar o formulário em seu portal de serviços. Os médicos podem usar este formulário de ajuda para enviar solicitações de serviço DE TI.

Por padrão, o *EMR Incident*O Produtor de registro está disponível para enviar solicitações de serviço DE TI associadas a incidentes. Você pode usar o produtor de registro padrão para adicionar mais variáveis ou criar seu próprio produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Produtor de registro .

Ao incorporar o formulário em seu portal de serviços, observe os seguintes pontos:

- Use o seguinte formato de URL para incorporar a página do portal de serviços para enviar solicitações de serviço DE TI: https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source= *source_name* .

  Para *source_name* forneça o parâmetro definido no parâmetro de solicitação. Para obter mais informações, consulte Configurar parâmetros de solicitação para Sistemas EMR.

- Você também pode anexar variáveis do EMR ao URL da página do portal de serviços usando o seguinte formato: https://<instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source= *source_name* & *Valor1_id* & *Valor2_id* .

  Por exemplo, https://ambiente do <instance name>.service-now.com/emr-assist?id=emr_assist_home_page&sysparm_source=epic&sysparm_ws=Workstation&sysparm_ws=En .

  Nota:
  As variáveis de EMR incluem ID da estação de trabalho, servidor, número de registro médico do paciente (NRM) e outros. Você define as variáveis de EMR como parâmetros de tarefa. Os valores da variável EMR são preenchidos automaticamente, se configurados para serem exibidos no Sistema EMR formulário de ajuda. Para obter mais informações, consulte Configurar parâmetros de solicitação para Sistemas EMR.

Personalize os parâmetros de tarefa de URL e REST API para Sistemas EMR

Use pontos de extensão com script para manipular parâmetros de URL e parâmetros de tarefa da REST API para um Sistema EMR .

Antes de Iniciar

Instale o aplicativo Ajuda para prontuários médicos eletrônicos. Para obter mais informações, consulte Instalar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e selecione **sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer** .
3. No formulário Ponto de extensão, modifique uma inclusão de script para usar `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ponto de extensão ou crie e registre uma inclusão de script personalizada.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.

     Para obter mais informações, consulte Registering custom script includes against the scripted extension points .
   - Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**.

     Nota:
     Por padrão, o `RemoteHelpParamTransformer` inclusão de script que usam `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` o ponto de extensão está disponível para Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação.
4. Personalizar parâmetros para um Sistema EMR adicionando o. `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ponto de extensão para a inclusão de script. Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalizações do sistema EMR

Personalização	Implementação
Parâmetros de tarefa de entrada	Incluir o. `TransformIncomingTaskParams` método no `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransfor` ponto de extensão. O método é chamado a partir das REST APIs antes de criar e atualizar solicitações de serviço de TI de um sistema EMR e permite que você modifique quaisquer parâmetros de entrada.
Parâmetros da tarefa de saída	Incluir o. `TransformOutgoingTaskParams` método no `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ponto de extensão. O método é chamado das REST APIs para obter uma lista de tarefas e detalhes da tarefa antes de enviar os dados relacionados à tarefa para Sistema EMR .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalização	Implementação
Parâmetros de URL de entrada	Incluir o. `TransformURLParams` método no `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ponto de extensão. Este método é chamado a partir de um portal de serviços antes de armazenar os parâmetros de URL. **Nota:** Se o seu sistema EMR tiver um algoritmo de criptografia, você poderá configurar o. `Parâmetros de URL de entrada` método no `sn_ind_rmt_help.RemoteHelpParamTransformer` ponto de extensão para descriptografar todos os parâmetros de tarefa criptografados do seu ServiceNow instância.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Crie solicitações no seu sistema EMR

Você pode solicitar serviço diretamente no sistema EMR, que cria automaticamente uma solicitação de serviço em uma instância da ServiceNow

Trabalhe em registros de tarefa que são criados automaticamente quando os médicos enviam solicitações de serviço da ServiceNow de um sistema EMR. Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda do EMR.

Como executante, por exemplo, se você for um agente DE TI ou um agente de saúde, poderá acessar o registro de tarefa de uma solicitação de serviço na instância da ServiceNow vinculada ao sistema EMR.

Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda do EMR. Certifique-se de que um administrador tenha adicionado a lista relacionada Dados de incidente do EMR ao formulário de incidente.

Nota:
A lista relacionada Dados de solicitação do EMR de um formulário de incidente inclui todos os dados específicos do sistema EMR. Os dados da lista relacionada Dados de solicitação do EMR só poderão ser visualizados se você tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer e a função ITIL. Esta lista relacionada aparecerá vazia se você não tiver as funções necessárias.

Use a Ajuda do EMR para o seguinte:

- Enviando ServiceNow Solicitações de serviço DE TI de Sistemas EMR
- Criação de casos de assistência médica a partir do seu EMR

Enviando ServiceNow Solicitações de serviço DE TI de Sistemas EMR

Relate quaisquer problemas com seu Sistema EMR enviando ServiceNow Solicitações de serviço DE TI.

Como um usuário com a função sn_ind_rmt_help.requester, você pode enviar e monitorar um ServiceNow Solicitação de serviço DE TI de em seu Sistema EMR . Um administrador especifica o método de execução de serviço de uma solicitação de serviço DE TI. Para obter mais informações, consulte Configurando o. ServiceNow Processo de execução de solicitação de serviço DE TI para Sistemas EMR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de casos de assistência médica a partir do seu EMR

Use o portal de serviços de Ajuda do EMR para criar casos de assistência médica diretamente no seu sistema EMR.

Como um usuário com a função sn_ind_rmt_help.requester, você pode enviar casos de saúde de dentro do seu sistema EMR. Esses casos podem ser atendidos em uma instância da ServiceNow.

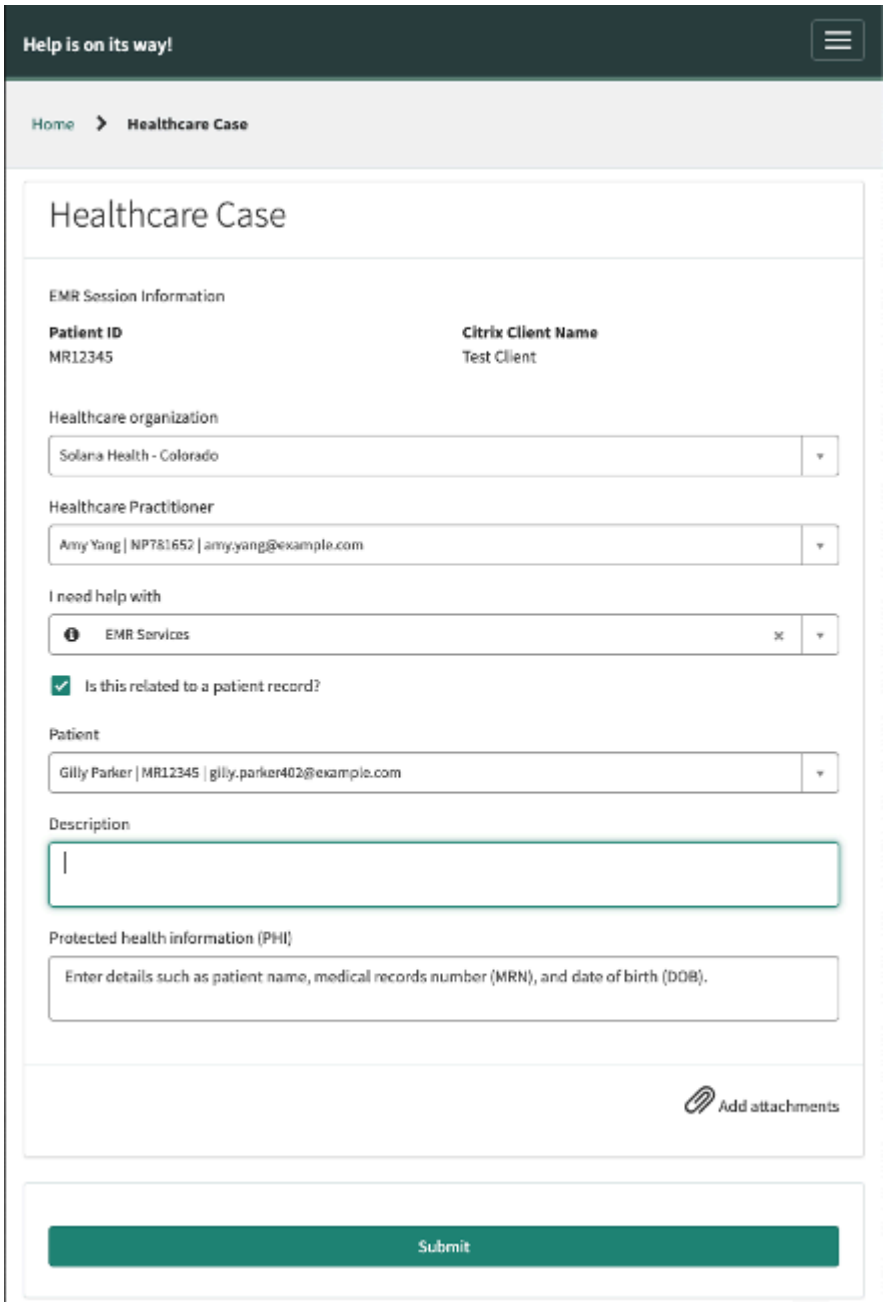
Nota:
O recurso de solicitação de caso de assistência médica só pode ser atendido para tipos de caso de assistência médica personalizados. Para atender casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR.

Criando um caso de saúde

Para criar um caso a partir do seu EMR, selecione Caso de saúde no menu de opção Solicitações no canto superior direito. O formulário Caso de assistência médica será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Campos de Caso de assistência médica

Campo	Descrição
Informações da sessão do EMR	As informações da sessão do EMR exibirão os valores de todos os parâmetros configurados que foram capturados do EMR. Se você tiver um parâmetro configurado para ser exibido aqui, mas ele não for gerado, é porque nenhum valor foi passado do EMR para esse parâmetro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de Caso de assistência médica

Campo	Descrição
	Esses campos são preenchidos automaticamente e são somente leitura.
Organização de saúde	A organização de saúde associada a este caso de saúde. Este campo é preenchido automaticamente com base na organização associada do usuário.
Médico	O profissional de saúde associado a este caso de saúde. Este campo é preenchido automaticamente com base no médico que faz a solicitação.
Preciso de ajuda com	O motivo da sua solicitação. Selecione o tipo de serviço de saúde para o qual você precisa de ajuda na lista suspensa.
Isso está relacionado a um registro de paciente?	Selecione para indicar que esta solicitação está associada a um registro de paciente. Em caso afirmativo, o campo do paciente ficará visível e disponível para preenchimento.
Paciente	O paciente associado a este caso de saúde. Se o campo for preenchido automaticamente **patient_id** O parâmetro é passado do EMR.
Descrição	Descrição do seu problema.
PHI (Protected health information, informações de saúde protegidas)	Insira detalhes como nome do paciente, número do registro médico (NRM) e data de nascimento (DOB). O valor inserido neste campo é criptografado.

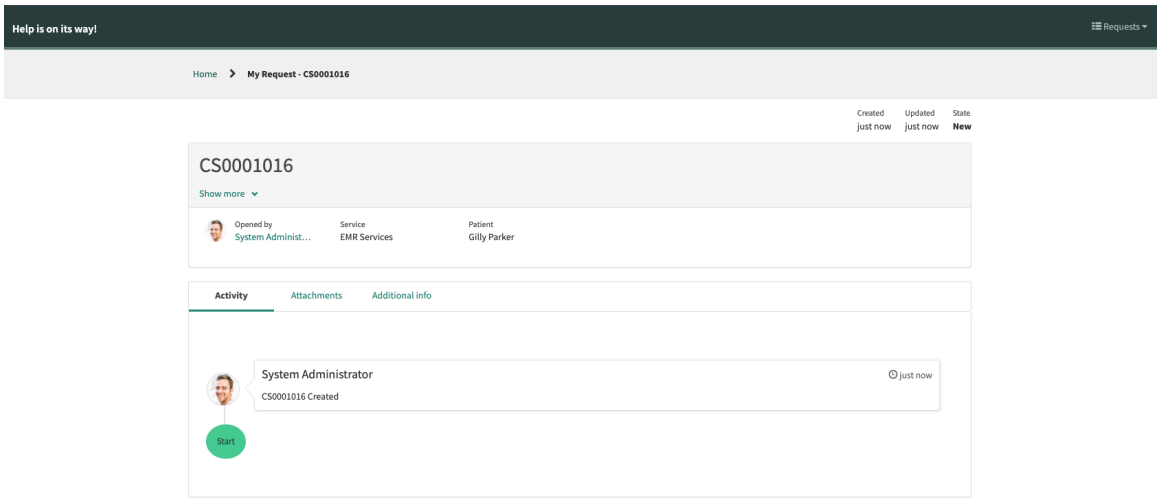
Clique em Enviar para rotear sua solicitação de caso de saúde para execução.

Tradução automática

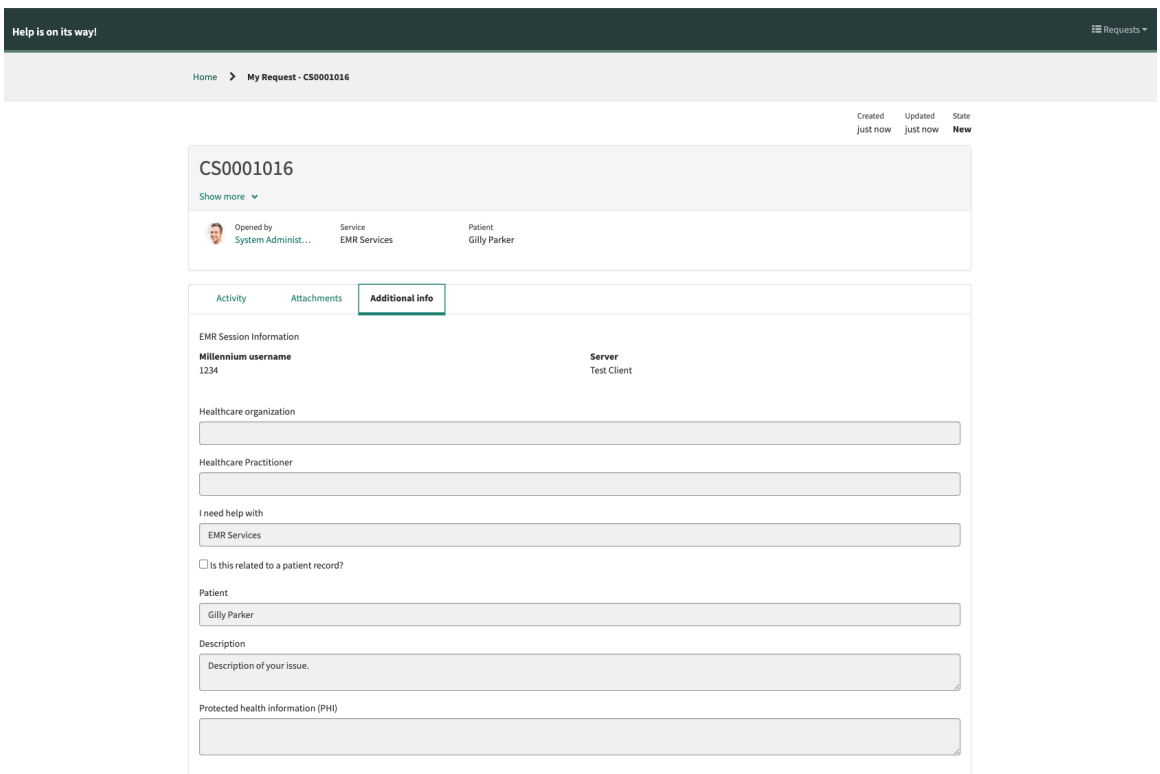
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de caso de assistência médica enviadas

Depois de enviar seu Caso de assistência médica, você pode revisar as informações enviadas diretamente do portal.



- A guia Atividade exibe o status da solicitação.
- A guia Anexos exibe todos os anexos associados à solicitação.
- A guia Informações adicionais exibe uma versão somente leitura de todas as informações enviadas na solicitação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent na Ajuda do EMR

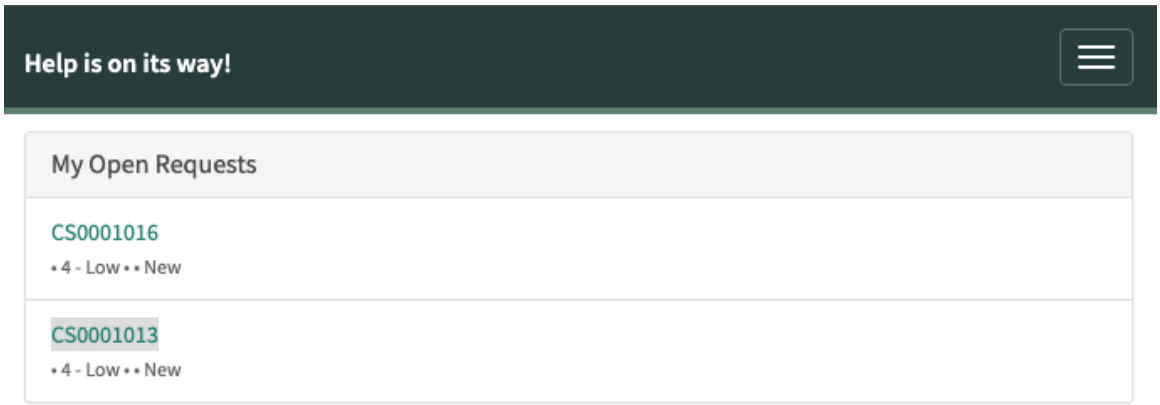
O Virtual Agent, a plataforma de bot conversacional da ServiceNow, está disponível ao criar solicitações no portal de ajuda do EMR.

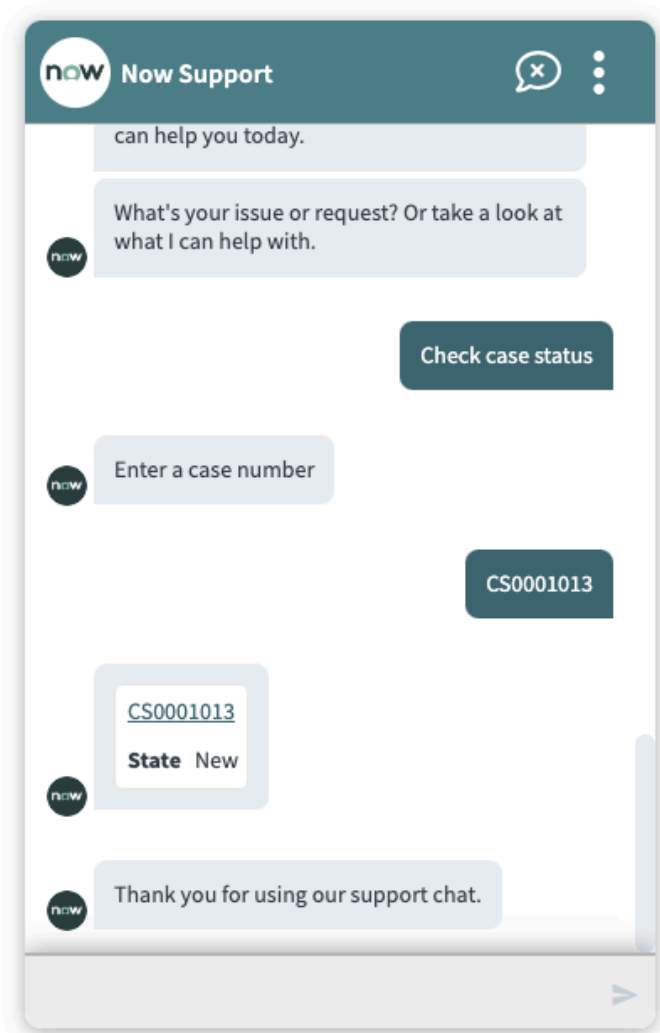
O Virtual Agent pode ser usado para obter rapidamente informações, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns.

Para interagir com o Virtual Agent, basta clicar no ícone da janela de bate-papo no canto inferior direito da tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent as an application design element .

Resolva solicitações de ajuda do EMR

Você pode usar uma instância da ServiceNow para resolver solicitações geradas no portal de serviços de Ajuda do EMR.

Trabalhe em registros de tarefa que são criados automaticamente quando os médicos enviam solicitações de serviço da ServiceNow de um sistema EMR.

Como executante, por exemplo, se você for um agente DE TI, poderá acessar o registro de tarefa de uma solicitação de serviço de TI na instância da ServiceNow vinculada ao sistema EMR. Incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com a aplicação Ajuda do EMR.

Nota:
A lista relacionada Dados de solicitação do EMR de um formulário de incidente inclui todos os dados específicos do sistema EMR. Os dados na lista relacionada Dados de solicitação do EMR só poderão ser visualizados se você tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer além da função itil. Se você não tiver as funções necessárias, esta lista relacionada aparecerá vazia.

Para atender casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR.

Use o Espaço para exibir solicitações enviadas de um sistema EMR.

Use a Ajuda do EMR para o seguinte:

- Exibição e resolução ServiceNow Solicitações de serviço DE TI enviadas de Sistemas EMR
- Exibição e resolução de casos de assistência médica enviados de sistemas EMR

Exibição e resolução ServiceNow Solicitações de serviço DE TI enviadas de Sistemas EMR

Trabalhe em registros de tarefa que são criados automaticamente quando os médicos enviam ServiceNow Solicitações de serviço DE TI de um Sistema EMR .

Certifique-se de que um administrador tenha adicionado a lista relacionada Dados de incidente do EMR ao formulário de incidente. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

Os incidentes são o tipo de tarefa configurado por padrão com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação.

Você pode usar Ajuda para prontuários médicos eletrônicos Ou o módulo Incidente para acessar incidentes enviados de um Sistema EMR .

- Para usar o módulo de incidente, consulte Exiba e resolva um incidente de EMR no módulo Incidente.
- Para usar o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos módulo, consulte Exiba e resolva um incidente de EMR no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos módulo.

Exiba e resolva um incidente de EMR no módulo Incidente

Trabalhar em ServiceNow Solicitações de serviço DE TI enviadas por médicos usando o módulo Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil e sn_ind_rmt_help.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Aberto**.
2. Na lista Incidentes, pesquise o incidente do EMR no qual você deseja trabalhar.
3. Em **Número** , clique no link para o incidente do EMR.
4. Na lista relacionada Dados de incidente do EMR do formulário de incidente, exiba as informações do Sistema EMR .

   Nota:
   Seu administrador pode precisar configurar o formulário para adicionar a lista relacionada Dados de incidente do EMR. Você pode exibir dados nesta lista relacionada somente quando tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer além da função itil. Se você não tiver as funções necessárias, a lista relacionada Dados de incidente do EMR aparecerá vazia.

5. Resolva e feche o incidente.

   a. Selecione **Informações de resolução** guia.

   b. No formulário, preencha os campos.

   Campos de Informações sobre a resolução

Campo	Descrição
Conhecimento	Opção para gerar um artigo de conhecimento com as informações do incidente.
Resolvido por	Usuário que resolveu o problema e a data e hora em que o incidente foi encerrado.
Resolvido	Data e hora em que o incidente foi resolvido.
Código de resolução	Informações para categorizar os casos resolvidos.
Anotações de resolução	Anotações sobre como um incidente foi resolvido.

   c. Clique em **Resolver**.

   d. **Opcional:** Feche o incidente clicando em **Fechar incidente** .

Exiba e resolva um incidente de EMR no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos módulo

Trabalhar em ServiceNow Solicitações de serviço DE TI enviadas por médicos usando Ajuda para prontuários médicos eletrônicos módulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil e sn_ind_rmt_help.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda para prontuários médicos eletrônicos** > **Incidentes do EMR** > **Meus abertos**.
2. Na lista Incidentes do EMR, pesquise o incidente do EMR no qual você deseja trabalhar.
3. Em **Número** , clique no link para o incidente do EMR.
4. Na lista relacionada Dados de incidente do EMR do formulário de incidente, exiba as informações do Sistema EMR .

   Nota:
   Seu administrador pode precisar configurar o formulário para adicionar a lista relacionada Dados de incidente do EMR. Você pode exibir dados nesta lista relacionada somente quando tiver a função sn_ind_rmt_help.viewer além da função itil. Caso contrário, a lista relacionada Dados do incidente do EMR aparecerá vazia.

5. Resolva e feche o incidente.
   a. Selecione a guia Informações de resolução.
   b. No formulário, preencha os campos.

Campos de Informações sobre a resolução

Campo	Descrição
Conhecimento	Opção para gerar um artigo de conhecimento com as informações do incidente.
Resolvido por	Usuário que resolveu o problema e a data e hora em que o incidente foi encerrado.
Resolvido	Data e hora em que o incidente foi resolvido.
Código de resolução	Informações para categorizar os casos resolvidos.
Anotações de resolução	Anotações sobre como um incidente foi resolvido.

   c. Clique em **Resolver**.
   d. **Opcional:** Feche o incidente clicando em **Fechar incidente** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

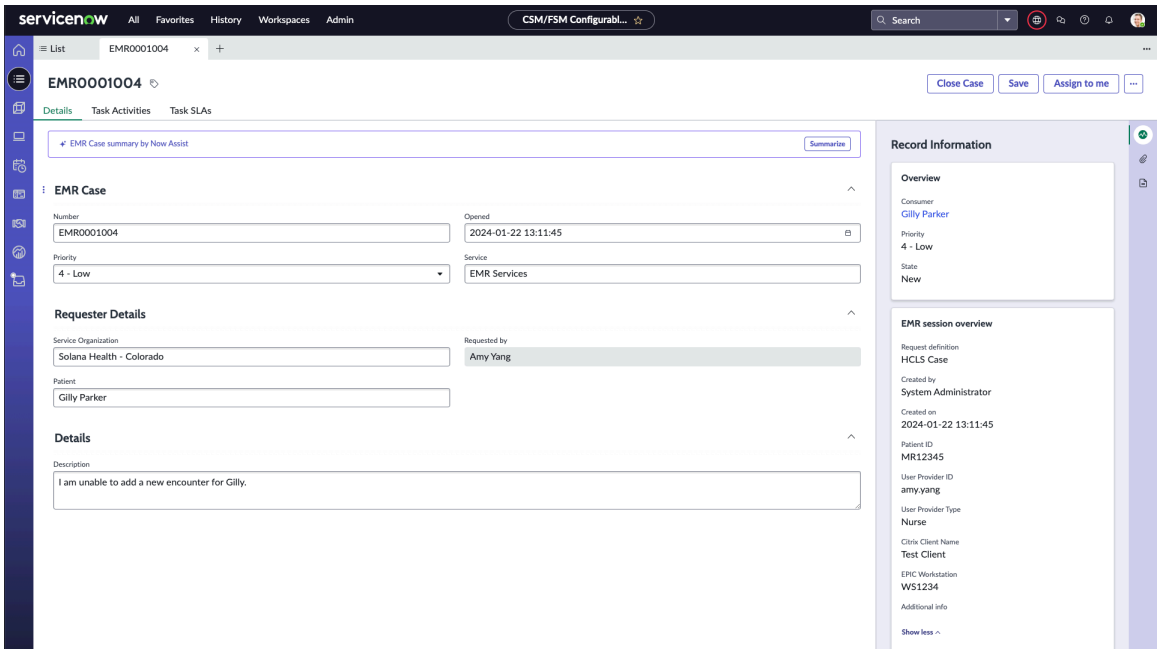
Exibição e resolução de casos de assistência médica enviados de sistemas EMR

Use o Espaço em um ServiceNow Instância para trabalhar em casos de assistência médica criados a partir de um sistema EMR.

Exiba e resolva um caso de saúde do EMR no espaço

Use o Espaço para atender casos de assistência médica gerados a partir da Ajuda do EMR.

Para atender casos de saúde, você deve primeiro criar seu próprio tipo de caso de saúde personalizado. Para obter mais informações sobre isso, consulte Configurar tipos de caso de assistência médica para a Ajuda do EMR.



As informações da solicitação de EMR são capturadas no painel lateral contextual de visão geral da sessão de EMR.

Resolva um caso de assistência médica usando o Espaço configurável do CSM/FSM

Use o Espaço em uma instância da ServiceNow para trabalhar em casos de assistência médica criados a partir de um sistema EMR.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ind_rmt_help.viewer

Procedimento

1. Navegar até **Espaço** > **Espaço configurável de CSM/FSM**.
2. Selecione **Lista** e navegue até **Casos** > **Tudo**.
3. Selecione o caso de EMR no qual você deseja trabalhar.
4. E o caso usando **Detalhes** guia.

Nota:

As informações da solicitação de EMR são capturadas no **Visão geral da sessão do EMR** painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para fechar o caso de EMR, role até **Informações de fechamento** seção.
6. Em **Informações de fechamento** preencha os campos do formulário.
7. Selecione **Caso encerrado** .

Referência do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Ajuda para prontuários médicos eletrônicos recursos.

Opções de criptografia em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Ajuda para prontuários médicos eletrônicos fornece suporte de criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia impede que usuários não autorizados exibam informações confidenciais Sistema EMR dados.

As seguintes opções de criptografia no ServiceNow AI Platform são compatíveis com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação:

- Criptografia em nível de coluna
- Criptografia em nível de coluna para empresas

Criptografia em nível de coluna

CLE (Column Level Encryption, criptografia em nível de coluna) é um recurso integrado que permite criptografia em módulos de criptografia. O plug-in CLE (com.glide.encryption) que habilita a criptografia de colunas de tabela e anexos associados a um Sistema EMR em uma solicitação de serviço é ativado por padrão quando o administrador instala o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação.

Quando o plug-in CLE (com.glide.encryption) estiver ativado, configure um módulo de criptografia e associe-o às funções necessárias que usam o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação. Você pode criptografar tabelas ou campos (colunas em uma tabela), mas a criptografia é mais útil para colunas na tabela de dados para parâmetros de solicitação marcados como dados confidenciais.

Por padrão, o **rmt_help_data_view** o módulo de criptografia associado à função sn_ind_rmt_help_viewer está disponível para uso com o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação. . **Informações adicionais** Campo (coluna) na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] e. **Número de telefone** e. **Endereço de e-mail** Os campos (colunas) na tabela Dados do incidente do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] são criptografados por padrão.

Criptografia em nível de coluna para empresas

Criptografia em nível de coluna para empresas Fornece um recurso de criptografia aprimorado e utiliza o Key Management Framework (KMF). Para usar o. Criptografia em nível de coluna para empresas opção com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos seu administrador deve ativar o plug-in (com.glide.now.platform.encryption). Como administrador, você pode optar por usar o CLE com o KMF. Para obter mais informações, consulte Ativar Criptografia em nível de coluna Enterprise .

Começando com Quebec A migração de chaves e dados criptografados do Suporte de criptografia para a Criptografia em nível de coluna é automatizada usando trabalhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agendados. Para obter mais informações, consulte Migração para Criptografia em nível de coluna Enterprise .

Nota:
Clientes existentes no Paris a versão deve entrar em contato ServiceNow Suporte ao cliente para migrar chaves e dados criptografados do Suporte de criptografia para Criptografia em nível de coluna para empresas.

Componentes instalados com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e plug-ins.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Função	Descrição	Contém as funções
sn_ind_rmt_help.admin	Configure definições de solicitação remota e tabelas de dados, identifique REST APIs com script para uso e configure um produtor de registro.	sn_ind_rmt_help.requester
sn_ind_rmt_help.requester	Envie e monitore um ServiceNow Solicitação de serviço de dentro de um sistema EMR.	sn_ind_rmt_help.viewer
sn_ind_rmt_help.viewer	Exiba detalhes dos dados do EMR associados a um ServiceNow solicitação de serviço. **Nota:** Atribua a função sn_ind_rmt_help.viewer aos agentes que trabalham em problemas relatados pelo Sistema EMR . Por padrão, esta função fornece acesso às variáveis do EMR armazenadas natabela Dados da solicitação do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data].	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Tabela	Descrição
Parâmetro da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param]	Contém parâmetros para solicitações de serviço DE TI disponíveis para Sistema EMR do seu ServiceNow instância.
Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data]	Fornece campos básicos para solicitações de serviço DE TI. Você pode estender esta tabela para incluir mais dados de uma solicitação de serviço DE TI. Cada parâmetro de solicitação remota tem uma coluna correspondente nesta tabela.
Definição da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_defn]	Associa um tipo de tarefa a uma tabela de dados de solicitação e também inclui o mapeamento de configuração de solicitação.
Dados de incidente do EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data]	Contém dados do sistema EMR incluídos nas solicitações de serviço de TI. Esta tabela estende a tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] para incluir todos os dados específicos da tarefa das solicitações de serviço DE TI.
Solicitar mapeamento de configuração [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map]	Mapeia parâmetros de solicitação com as colunas na tabela de dados Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua tabela secundária.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Plug-in	Descrição
Plug-in Encryption Support (com.glide.encryption)	Criptografa colunas da tabela e anexos associados a um Sistema EMR Em uma solicitação de serviço DE TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicações instaladas em Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Aplicação	Descrição
Núcleo do setor (com.sn_ind)	Inclui objetos comuns, artefatos de código e definições de solicitação para aplicações verticais do setor.

Tabelas de modelo de dados da Ajuda do EMR

As tabelas instaladas com o aplicativo Ajuda do EMR permitem que você envie solicitações no ServiceNow® Instância de um sistema EMR.

Para saber mais sobre o modelo de dados da Ajuda do EMR, consulte Modelo de dados de Ajuda para prontuários médicos eletrônicos.

Tabela de definição de solicitação remota

A tabela Definição de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_defn] armazena o produtor de registro e o tipo de tarefa.

Tabela de Definição de solicitação remota

A tabela Definição de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_defn] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Arquivo da aplicação [sys_metadata] que usa o atributo de dicionário update_synch para habilitar personalizações. Para obter mais informações, consulte Personalizações rastreadas por conjuntos de atualizações .
- Modela um parâmetro de solicitação originado de um Sistema EMR .

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos do formulário de definição de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Produtor de registro	Referência	Representa o produtor de registro associado à definição de solicitação remota. Para obter mais informações, consulte Create a record producer .
Solicitar tabela de dados	Nome da tabela	A tabela que armazena os valores das informações da sessão do EMR que foram capturadas ao criar a tarefa pelo produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de definição de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Parâmetros de tarefa de REST API	Lista de campos	Fornece a capacidade de escolher campos que você deseja disponibilizar para as ações de API listadas. Os campos escolhidos estarão disponíveis para as operações da REST API para a seguinte definição de solicitação associada: **1.** Criação de tarefa **2.** Lista de tarefas **3.** Detalhe da tarefa **4.** Atualização de tarefa

Tabela de parâmetros de solicitação remota

A tabela Parâmetro de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param] armazena todos os parâmetros que podem ser usados em todas as definições de solicitação remota.

Tabela de parâmetros de solicitação remota

A tabela Parâmetro de solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_param] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Arquivo da aplicação [sys_metadata] que usa o atributo de dicionário update_synch para habilitar personalizações. Para obter mais informações, consulte Personalizações rastreadas por conjuntos de atualizações .
- Modela um parâmetro de solicitação originado de um Sistema EMR .

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos de formulário de parâmetro de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Ativo	Verdadeiro/Falso	Define o parâmetro como ativo a ser usado em uma definição de solicitação.
Domínio	ID do Domínio	O domínio associado a este registro.
ID	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo para este parâmetro que é utilizado em uma definição de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de parâmetro de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome deste parâmetro de solicitação remota.
Dados confidenciais	Verdadeiro/Falso	Usado para classificar se as informações recebidas por este parâmetro são confidenciais ou não. **Nota:** Os campos marcados como verdadeiros só devem ser mapeados para colunas de dados que tenham criptografia em nível de coluna habilitada.
Sistema de origem	Cadeia de caracteres	Representa o sistema EMR compatível com este parâmetro. Para oferecer suporte a todos os sistemas EMR, defina este campo como **qualquer** .

Tabela de dados de solicitação remota

A tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] armazena os dados de parâmetro capturados associados a um registro de tarefa.

A tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] tem os seguintes recursos:

- Armazena dados adicionais de um Sistema EMR .
- Extensível e usado para criar tabelas de dados com base em um tipo de tarefa.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Nota:
Armazenando dados do Sistema EMR Na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] ou sua tabela de dados secundários estendidos fornece uma camada de segurança. Como administrador, você pode estender a tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] para um tipo de tarefa específico para armazenar informações adicionais de um Sistema EMR . Por exemplo, o. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos A aplicação fornece a tabela Dados da solicitação de EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] que estende a tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] e associa incidentes a solicitações de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Informação adicional	Cadeia de caracteres	Este campo é usado para armazenar informações confidenciais adicionais ao enviar uma solicitação do EMR. Este campo tem criptografia em nível de coluna.
Criação em	Data/Hora	Carimbo de data e hora em que este registro foi criado.
Criada por	Cadeia de caracteres	O nome do usuário que criou este registro.
Domínio	ID do Domínio	O domínio associado a este registro.
ID do paciente	Cadeia de caracteres	Representa o identificador exclusivo do paciente (ou seja, NRM) desse paciente no sistema EMR.
Definição da solicitação	Referência	Faz referência à definição da solicitação remota.
Sistema de origem	Cadeia de caracteres	Representa o sistema EMR do qual esta solicitação veio. Ou seja, épico. **Nota:** Se este valor for desconhecido, isso significa que nenhum sistema de origem foi fornecido quando o registro foi criado.
SYS ID	SYS ID (GUID)	Sys_id exclusivo que cada tabela tem.
Marcadores	Marcadores Relacionados	Marcadores relacionados a este registro.
Tarefa	Referência	Faz referência à tarefa associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados	Descrição
Tipo de tarefa	Nome da tabela	O tipo de tarefa configurado na definição de solicitação remota que foi usada para gerar este registro.
Atualização em	Data/Hora	Carimbo da data e hora da última atualização.
Atualização de	Cadeia de caracteres	Nome da pessoa para a última atualização do registro.
Atualizações	Inteiro	Número de atualizações que ocorreram.

Tabela Dados de solicitação do EMR

A tabela Dados da solicitação de EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] armazena os dados de parâmetro capturados associados a um registro de tarefa.

A tabela Dados da solicitação de EMR [sn_ind_rmt_help_incident_data] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_incident_data].
- Modelos de dados de EMR específicos da solicitação.
- Corresponde aos parâmetros da solicitação.
- Inclui a capacidade de adicionar mais colunas para quaisquer parâmetros adicionais.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos do formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados
Endereço de e-mail	Cadeia de caracteres
Ambiente	Cadeia de caracteres
O usuário é um médico?	Cadeia de caracteres
Tipo de ocorrência	Cadeia de caracteres
Nome de usuário do Millennium	Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de dados de solicitação remota

Campo	Tipo de dados
Ramal de telefone	Cadeia de caracteres
Posição	Cadeia de caracteres
Servidor	Cadeia de caracteres
ID de gravação da sessão	Cadeia de caracteres
Estação de trabalho	Cadeia de caracteres

Tabela de mapeamento de configuração de solicitação

A tabela Mapeamento de configuração da solicitação [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] armazena a associação entre o parâmetro da solicitação e a definição da solicitação.

A tabela Mapeamento de configuração de solicitação [sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map] tem os seguintes recursos:

- Estende a tabela Arquivo da aplicação [sys_metadata] que usa o atributo de dicionário update_synch para habilitar personalizações. Para obter mais informações, consulte Personalizações rastreadas por conjuntos de atualizações .
- Para uma definição de solicitação, mapeia cada parâmetro de solicitação ativo para uma coluna específica na tabela de dados de solicitação correspondente.

Função necessária para configurar a tabela: sn_ind_rmt_help.admin.

Campos de formulário de mapeamento de configuração de solicitação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Domínio	ID do Domínio	O domínio associado a este registro.
ID interno	Cadeia de caracteres	O ID interno associado a este registro.
Ordem	Inteiro	A ordem em que seus parâmetros são exibidos na barra lateral contextual.
Solicitar coluna de dados	Nome do Campo	O campo na tabela de tipo de tarefa que é definido na definição da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de mapeamento de configuração de solicitação

Campo	Tipo de dados	Descrição
Definição da solicitação	Referência	Faz referência à definição da solicitação remota.
Parâmetro da solicitação	Referência	Faz referência ao parâmetro de solicitação remota.

Domain Separation e Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

A separação de domínio é compatível com Ajuda para prontuários médicos eletrônicos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

. Ajuda para prontuários médicos eletrônicos A aplicação inclui separação de domínio para tabelas de configuração (definição de solicitação, parâmetros de solicitação e definição para mapeamento de parâmetro), bem como separação de domínio para dados transacionais, como tarefas e dados de solicitação associados provenientes do sistema EMR.

Domain Separation está habilitada nos seguintes aspectos do Ajuda para prontuários médicos eletrônicos aplicação:

- Os dados armazenados na tabela Dados da solicitação remota [sn_ind_rmt_help_request_data] são separados por domínio.
- As tarefas criadas quando geradas de um produtor de registro ou usando uma REST API são separadas por domínio.
- Os parâmetros de solicitação podem ser criados para uso em diferentes domínios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Definições de solicitação podem ser criadas para uso em diferentes domínios.
- Mapeamentos de definição de solicitação podem ser criados para uso em diferentes domínios.

Como o Domain Separation funciona no Ajuda para prontuários médicos eletrônicos

Para clientes que usam um Portal de serviços de Ajuda do EMR Em seus sistemas de EMR para levantar ServiceNow Solicitações de serviço DE TI, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, na tarefa criada e nos dados de solicitação associados.

Para clientes que usam o. `Solicitação de ajuda remota` Um administrador pode separar uma tarefa de domínio e os dados de solicitação remota associados enviando qualquer um dos seguintes parâmetros no `task_parameters`objeto ao criar a solicitação.

- Tarefa do usuário (task_for)

  Nota:
  Válido para todos os tipos de tarefa.

- Solicitante (caller_id)

  Nota:
  Válido somente para a tabela Incidente [incident].

Para incidente, o domínio da tarefa é definido a partir de `caller_id` parâmetro se especificado no corpo da solicitação. . `caller_id` o parâmetro não foi especificado, o domínio da tarefa é definido como o domínio do usuário especificado em `task_for` parâmetro. Se nenhum desses parâmetros for especificado no corpo da solicitação, o domínio da tarefa será definido a partir do domínio do usuário autenticado que invoca o. `Solicitação de ajuda remota` API.

Tabelas separadas por domínio

- Definição de solicitação remota (sn_ind_rmt_help_request_defn)
- Parâmetro de solicitação remota (sn_ind_rmt_help_request_param)
- Mapeamento de configuração de solicitação (sn_ind_rmt_help_defn_param_data_map)
- Dados da solicitação remota (sn_ind_rmt_help_request_data) e suas tabelas de dados secundários estendidos
- Tarefa [task]

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Patient Support Services

Com ServiceNow® Patient Support Services simplificar a integração, a educação e o envolvimento do paciente para vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opioides e gestão de diabetes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

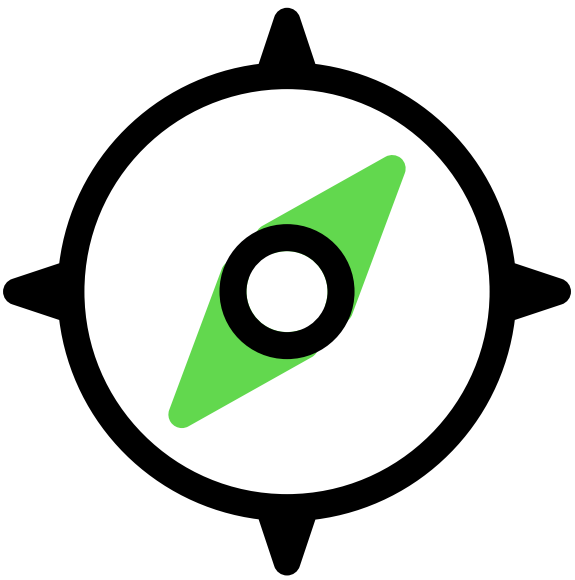
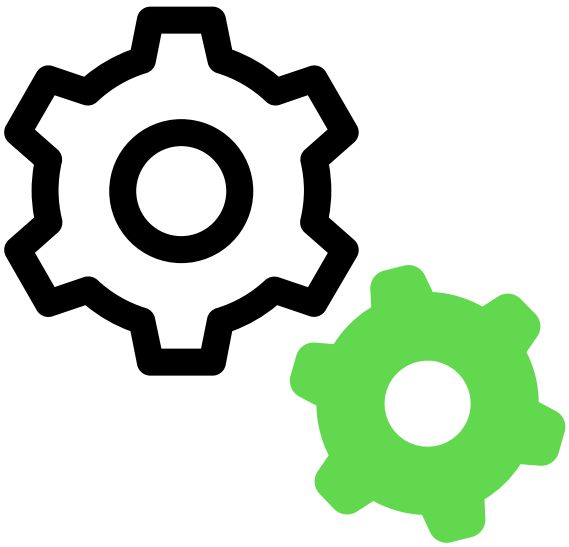
Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	
		
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Patient Support Services.	Planeje e configure sua implementação.	Gerencie solicita

Tradução automática

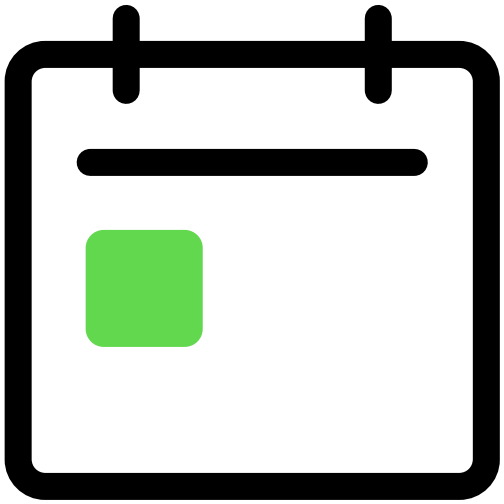
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concluídas

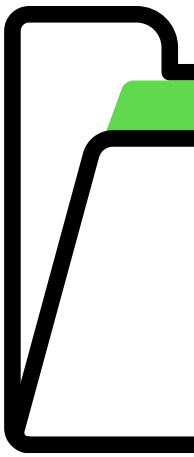


Conclua seus itens pendentes para solicitações de inscrição.

Solicitações de treinamento

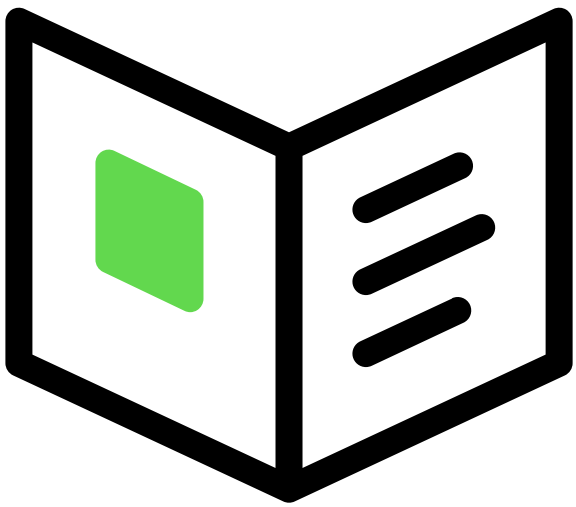


Agende compromissos para solicitações de treinamento de inscrição.



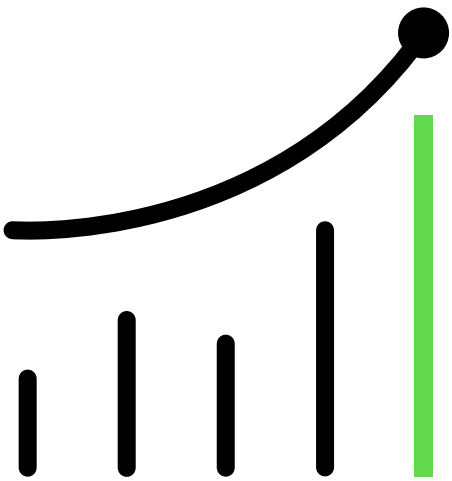
Criar casos de i

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, incluindo tabelas e propriedades.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

Tradução automática

Explorando Patient Support Services

Se você está iniciando ou expandindo sua implementação do Patient Support Services considere aprender mais sobre os recursos disponíveis para simplificar os processos de integração, educação e engajamento de seus pacientes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Patient Support Services

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

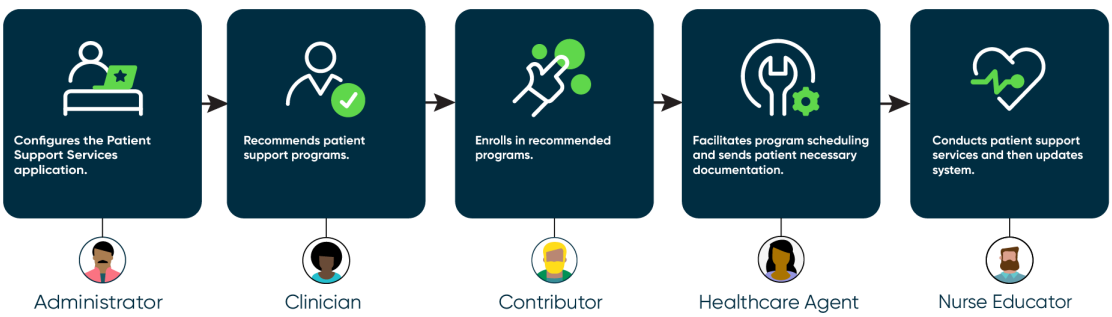
Para os pacientes, facilite a integração para qualquer terapia e promova a adesão para melhores resultados de saúde.

Para as organizações de saúde, supere os obstáculos enfrentados pelos pacientes ao iniciar uma terapia removendo as barreiras financeiras para melhorar o acesso e simplificar a integração para que os pacientes iniciem a terapia mais rapidamente.

Para coordenadores de cuidados, o Patient Support Services o playbook fornece uma experiência orientada para revisar solicitações de inscrição. Eles podem verificar as informações do paciente, revisar os detalhes da inscrição, identificar e atribuir as tarefas e formulários de consentimento necessários e enviar a documentação apropriada para a organização de seguro do paciente para pré-autorização.

. Patient Support Services a aplicação usa o modelo de dados fornecido pelo Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. As solicitações de inscrição são enviadas como casos de inscrição e atribuídas a agentes de serviço do paciente que atuam como coordenadores de atendimento que podem usar um playbook guiado em seu Espaço para cumprir tarefas no programa de suporte ao paciente e fechar um caso de inscrição.

Fluxo de trabalho dos Serviços de suporte ao paciente



No fluxo de trabalho Serviços de suporte ao paciente:

1. Um administrador configura a aplicação Serviços de suporte ao paciente.
2. Um médico recomenda programas de suporte ao paciente.
3. Um colaborador se inscreve nos programas recomendados.
4. Um agente de saúde facilita a programação do programa e envia a documentação necessária ao paciente.
5. Um formador de enfermagem realiza serviços de suporte ao paciente e atualiza o sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios

Os Serviços de suporte ao paciente oferecem os seguintes benefícios:

Benefícios dos serviços de suporte ao paciente

Benefício	Recurso principal	Função
Gerencie solicitações de inscrição e conclua itens pendentes, como tarefas de treinamento.	Gerencie solicitações de inscrição no Espaço	Coordenador de cuidados
Agende compromissos para programas de suporte e conclua itens pendentes atribuídos a você como paciente.	Concluir itens pendentes para Patient Support Services	Paciente
Agende compromissos para solicitações de treinamento de inscrição.	Agendando compromissos para Patient Support Services	Coordenador de cuidados
Exiba análises e visualizações de dados que ajudam você a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.	#unique_188	Gerenciador de HCLS

Para começar a usar a aplicação Patient Support Services, consulte Configuração da Patient Support Services.

Patient Support Services Cenário de fluxo de trabalho

Use Patient Support Services aplicação para simplificar as atividades de inscrição para um serviço de suporte ao paciente, incluindo integração e pré-autorização do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Cenário: Um médico prescreve alguns medicamentos e injeções para tratar uma doença diagnosticada em um paciente. O paciente está preocupado com o custo por causa de um plano de seguro médico co-pago alto e está preocupado em tomar injeções por si mesmo. O médico informa o paciente sobre o cartão de poupança e o programa de suporte ao paciente oferecido por uma empresa farmacêutica. Em seguida, o médico ajuda o paciente a enviar a solicitação de inscrição. No formulário de inscrição, o paciente insere todos os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

detalhes pessoais e do seguro e solicita suporte para o cartão de poupança, serviço de descarte de objetos cortantes e treinamento de injeção. O paciente assina o consentimento da HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) e envia o formulário de inscrição. Quando um caso de inscrição é criado no ServiceNow instância, o. Patient Support Services o fluxo de trabalho inicia um playbook configurado para casos de inscrição. O caso é atribuído a John, que é um coordenador de atendimento.

O gráfico a seguir mostra como Patient Support Services a aplicação é usada para gerenciar o programa de suporte ao paciente, conforme discutido no cenário.

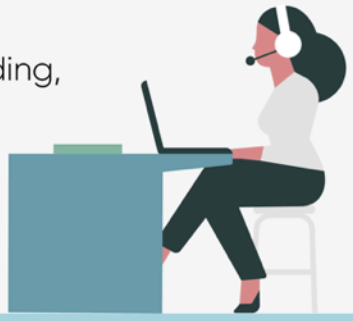
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Patient Support Services aplicação para gerenciar uma solicitação de serviço de suporte ao paciente

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.

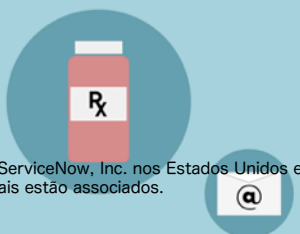
The care coordinator views and validates patient information, including enrollment eligibility and medication prescriptions.

After reviewing the application and verifying the prescription and eligibilty 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.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho a seguir explica como vários usuários usam o. Patient Support Services aplicação para permitir que o paciente se inscreva em um programa de suporte ao paciente e obtenha o cartão de poupança de uma empresa farmacêutica:

1. John usa o. Espaço para exibir o caso de inscrição.
2. Em Espaço John pode exibir informações completas sobre o paciente no **Informações do paciente** guia.

   John valida os detalhes do paciente, incluindo seguro em arquivo, informações de contato e histórico médico.
3. Em seguida, John seleciona o. **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   O layout de um playbook permite que os coordenadores de atendimento se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, fornecendo visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.
4. John revisa a aplicação, verifica a prescrição e o consentimento e aceita a aplicação de inscrição depois de revisar se o paciente atende aos critérios de qualificação do programa.
5. O paciente é inscrito no programa de suporte ao paciente e uma notificação por e-mail de boas-vindas é enviada ao paciente.
6. Com base na preferência do paciente, John trabalha com a seguradora ou coordena com a farmácia especializada para concluir as atividades de investigação de benefícios.
7. Depois que as atividades de investigação de benefícios são definidas como concluídas, o. Patient Support Services fluxo de trabalho:
   - Aciona as tarefas de execução para cada serviço em que o paciente se inscreveu. Neste exemplo, tarefas são criadas para enviar um cartão de poupança e um contêiner de descarte de objetos cortantes.
   - Envia uma notificação por e-mail ao paciente para agendar a consulta para o suporte de treinamento de injeção.
8. John entra em contato com a farmácia para fazer o pedido de prescrição por fax ou e-mail, confirma a data de entrega do medicamento com a farmácia e envia um e-mail de confirmação para o paciente.
9. O paciente marca a consulta para o treinamento de injeção no portal do paciente e, em seguida, uma tarefa de treinamento é atribuída ao grupo de atribuição do Suporte de treinamento de enfermagem.
10. Um instrutor de enfermagem do grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem fornece o treinamento de injeção ao paciente e preenche a check-list de treinamento em Espaço.
11. O caso de inscrição é definido como concluído quando todas as tarefas de inscrição são definidas como concluídas no playbook.

Configuração da Patient Support Services

Configure o. Patient Support Services aplicação para concluir atividades de inscrição associadas a um programa de serviço de paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Nota:

. Patient Support Services a aplicação é baseada em Patient Support Services modelo de dados que estende o. Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences E armazena todas as solicitações de inscrição na tabela Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case].

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Patient Support Services.

Tarefas de configuração do Patient Support Services

Tarefa	Descrição
Instalar Patient Support Services.	Instale o. Patient Support Services aplicação para trabalhar em serviços de suporte ao paciente.
Atribuição de funções a Patient Support Services usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Patient Support Services.
Use o Patient Support Services modelo de dados.	Usar Patient Support Services tabelas para armazenar os dados relacionados a solicitações de inscrição.
Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante para Patient Support Services.	Aprovar privilégios de RCA (acesso restrito do solicitante) para acessar modelos de documento do Patient Support Services aplicação.
Configure um formulário de solicitação de inscrição .	Configure um formulário de solicitação de inscrição para permitir que pacientes ou profissionais se inscrevam em Patient Support Services programas oferecidos por uma organização de saúde.
Configure o fluxo de envio do formulário de solicitação de inscrição.	Use pontos de extensão com script para decidir quais registros são criados ou atualizados após o envio de um formulário de solicitação de inscrição.
Determine quem pode conduzir tarefas de treinamento .	Adicione usuários que podem conduzir os treinamentos para Patient Support Services Para o grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Patient Support Services

Tarefa	Descrição
Defina uma configuração de agendamento de compromisso .	Permita que os pacientes marquem um compromisso para as tarefas de treinamento realizadas no Patient Support Services aplicação
Configurar um programa .	Permita que seus pacientes se inscrevam em um programa no Patient Support Services aplicação.
Configure uma check-list para um programa.	Configure uma check-list para um Patient Support Services como uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como lembrete para a conclusão de uma solicitação de inscrição.
Configure a geração automática de documentos .	Defina as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de inscrição.
Adicione um item de menu Tarefas Pendentes ao portal do paciente .	Configure o portal do paciente para adicionar um item de menu que lista todos os itens pendentes para tarefas de solicitação de inscrição.
Configure um playbook para Patient Support Services.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de inscrição.
Configure um Patient Support Services notificação por e-mail.	Configure as notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre Patient Support Services programas.
Determine perfis de usuário adicionais .	Determine quem pode atuar como um conector de agente ou colaborador para casos de inscrição no Patient Support Services aplicação.
Configure o processo para que os colaboradores criem um caso de inscrição .	Configure o processo para criar casos de inscrição em um portal de serviços.

Instalar Patient Support Services

Você pode instalar o. Patient Support Services aplicação (sn_patientservice se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Patient Support Services:

- Funções
- Tabelas
- ServiceNow Store aplicações
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Patient Support Services.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Patient Support Services aplicação (sn_patientservice usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuição de funções a Patient Support Services usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Patient Support Services.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Defina o escopo da aplicação como Patient Support Services usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_patientservice.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Patient Support Services aplicação.

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
sn_patientservice.admin	Administradores que podem acessar o. Patient Support Services aplicação.	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	Exibe e preenche casos de inscrição como um coordenador de atendimento.	sn_hcls.health_agent
sn_patientservice.nurse_educator	Gerencia solicitações de treinamento para um Patient Support Services como enfermeira educadora. **Nota:** Por padrão, a função sn_patientservice.nurse_educator é atribuída aos membros do grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.case_creator	Cria casos de inscrição para todos os objetos associados.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de inscrição para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter	• sn_hcls.health_agent • sn_patientservice.sm_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
	mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Patient Support Services.	
sn_patientservice.case_task_viewer	Exibe todas as tarefas associadas a um caso de inscrição ao qual o usuário tem acesso.	Nenhum(a)
sn_patientservice.case_viewer	Exibe todos os casos de inscrição disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_patientservice.contributor	Cria casos de inscrição para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções de um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Patient Support Services.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_patientservice.case_task_viewe • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_vie • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewe • sn_patientservice.case_creator
sn_patientservice.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de inscrição como um coordenador de atendimento.	sn_patientservice.case_creator

Tradução automática

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários ServiceNow AI Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Modelo de dados de Patient Support Services

. Patient Support Services a aplicação fornece um modelo de dados para uso no Patient Support Services fluxo de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

. Patient Support Services o modelo de dados estende o. Healthcare and Life Sciences modelo de dados.

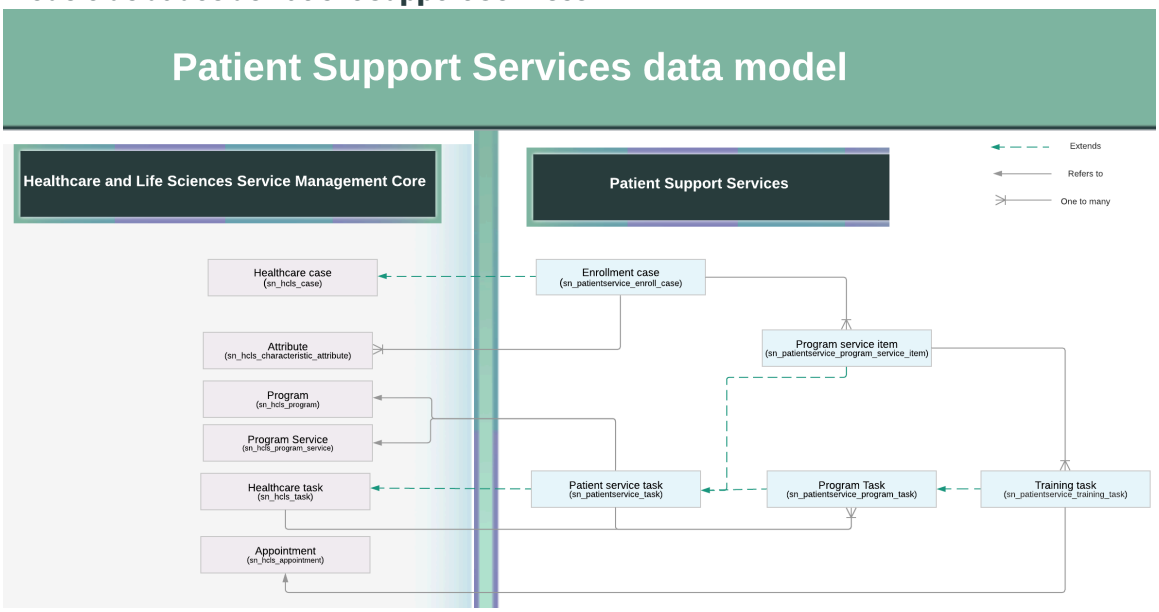
. Patient Support Services o modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas incluídas no Patient Support Services aplicação.
- Tabelas incluídas no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.

Você pode instalar o. Patient Support Services aplicação para usar seu modelo de dados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Patient Support Services.

Modelo de dados de Patient Support Services



O modelo de dados Patient Support Services usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Patient Support Services para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Patient Support Services

Tabela	Descrição
Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Armazena os casos de inscrição. . **Paciente** o campo é obrigatório para um caso de inscrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Patient Support Services

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço do paciente [sn_patientservice_task]	Tabela de tarefas de base da qual as tabelas Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task] e Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item] são estendidas. Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task].
Treinamento de serviço do paciente [sn_patientservice_training_task]	Armazena os detalhes das tarefas de treinamento associadas a uma tarefa do programa.
Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item]	Armazena os detalhes das tarefas do item de serviço do programa associadas a um serviço de programa.
Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task]	Armazena os detalhes das tarefas do programa criadas para executar os serviços solicitados por um paciente.

. Patient Support Services o modelo de dados usa as seguintes tabelas incluídas no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Atributo [sn_hcls_characteric_attribute]	Armazena as opções de características associadas a um programa ou serviço de programa selecionado por um paciente ao enviar uma solicitação de inscrição.
Compromisso [sn_hcls_appointment]	Armazena os detalhes da marcação de consulta de um paciente na sua organização de saúde.
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Oferece suporte aos tipos de caso de assistência médica.
Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task]	Oferece suporte às tarefas de assistência médica.
Programa [sn_hcls_program]	Oferece suporte ao programa e às tarefas de treinamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Serviço de programa [sn_hcls_program_service]	Oferece suporte às tarefas de serviço do programa.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Aprovando privilégios de acesso restrito do solicitante para Patient Support Services

Aprovar privilégios de RCA (acesso restrito do solicitante) para acessar modelos de documento do Patient Support Services aplicação.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Para acessar modelos de documento do Patient Support Services Aplicação, como administrador, você deve aprovar os privilégios de RCA necessários. Para obter mais informações, consulte Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Configurando o formulário de solicitação de inscrição

Você pode configurar um formulário de solicitação de inscrição para permitir que pacientes ou profissionais se inscrevam no Patient Support Services programas oferecidos por uma organização de saúde.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como provedor de saúde, você pode usar um formulário de inscrição para permitir que pacientes ou profissionais enviem solicitações de inscrição.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar um formulário de aplicação de inscrição e associar os campos do formulário às tabelas de aplicação usando `PatientServicePortalUtils`inclusão de script. A inclusão de script fornece uma implementação padrão e está disponível no Patient Support Services aplicação. Você pode criar sua própria implementação e associá-la ao `PatientServicePortalUtils`inclusão de script. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .

Configure o fluxo de envio do formulário de solicitação de inscrição

Use pontos de extensão com script para decidir quais registros são criados ou atualizados após o envio de um formulário de solicitação de inscrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Definir o escopo da aplicação como Patient Support Services usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Patient Support Services a aplicação instala o. sn_patientservice.EnrollmentCaseUtilService script, o. RegistramentCaseUtilService inclusão de script e ServiçoExtPoint ponto de extensão.

. `sn_patientservice.EnrollmentCaseUtilService` o script é pré-configurado para o formulário de solicitação de inscrição disponível por padrão na aplicação. Antes de criar um caso de inscrição, a aplicação executa o. `sn_patientservice.EnrollmentCaseUtilService` o script e usam a seguinte lógica de fluxo de trabalho de envio para criar registros e evitar a duplicação de registros:

1. Crie um registro de paciente, se não houver um.
2. Crie um registro de consumidor, se não houver um.
3. Se não houver um registro de médico.
4. Crie um plano de membro, se não houver um.

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e clique **sn_patientservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint** .
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar ServiçoExtPoint ponto de extensão.
   - Modifique o script existente indo até a lista relacionada Implementações e clicando em **sn_patientservice.EnrollmentCaseServiceExtPoint** .
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
4. Personalize a lógica do fluxo de trabalho de envio do seu formulário de inscrição adicionando o. CriarPaciente , CreateMemberPlan e CriarPraticador sua inclusão de script que implementa o. ServiçoExtPoint ponto de extensão.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de personalização do formulário de inscrição

Personalização	Implementação
Se não houver nenhum registro de paciente.	Incluir o. CriarPaciente método do ServiçoExtPoint ponto de extensão na implementação.
Crie um plano de membro se não houver nenhum.	Incluir o. CriarPaciente método do ServiçoExtPoint ponto de extensão na implementação.
Se não houver nenhum registro de médico.	Incluir o. CriarPaciente método do ServiçoExtPoint ponto de extensão na implementação.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Determine quem pode conduzir um treinamento para Patient Support Services

Adicione usuários que podem conduzir os treinamentos para Patient Support Services Para o grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Patient Support Services, a função sn_patientservice.nurse_educator é necessária para conduzir treinamentos para um paciente. Os treinamentos são solicitados por um paciente em um programa associado a. Patient Support Services. Por padrão, os membros do grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem recebem a função sn_patientservice.nurse_educator.

Procedimento

- Atribua a função sn_patientservice.nurse_educator ao usuário que está conduzindo a tarefa de treinamento.
  Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um usuário .
- Adicione o usuário que está conduzindo a tarefa de treinamento ao grupo de atribuição do Suporte de treinamento de enfermagem.
  Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um grupo .

Como configurar uma configuração de reserva de compromisso para Patient Support Services

Permita que os pacientes marquem uma consulta para as solicitações de treinamento realizadas por educadores de enfermagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Em Patient Support Services um compromisso é reservado para agendar solicitações de treinamento incluídas em um serviço de programa. Para concluir um item de serviço de programa, uma tarefa de programa é criada na aplicação .

. Patient Support Services O aplicativo usa o plug-in Agendamento (com.snc.appointment_booking) para criar um registro de compromisso na tabela Compromisso [sn_hcls_appointment]. O registro de compromisso é criado para uma tarefa de programa que requer reserva de compromisso. O plug-in é ativado automaticamente depois que o administrador instala o. Patient Support Services aplicação. Para obter mais informações sobre o recurso Agendamento de compromisso, consulte Componentes de reserva de compromisso .

Como usuário com a função sn_patientservice.admin, você define as seguintes configurações de reserva de compromisso:

1. Defina uma configuração de agendamento de compromisso em Patient Support Services.
2. Defina uma configuração de serviço de reserva de compromisso em Patient Support Services.

Nota:
O recurso de reserva de compromisso requer configuração para uma tarefa de programa que oferece compromissos agendados. Uma configuração de serviço inclui configurações que se aplicam somente a esse serviço específico.

3. Opcional: Defina uma configuração de agendamento de compromisso no nível do dia em Patient Support Services.
4. Exiba uma janela de agendamento de compromisso em um portal do paciente .

Tópicos relacionados

Agendando compromissos para Patient Support Services

Defina uma configuração de agendamento de compromisso em Patient Support Services

Configure janelas de tempo para conduzir uma tarefa do programa que o paciente pode usar para marcar consultas no Patient Support Services aplicação.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Defina o escopo da aplicação como Patient Support Services usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_patientservice.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação inclui o. **Compromisso de serviço do programa** configuração para uma tarefa de programa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Configurações de agendamentos**.
2. Na lista Configuração de agendamentos, defina uma configuração existente ou crie uma nova.
   - Selecione uma configuração existente na lista Configuração de agendamentos.
   - Clique em para criar uma nova configuração **Novo** Na lista Configuração de agendamentos.
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão para uma configuração existente ou preencha os valores de uma configuração personalizada.

Formulário Configuração de Agendamentos

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a configuração.
Tabela de tarefas	Tabela de tarefas para a qual o compromisso foi criado. A tabela Treinamento de serviço do paciente [sn_patientservice_training_task] é a tabela padrão para Patient Support Services tarefas de treinamento.
Método de Disponibilidade	Método para determinar a disponibilidade do compromisso. Um método de disponibilidade é um dos seguintes tipos: **Número de agendamentos por período** Número específico de compromissos por intervalo de tempo. Este método usa um número especificado de compromissos disponíveis por janela de tempo. O número real de compromissos é especificado na configuração do serviço de compromisso. Por exemplo, se o administrador especificar 10 compromissos por janela, cada janela de compromisso terá 10 compromissos disponíveis. O número de compromissos disponíveis para uma janela de compromisso diminui em um cada vez que um compromisso dentro dessa janela é reservado. **Com script** Script para determinar o número de compromissos disponíveis por janela de tempo.
Exibição de calendário avançado para portal	Opção para exibir a exibição de calendário avançada para compromissos disponíveis na janela Selecionar compromisso no portal do paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A exibição de calendário avançada exibe compromissos categorizados em diferentes intervalos de tempo do dia, como manhã, tarde e noite.
Ativo	Opção para ativar a configuração da aplicação e habilitar a reserva de compromisso.
Aceitação automática	Opção para habilitar a aceitação automática das tarefas de treinamento por um agente. Para Patient Support Services Desmarque a caixa de seleção Aceitação automática porque o compromisso de uma tarefa de treinamento foi reservado por um paciente.
Exibição de Calendário	Exibição das consultas disponíveis na janela Selecionar compromisso no portal do paciente para um único dia ou por uma semana.
Exibição de calendário avançado para portal	Exibição avançada das consultas disponíveis na janela Selecionar consulta no portal do paciente.
Script	Script usado para determinar o número de compromissos disponíveis. Este campo aparece somente quando **Script** selecionado de **Método de disponibilidade** .

4. Salve as mudanças.
   - Para obter uma configuração existente, clique em **Atualização** .
   - Para obter uma nova configuração, clique em **Enviar** .

O que Fazer Depois

Defina uma configuração de serviço de reserva de compromisso em Patient Support Services.

Defina uma configuração de serviço de reserva de compromisso em Patient Support Services

Defina uma configuração de agendamento de compromisso para um serviço fornecido aos pacientes nas tarefas do programa.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Função necessária: sn_patientservice.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação inclui o. **Configuração de compromisso de serviço do programa** configuração dos serviços incluídos no Patient Support Services tarefas de treinamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Configurações de agendamentos**.
2. Clique no link para a configuração de reserva de compromisso à qual você deseja associar a configuração.
3. Defina uma configuração existente ou crie uma nova.
   - Selecione uma configuração existente na lista relacionada Configuração do serviço de reserva de compromisso.
   - Clique em para criar uma nova configuração **Novo** Na lista relacionada Configuração do serviço de agendamentos.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão para uma configuração existente ou preencha os valores de uma configuração personalizada.

Formulário Configuração do serviço de agendamentos

Campo	Descrição
Habilitar configuração de nível de dia	Opção para configurar programação diferente em um nível de dia ao reservar compromissos.
Ativo	Ativa a reserva de compromisso para o serviço. **Nota:** Se desativado, os clientes não podem agendar compromissos para o serviço, mas ainda podem criar pedidos de trabalho.
Informações gerais	
Nome	Nome para identificar a configuração do serviço.
Configuração	Nome da configuração de reserva de compromisso associada a este serviço. Este campo é definido automaticamente para a configuração de reserva de compromisso selecionada.
Tabela de disponibilidade	Tabela usada para calcular a disponibilidade de compromisso. O padrão é a tabela Compromisso [sn_hcls_appointment].
Calendário de feriados	Programação de feriados a ser usada ao determinar a disponibilidade de compromisso. Clique no ícone de pesquisa ( ) E selecione uma programação na lista Cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O recurso de reserva de compromisso avalia a programação de feriados ao determinar o número de compromissos disponíveis e exclui qualquer dia na programação definida como **Excluir** . Para obter mais informações, consulte Feriados .
Informações do catálogo	
Item do catálogo	Serviço no catálogo de serviços para o qual esta configuração de reserva de compromisso está sendo criada. Clique no ícone de pesquisa ( ) E selecione um serviço na lista Produtores de registro. Por padrão, a aplicação inclui o. *`Program service appointment`*produtor de registro para **Compromisso de serviço do programa** configuração.
Local	Campo no provedor de registro que determina o local do compromisso.
Fuso horário	Janela de compromisso com base em **Fuso horário** campo especificado no registro do paciente ou no local onde o compromisso da tarefa de treinamento está programado.
Compromisso é obrigatório	Criação de um compromisso ao solicitar o serviço como um requisito.
Contato do usuário	Campo no provedor de registro que determina para quem o compromisso está sendo criado. Um campo de referência que procura um `sys_user` e define a variável no produtor de registro; por exemplo, **Paciente** .
Reserva	
Compromissos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. O valor numérico inserido determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso.
Tempo de lead	Número de horas ou dias a partir do horário atual após o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço.
Máximo de dias	Número de dias anteriores ao dia atual para o qual um compromisso pode ser reservado para este serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
reserváveis no futuro	
Reprogramar/ Cancelar por hora	Número de horas ou dias antes da hora de início de um compromisso que são necessários para que um compromisso seja cancelado ou remarcado. . Se um paciente tentar cancelar ou reprogramar um compromisso dentro desse número de horas, o. **Cancelar** o botão não está disponível.
Compromissos	
Janela de compromisso	Duração da janela de compromisso. **Nota:** Aguarde tempo suficiente para que o treinamento seja iniciado e concluído nesta janela.
Duração do trabalho	Tempo necessário para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro.
Duração de viagem (ida e volta)	Tempo médio de viagem necessário para um agente. Este campo não é usado em Patient Support Services.
Programação diária	
Dias reserváveis	Dias da semana para os quais os compromissos podem ser reservados.
Hora de início diária	Hora de início mais antiga para uma janela de compromisso em um dia útil.
Hora de término diária	Hora de término mais recente para uma janela de compromisso em um dia útil.
Incluir pausa diária	Opção para programar uma pausa para cada dia reservável. Se você selecionar **Incluir pausa diária** , você pode especificar as horas de início e término do intervalo nas caixas que aparecem.
Exibição de agendamentos	Visualização das janelas e horários de compromisso com base nas horas de início e término selecionadas, hora de pausa e janela de compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Salve as mudanças.
   - Para obter uma configuração existente, clique em **Atualização** .
   - Para obter uma nova configuração, clique em **Enviar** .

Defina uma configuração de agendamento de compromisso no nível do dia em Patient Support Services

Crie ou modifique cronogramas diferentes em um nível de dia ao reservar compromissos para uma tarefa do programa. Os compromissos podem ser agendados em intervalo de tempo diferente de um dia, como manhã, tarde ou noite.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

1. Defina uma configuração de agendamento de compromisso em Patient Support Services.
2. Defina uma configuração de serviço de reserva de compromisso em Patient Support Services.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar configurações de nível de um ou vários dias para cada tarefa do programa que requer uma reserva de compromisso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Configurações de agendamentos**.
2. Clique no link para a configuração de reserva de compromisso à qual você deseja associar a configuração.
3. Clique no link para a configuração do serviço de reserva de compromisso para a qual você deseja configurar diferentes cronogramas de compromisso.
4. Selecione **Habilite a configuração no nível do dia** caixa de seleção.
5. Na lista relacionada Configuração de dia de agendamentos, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do dia de reserva de compromisso

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a configuração no nível do dia, como manhã, tarde ou noite.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o intervalo de compromisso.
Data de início	Data de início da janela de reserva de compromisso.
Data de término	Data de término da janela de reserva de compromisso.
Hora de início diária	Hora de início mais antiga para uma janela de compromisso em um dia útil.
Hora de término diária	Hora de término mais recente para uma janela de compromisso em um dia útil.
Configuração do serviço	Nome da configuração de serviço para a qual você está programando configurações no nível do dia.
Duração do trabalho	Tempo necessário para concluir todas as tarefas criadas pelo produtor de registro.
Duração da viagem (ida e volta)	Valor estimado do tempo médio de viagem necessário (ida e volta) para o agente que executa a tarefa. Este campo não é aplicável a. Patient Support Services.
Janela de agendamento	Duração da janela de compromisso. **Nota:** Aguarde tempo suficiente para que o treinamento seja iniciado e concluído nesta janela.
Agendamentos por janela	Número de compromissos disponíveis para cada intervalo de tempo de compromisso configurado. O valor numérico inserido determina o número de compromissos disponíveis que são exibidos na janela Selecionar compromisso.
Incluir pausa diária	Opção para programar uma pausa para cada dia reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionar **Incluir pausa diária** , você pode especificar as horas de início e término do intervalo nas caixas que aparecem.
Exibição de agendamentos	Visualização das janelas e horários de compromisso com base nas horas de início e término selecionadas, hora de pausa e janela de compromisso.

7. Clique em **Enviar**.

Exibição da janela de reserva de compromisso em um portal do paciente

Exiba um item de menu para selecionar compromissos ao reservar ou reagendar um compromisso Patient Support Services em um portal do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Por padrão, o `Program service appointment`o produtor de registro está disponível para agendamentos associados a. Patient Support Services. Você pode usar o produtor de registro padrão para permitir que os pacientes marquem compromissos ou criem seu próprio produtor de registro.

Como administrador, você pode incluir o produtor de registro para agendamento de compromisso em um#catálogo de serviços e exibir o#catálogo de serviços#como um módulo em um portal de pacientes. Os pacientes podem usar o módulo para agendar consultas para uma solicitação de treinamento.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços .

Configurar um programa para Patient Support Services

Permita que seus pacientes se inscrevam em um programa no Patient Support Services aplicação.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Patient Support Services a aplicação usa os programas e serviços de programas disponíveis no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. Como um usuário com a função sn.hcls_manager, você pode criar programas e serviços de programa personalizados para um Patient Support Services programa. Por padrão, a aplicação inclui programas e serviços de programa padrão que você pode usar como referência ao criar um programa e um serviço de programa. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de programa e Configurar um programa.

Configure uma check-list para Patient Support Services

Configure uma check-list para um Patient Support Services como uma lista informal de perguntas ou tarefas usadas como lembrete para a conclusão de uma solicitação de inscrição.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de check-list está disponível com o plug-in Check-list (com.glide.ui.checklist). Como administrador, você pode criar uma check-list, como uma check-list de qualificação para um programa ou uma check-list de conclusão de treinamento para um professor de enfermagem e associá-los a um Patient Support Services programa.

Com Patient Support Services, as seguintes check-lists estão disponíveis para uso:

- Check-list de qualificação: Uma check-list de amostra para determinar a qualificação de um paciente para um Patient Support Services programa.
- Check-list do professor de enfermagem: Um exemplo de check-list para conduzir uma tarefa de treinamento. Por padrão, esta check-list é atribuída ao grupo Suporte de treinamento de enfermagem.

Como alternativa, você pode criar uma check-list usando o formatador de check-list. Para obter mais informações, consulte Crie uma check-list .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Administração** > **Check-list**.
2. Configure uma check-list existente ou crie uma nova.
   - Selecione um modelo de check-list existente.
   - Clique em para criar um novo modelo de check-list **Novo** .
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão de uma check-list existente ou preencha os valores de uma configuração personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de check-list

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o modelo de check-list
Usuário	Usuário que criou o modelo.
Grupo	Grupo que pode usar o modelo de check-list. **Nota:** Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco evita que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
Modelo	Representação JSON da check-list.

4. Salve as mudanças.
   - Salve uma nova check-list clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma check-list existente clicando em **Atualização** .

O que Fazer Depois

Associe a check-list a um Patient Support Services programa. Para obter mais informações, consulte Configurar um programa para Patient Support Services.

Configurar a geração automática de documentos para solicitações de inscrição

Você pode definir as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Por padrão, o documento de consentimento de privacidade é gerado automaticamente para solicitações de inscrição com Patient Support Services fluxo de trabalho. No entanto, você pode criar modelos de documento pré-preenchidos e reutilizáveis com base nos requisitos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

O documento de consentimento de privacidade é acionado automaticamente para os casos de inscrição. . **Selecione consentimento de privacidade** a regra de decisão gera o documento de consentimento de privacidade quando a tarefa de revisão de solicitação de inscrição é definida como **Concluído** por um coordenador de atendimento no playbook para Patient Support Services.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como um usuário com a regra de administrador, você pode configurar tabelas de decisão para documentos de solicitação de inscrição no Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Decisões do documento**. Para obter mais informações, consulte Configure a geração automática de documentos para casos de assistência médica.

Configurar o portal do paciente para adicionar um item de menu Tarefas pendentes para tarefas de solicitação de inscrição

Habilite o item de menu Tarefas Pendentes em um portal do paciente para exibir itens pendentes para solicitações de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como administrador do portal do paciente, você pode incluir um item de menu Tarefas pendentes no portal do paciente para listar as tarefas de solicitação de inscrição. Por padrão, a página hcls_todos fornecida com Healthcare and Life Sciences Service Management Core a aplicação é pré-configurada para exibir itens pendentes para pacientes. Você pode adicionar um item de menu ao menu de cabeçalho do portal do paciente para acessar a página hcls_todos. Para obter mais informações, consulte Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu Tarefas Pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde.

Configurando playbooks para Patient Support Services

Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks. ServiceNow AI Platform® recurso. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks no Patient Support Services aplicação use o. Espaço configurável do CSM playbook experience. Por padrão, o Patient Support Services a aplicação inclui um playbook para ajudar os coordenadores de atendimento a resolver casos de inscrição.

Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de inscrição. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de inscrição, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Patient Support Services ou Healthcare and Life Sciences Service Management Core usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurando o. Patient Support Services notificações por e-mail

Configure as notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre Patient Support Services programas.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Patient Support Services inclui as seguintes notificações por e-mail.

Patient Support Services tabela de notificações por e-mail

Notificação	Condição	Destinatário
Inscrição do paciente rejeitada	Uma solicitação de inscrição foi rejeitada pelo coordenador de atendimento.	Paciente
Solicitação de inscrição recebida	Uma solicitação de inscrição foi recebida de um paciente.	Paciente
Programa de suporte ao paciente a serem executados	Uma tarefa de documento foi criada para o paciente revisar e assinar o formulário de consentimento.	Paciente
Agendar compromisso de treinamento	Um paciente solicitou um suporte de treinamento para um programa.	Paciente
Inscrição do paciente aceita	Uma solicitação de inscrição de paciente para um programa foi aceita.	Paciente

Como um usuário com a função sn_patientservice.admin, você pode configurar as notificações por e-mail para Patient Support Services navegando até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. Para obter mais informações sobre como editar notificações por e-mail, consulte Crie uma notificação por e-mail .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Determinar perfis de usuário adicionais em Patient Support Services

Você pode determinar quem pode atuar como um conector de agente ou colaborador para casos de inscrição no Patient Support Services aplicação.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar perfis de conector de colaborador e agente com o nível desejado de acesso a casos de inscrição, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

As funções sn_patientservice.agent_connector e sn_patientservice.contributor instaladas com o. Patient Support Services forneça os seguintes perfis de usuário:

- Conector do agente
- Colaborador

Conector do agente

Um conector de agente no Patient Support Services a aplicação atua como executante que pode criar, atualizar e encerrar casos e tarefas de inscrição.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como um conector de agente para os casos de inscrição atribuindo a função sn_patientservice.agent_connector e outras funções específicas do agente a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil de conector de agente. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribua uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve o perfil do agente do local em Patient Support Services escopo da aplicação que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_patientservice.agent_connector com funções do modelo de dados do setor em CSM aplicação.

Perfil de conector de agente de exemplo para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Agente do local	Cria e atende casos de inscrição no local de negócios do agente.	sn_patientservice.agent_connector e sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil de conector de agente de exemplo para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
	Nota: Para criar casos de inscrição para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de agente de local deve ser membro da organização de serviço e atribuído a. **Agente do consumidor do local** tipo de responsabilidade. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	

Colaborador

Um colaborador em Patient Support Services a aplicação atua como um solicitante que pode criar e ler casos de inscrição.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como colaborador nos casos de inscrição atribuindo a função sn_patientservice.contributor e outras funções de colaborador a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil de colaborador. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribua uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve diferentes perfis de colaborador em Patient Support Services escopo da aplicação que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_patientservice.contributor com funções do colaborador em CSM aplicação.

Perfis de colaborador de exemplo para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Colaborador de relacionamento	Cria casos de inscrição somente para os pacientes com os quais um relacionamento é estabelecido. Para obter mais informações, consulte Criar relacionamentos . **Nota:** Para criar casos de inscrição para um paciente, um usuário com o perfil de colaborador de relacionamento deve ter um relacionamento com o paciente incluído na tabela Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] e **Gerente de relacionamento** tipo de responsabilidade.	sn_patientservice.contributor e sn_customerservice.relationship_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfis de colaborador de exemplo para Patient Support Services

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Colaborador do paciente	Cria casos de inscrição para todos os pacientes.	sn_patientservice.contributor e sn_customerservice.consumer_contributor
Colaborador do local	Cria casos de inscrição para todos os pacientes em uma organização de serviço específica (local de negócios) à qual o usuário está associado como membro da organização de serviço. **Nota:** Para criar casos de inscrição para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de colaborador do local deve ser o membro da organização de serviço e atribuído a. **Colaborador do local** tipo de responsabilidade. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	sn_patientservice.contributor, sn_customerservice.service_organization_contrib e sn_customerservice.consumer_contributor

Configurar o processo para criar casos de inscrição como colaborador

Configure o processo para usuários com as funções de colaborador em CSM para criar casos de inscrição em um portal de serviços.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Se o plug-in Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user) estiver instalado além do Patient Support Services, o. `Create an enrollment case`O Produtor de registro está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao consumidor página para criar casos de inscrição. Para habilitar usuários com funções de colaborador em CSM para criar casos de inscrição, você pode usar o produtor de registro padrão ou criar seu próprio produtor de registro.

Como administrador, você pode incluir o produtor de registro para criar casos de inscrição em um#catálogo de serviços e exibir o#catálogo de serviços#como um módulo no Portal de atendimento ao consumidor página. Usuários com o perfil de colaborador podem usar o módulo para criar casos de inscrição.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar casos de inscrição como colaborador

Crie casos de inscrição para seus pacientes a partir de um portal de serviços como um usuário com o perfil de colaborador.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Seu administrador pode configurar a opção para criar casos de inscrição. Por padrão, a opção está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao consumidor página. . função de colaborador em CSM , você pode usar a opção para criar casos de inscrição do seu Portal de atendimento ao consumidor .

Gerencie solicitações de inscrição no Espaço

Como coordenador de cuidados ou professor de enfermagem, você pode usar Espaço para gerenciar solicitações de inscrição ou tarefas de treinamento, respectivamente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Espaço de solicitação de inscrição gerenciar tarefas

Tarefa	Descrição
Acesse o Espaço .	Use a página inicial no Espaço para verificar e acessar rapidamente os casos de inscrição.
Exiba um caso de inscrição em Espaço.	Exiba um caso de inscrição em Espaço concluir as atividades de inscrição do paciente para um programa de serviços de suporte ao paciente.
Exibir informações do paciente para um caso de inscrição em Espaço.	Exiba os detalhes de um paciente em Espaço.
Trabalhe em um caso de solicitação de inscrição em Espaço.	Use o playbook disponível com Patient Support Services aplicação para gerenciar casos de inscrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de solicitação de inscrição gerenciar tarefas

Tarefa	Descrição
Como gerenciar solicitações de treinamento em Espaço.	Gerencie o suporte de treinamento de um Patient Support Services programa com tarefas de treinamento e check-lists.

Exibição da página principal para casos de inscrição em Espaço

Como coordenador de atendimento, você pode usar a página principal do Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A página principal do Espaço fornece uma visão geral dos casos de inscrição atribuídos a você e aos seus grupos.

Função necessária

Os coordenadores de atendimento devem ter a função sn_patientservice.agent para usar o. Espaço. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções a Patient Support Services usuários.

Acessar e usar a página principal

Para acessar Espaço de solicitação de inscrição , navegue até **Tudo** > *`Patient Support Services`* > **Espaço**.

. Espaço a página principal inclui componentes que exibem informações do caso de inscrição, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Novos casos inclui visualizações para novos casos.

Como coordenador de atendimento, você pode executar as seguintes tarefas na página principal do Espaço:

- Exiba as informações do caso ou da tarefa apresentadas em cada componente.
- Detalhar cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até Registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

. Espaço a página principal para casos de inscrição é igual à página principal de Espaço para todos os casos relacionados à saúde, incluindo casos criados para lidar com solicitações de inscrição. Para obter mais informações, consulte Exiba a página principal de casos relacionados à saúde em Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página principal do Espaço e mudar os dados que aparecem nele.

Exiba um caso de inscrição em Espaço

Exiba um caso de inscrição em Espaço concluir as atividades de inscrição do paciente para um programa de serviços de suporte ao paciente.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Você deve ter acesso aos casos de inscrição.

Função necessária: sn_hcls.manager, sn_patientservice.agent

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.
2. Exiba casos de inscrição atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exiba os casos de inscrição atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Meus casos**.
   - Para exibir todos os casos de inscrição em aberto, navegue até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Meus casos em aberto**.
   - Exiba casos de inscrição que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Casos não atribuídos aos meus grupos**.
   - Exiba todos os casos de inscrição navegando até **Listas** > **Caso de inscrição** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

Selecionado caso de inscrição a página é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

- Playbook
- Detalhes
- Informações do paciente
- Tarefas
- ANS de tarefas
- E-mails
- Solicitações de pré-autorização
- Prescrições de medicamentos
- Programas inscritos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços do programa inscrito
- Compromissos

Um caso de inscrição é baseado em um caso de assistência médica que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para o caso de inscrição.

Nota:
. **Paciente** o campo é obrigatório para um caso de solicitação de inscrição.

Para obter mais informações sobre guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

O que Fazer Depois

Você pode selecionar a guia Informações do paciente em Espaço para exibir detalhes do paciente. Para obter mais informações, consulte Exibição de informações do paciente para um caso de inscrição em Espaço.

Ciclo de vida de um caso de inscrição

Casos de inscrição em Patient Support Services a aplicação pode estar em um dos vários estados conforme avança pelo ciclo de execução.

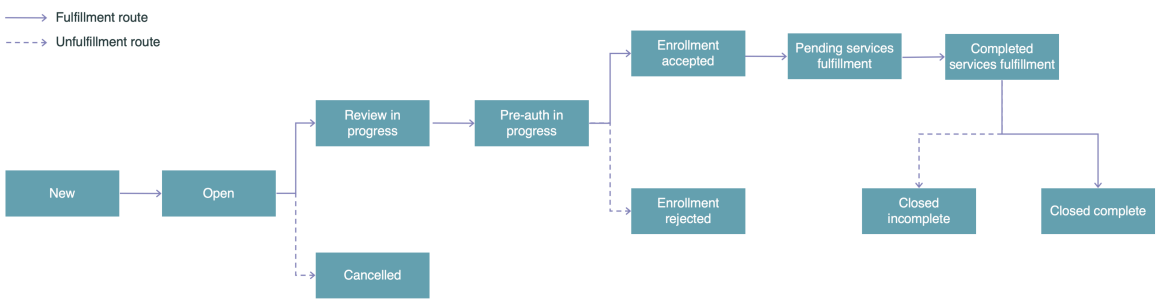
Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um caso de inscrição.

Ciclo de vida do caso de inscrição



estados do caso de inscrição

Estado	Descrição
Novo(a)	O caso de inscrição foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados do caso de inscrição

Estado	Descrição
Aberto	O caso de inscrição foi atribuído.
Revisão em andamento	A solicitação de inscrição está sendo revisada por um coordenador de atendimento.
Pré-autenticação em andamento	O consentimento do paciente é revisado por um coordenador de cuidados e a solicitação de pré-autorização está em andamento.
Inscrição aceita	A solicitação de inscrição foi aceita.
Inscrição recusada	A solicitação de inscrição foi rejeitada.
Processamento dos serviços pendente	A solicitação de revisão de pré-autorização está marcada como concluída e os serviços ainda não foram atendidos.
Processamento dos serviços concluído	Os serviços do programa associados à solicitação de inscrição foram atendidos.
Encerrado concluído	O caso de inscrição foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o paciente foi inscrito no programa.
Encerradas incompletas	O caso de inscrição foi marcado como incompleto porque o paciente não foi inscrito no programa.
Cancelado(a)	O caso de inscrição foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Nota:
Você não pode editar um caso quando o estado do caso está definido como **Inscrição rejeitada** , **Encerrado concluído** , **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** .

Exibição de informações do paciente para um caso de inscrição em Espaço

Com a visão de 360 graus de um paciente em Espaço, você pode acessar os detalhes do paciente a qualquer momento para concluir casos de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

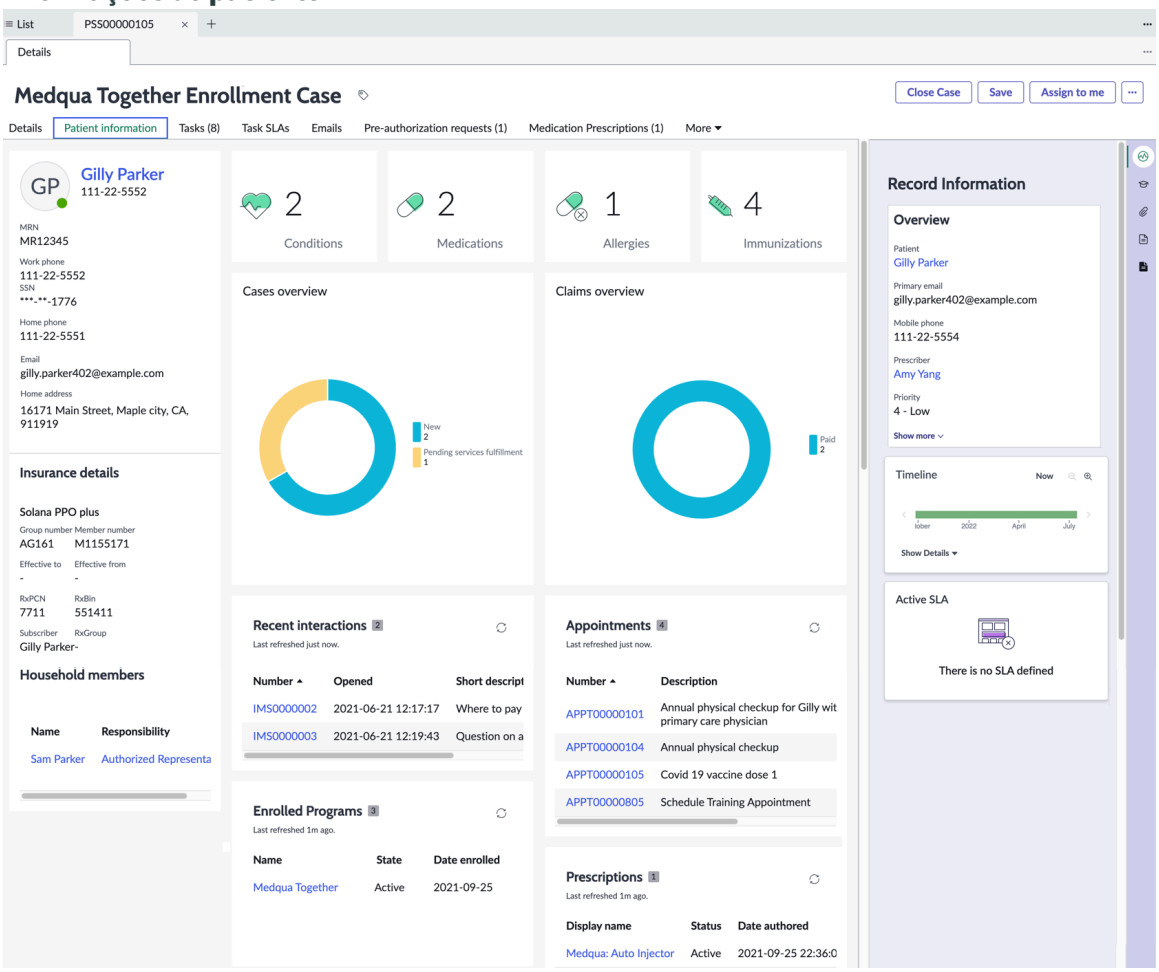
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Informações do paciente** tab em Espaço fornece vários detalhes sobre um paciente, permitindo uma exibição de 360 graus do paciente. A guia é exibida no Espaço para casos de inscrição.

Nota:
Seu administrador pode configurar o. Espaço para modificar as informações do paciente usando Construtor de IU. Este tópico discute a exibição padrão das informações do paciente. Para obter informações sobre Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Informações do paciente



Tradução automática

Informações do paciente exibidas para um caso de inscrição

Detalhes	Descrição
Detalhes pessoais	Detalhes pessoais do paciente, incluindo nome, data de nascimento, número de previdência social (SSN), número de telefone residencial, ID de e-mail e endereço residencial.
Informações do seguro	Detalhes do seguro do paciente, incluindo o número do membro, a data de efetivação inicial, o número RxBin, o número do RxGroup, o número do grupo, efetivo até o momento, número RxPCN e nome do assinante.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do paciente exibidas para um caso de inscrição

Detalhes	Descrição
Membros da residência	Membros da residência associados ao paciente. Clique no nome do membro ou na responsabilidade para exibir os detalhes do relacionamento do membro da residência com o paciente.
Condições	Número de condições de saúde observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de condições associadas ao paciente.
Medicações	Número de medicamentos tomados pelo paciente. Clique no número para exibir uma lista de medicamentos associados ao paciente.
Alergias	Número de alergias observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de alergias associadas ao paciente.
Imunizações	Número de vacinas administradas para o paciente. Clique no número para exibir uma lista de imunizações associadas ao paciente.
Visão geral de casos	Gráfico de rosca exibindo casos de inscrição associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de casos com esse status.
Visão geral de sinistros	Gráfico de rosca exibindo sinistros associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de sinistros nesse status.
Interações recentes	Lista de interações que foram criadas para o paciente. Clique em um número de interação para exibir mais detalhes sobre a interação.
Compromissos	Lista de compromissos agendados para o paciente. Clique em um número de compromisso para exibir mais detalhes sobre o compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do paciente exibidas para um caso de inscrição

Detalhes	Descrição
Programas inscritos	Lista de programas em que um paciente está inscrito e a data de inscrição. Clique em um nome de programa para exibir mais detalhes sobre o programa.
Prescrições	Lista de medicamentos prescritos para o paciente. Clique em um medicamento para exibir mais detalhes sobre o produto.
Informações de registro	Painel lateral contextual usado para exibir uma visão geral de um registro de paciente, a linha do tempo do caso e o tempo restante do tempo total do ANS associado ao caso de inscrição.

Trabalhando em um caso de inscrição em Espaço

Use o playbook disponível com Patient Support Services aplicação para gerenciar casos de inscrição e concluir solicitações de serviços de suporte ao paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

O Playbook Experience fornece aos executantes visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Patient Support Services. **Playbook** aparece para um caso de inscrição. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como coordenador de atendimento com a função sn_patientservice.agent, você pode usar Patient Support Services playbook para concluir todas as atividades de solicitação de inscrição de um paciente. Você pode acessar **Playbook** no seu Espaço quando um caso de inscrição é atribuído a você. . Patient Support Services o fluxo de trabalho preenche os dados do caso para todas as atividades iniciadas no **Playbook** guia. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas à fase.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como coordenador de atendimento com a função sn_patientservice.agent no **Playbook** . Espaço de solicitação de inscrição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Patient Support Services fases do playbook

Fase	Descrição
Admissão	Conclua as atividades de revisão da inscrição inicial.
Investigação de benefícios	Capture ou revise a preferência de investigação de benefícios optada pelo paciente e gerencie as atividades de pré-autorização. **Nota:** Por padrão, o **Investigação de benefícios** a característica está disponível para um programa em Patient Support Services aplicação. Seu administrador pode adicionar mais características e associá-las a um ou mais programas. Dependendo da configuração, as atividades associadas a uma característica podem aparecer no playbook.
Detalhes da prescrição	Fazer um pedido de prescrição.
Serviços do programa	Revise e execute os serviços do programa nos quais o paciente foi inscrito.
Resolver e fechar	Feche a solicitação de inscrição.

Nota:
O estado do caso de inscrição progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um caso de inscrição.

Concluir as atividades de revisão inicial

Em **Admissão** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revise os detalhes da inscrição** : Revise os detalhes do paciente, prescritor, programa e serviços do programa inseridos para um paciente incluído em uma solicitação de inscrição. Quando a atividade Revisar detalhes da inscrição está definida como Concluída, o. Patient Support Services o fluxo de trabalho envia automaticamente um formulário de consentimento para o paciente.
2. **Revise os detalhes do seguro** Capture ou revise as informações de seguro do paciente.

   Como coordenador de cuidados, você pode entrar em contato diretamente com o paciente para verificar as informações do seguro. Você pode inserir ou revisar as informações de seguro no **Revise o Seguro** atividade do playbook para Patient Support Services em seu Espaço e marque a atividade como concluída quando terminar.

3. **Revisar prescrição** : Capture ou revise a prescrição solicitada para um paciente. Você pode adicionar um novo registro de prescrição para incluir os detalhes da prescrição. Se não estiver disponível nenhuma prescrição, contacte o prescritor para introduzir os detalhes da prescrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adicionar uma nova prescrição, clique em **Adicionar novo** Preencha os detalhes da prescrição no formulário Prescrição de medicamento e clique em **Salvar** . Para obter mais informações, consulte Formulário de prescrição de medicamento.

Nota:
Se não houver nenhum medicamento associado ao programa, o **Revisar prescrição** a atividade não aparece no playbook.

4. **Revise o consentimento do paciente** : Verifique o status de conclusão do formulário de consentimento do paciente atribuído ao paciente. Depois que o paciente conclui o item pendente do formulário de consentimento, o consentimento é listado na atividade. Como coordenador de atendimento, você pode revisar o consentimento e marcar **Revise o consentimento do paciente** atividade a ser concluída no playbook.
5. **Revise a qualificação de inscrição** : Aceitar ou rejeitar a solicitação de inscrição com base na check-list de qualificação.

Conclusão das atividades de investigação de benefícios

Em **Investigação de benefícios** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revise a preferência do paciente** : Revisar a preferência de investigação de benefícios optada pelo paciente.
2. **Revise os detalhes da farmácia especializada** : Revisar os detalhes da farmácia especializada conforme fornecidos pelo paciente. . **Revise os detalhes da farmácia especializada** a atividade aparece somente quando o paciente seleciona farmácia especializada no formulário de solicitação de inscrição.
3. **Revise a pré-autorização** : Revisar e verificar se a pré-autorização é necessária para o programa. Se a pré-autorização for necessária, clique em **Adicionar novo** Preencha os detalhes dos detalhes de pré-autorização fornecidos por uma organização pagadora no formulário Solicitação de pré-autorização e clique em **Salvar** . Para obter mais informações, consulte Formulário de solicitação de pré-autorização.

Nota:
Se a pré-autorização não for necessária para a prescrição do medicamento, você pode ignorar esta atividade.

Fazer um pedido de prescrição

Em **Detalhes da prescrição** fase do playbook, conclua **Enviar pedido de prescrição** entrando em contato com a farmácia para fazer o pedido de prescrição. Além disso, verifique a dosagem do medicamento e o local de entrega com a farmácia e capture a data de entrega esperada.

Nota:
Se não houver nenhum medicamento associado ao programa, o **Detalhes da prescrição** a fase não aparece no playbook.

Cumprimento dos serviços do programa

Em **Serviços do programa** fase do playbook, conclua **Cumprir serviços** revisão e execução dos serviços do programa nos quais o paciente foi inscrito. . **Cumprir serviços** a atividade fornece visibilidade completa do status de execução dos serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Número** coluna do **Cumprir serviços** clique em um número de programa e quando um serviço de programa for concluído, marque a atividade como concluída. Se necessário, você pode capturar os detalhes de envio em **Cumprir serviços** junto com outros detalhes, incluindo o número de acompanhamento.

Nota:
Você pode executar os serviços por conta própria ou atribuí-los a outra equipe que possa executar a atividade de serviços.

Quando todos os serviços do programa são atendidos, o status do registro de serviço do programa inscrito associado muda para **Cumprido** e a data preenchida é definida automaticamente como a data atual.

Fechando a solicitação de inscrição

Em **Resolver e fechar** fase do playbook, conclua **Fechar solicitação de inscrição** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução. Para o caso marcado como Encerrado concluído, uma pesquisa é enviada ao paciente para preencher.

Exibição da página inicial de tarefas de treinamento relacionadas à inscrição em Espaço

Como professor de enfermagem, você pode usar a página inicial do Espaço para verificar e acessar rapidamente solicitações de treinamento para um programa de inscrição.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

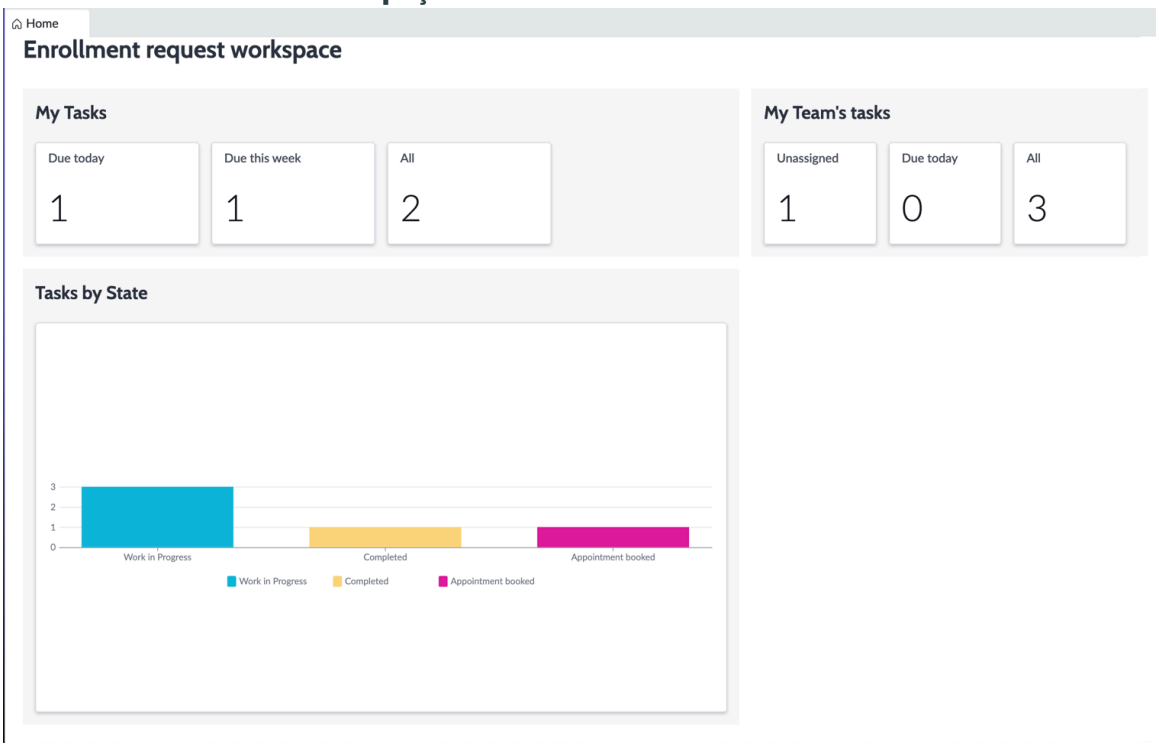
Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A página inicial do Espaço fornece uma visão geral das tarefas de treinamento atribuídas a você e aos seus grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de treinamento em Espaço



Função necessária

Um professor de enfermagem deve ser membro do grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem ou deve receber a função sn_patientservice.nurse_educator para usar o. Espaço para exibir tarefas de treinamento para Patient Support Services programas. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções a Patient Support Services usuários.

Acessar tarefas de treinamento na página inicial

Para acessar Espaço, navegue até *`Patient Support Services`* > **Espaço**.

. Espaço a página inicial inclui componentes que exibem informações da tarefa de treinamento.

Como professor de enfermagem, você pode executar as seguintes tarefas na página inicial do espaço Solicitação de inscrição:

- Exiba as informações da tarefa apresentadas em cada componente.
- Detalhar cada componente para ver a lista de tarefas por trás da pontuação única.
- Navegue até Registros individuais nas listas de tarefas.

Exibição de dados

Como professor de enfermagem, você pode exibir as seções a seguir em Espaço por padrão:

- Minhas tarefas
- Tarefas por estado
- Tarefas da minha equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página inicial do Espaço e mudar os dados que aparecem nele.

Minhas tarefas

A seção Minhas tarefas mostra indicadores para tarefas de treinamento com estado da agenda e atribuídas a você. Monitore esta seção para garantir que suas tarefas imediatas sejam concluídas.

Relatórios sobre suas tarefas

Indicador	Descrição
Vencimento hoje	Número de tarefas atribuídas a você com o status Compromisso agendado e o horário do compromisso vencido na data atual.
Vencimento esta semana	Número de tarefas atribuídas a você com o compromisso de status agendado e o horário do compromisso devido à semana atual.
Tudo	Número de todas as tarefas de treinamento atribuídas a você.

Tarefas por estado

A seção Tarefas por estado mostra um gráfico de barras exibindo todas as solicitações de treinamento em seu ServiceNow instância agrupada por estado.

Tarefas da minha equipe

A seção Casos das Minhas equipes mostra indicadores para tarefas de treinamento atribuídas ao seu grupo.

Relatórios sobre os casos da sua equipe

Indicador	Descrição
Não atribuído	Número de tarefas de treinamento que ainda precisam ser atribuídas a um membro da equipe.
Vencimento hoje	Número de tarefas de treinamento para sua equipe que vencem na data atual.
Tudo	Número de todas as tarefas de treinamento da sua equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba uma tarefa de treinamento em Espaço

Exiba uma tarefa de treinamento em Espaço para concluir as atividades de inscrição de um programa de serviços de suporte ao paciente.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Função necessária: sn_patientservice.nurse_educator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de treinamento é criada com base no fluxo de trabalho de reserva de compromisso. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de agendamentos em Patient Support Services.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.
2. Exiba tarefas de treinamento atribuídas a você ou aos seus grupos.
   - Exiba tarefas de treinamento atribuídas a você navegando até **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Minhas tarefas**.
   - Para exibir tarefas de treinamento que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídas a ninguém, navegue até **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Tarefas não atribuídas aos meus grupos**.
   - Para exibir todas as tarefas de treinamento, navegue até **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Tudo**.
3. Clique no link para a tarefa de treinamento que você deseja exibir.

Resultado

Selecionado tarefa de treinamento a página é aberta em outra guia em Espaço exibindo os detalhes da tarefa de treinamento.

O que Fazer Depois

Gerencie uma tarefa de treinamento em Espaço.

Gerencie uma tarefa de treinamento em Espaço

Gerencie o suporte de treinamento de um Patient Support Services programa com tarefas de treinamento e check-lists.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Você deve ter acesso aos casos de inscrição.

Função necessária: sn_patientservice.nurse_educator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de treinamento é criada com base no fluxo de trabalho de reserva de compromisso. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de agendamentos em Patient Support Services.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Patient Support Services* > **Espaço**.
2. Ir para **Listas** > **Conduzir tarefas de treinamento** > **Minhas tarefas**.
3. Clique em um link para a tarefa para a qual você deseja atualizar o status.
   Você pode trabalhar em uma tarefa de treinamento quando o estado da tarefa for **Compromisso reservado** . Em Patient Support Services, as tarefas de treinamento são reservadas pelos pacientes.
4. Em **Estado** atualize o status da sua tarefa.
   - Selecione **Trabalho em andamento** quando você ainda está conduzindo a tarefa.
   - Selecione **Concluído** quando a tarefa é concluída.
   - Selecione **Cancelado** quando a tarefa não pôde ser concluída.
5. Salve as mudanças.
   - Quando a tarefa ainda estiver em andamento ou cancelada, clique em **Salvar** na página de treinamento.
   - Quando a tarefa estiver concluída, clique em **Concluído** na página de treinamento.

Resultado

O status da tarefa é refletido na página de tarefa de execução de serviços da atividade Serviços do programa no playbook. Para obter mais informações, consulte Trabalhando em um caso de inscrição em Espaço.

Fluxo de trabalho de agendamentos em Patient Support Services

Você pode permitir que os pacientes marquem consultas para uma solicitação de treinamento em Patient Support Services usando o recurso de reserva de compromisso.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O recurso de reserva de compromisso no Patient Support Services a aplicação usa o seguinte fluxo de trabalho:

1. Um paciente exibe as janelas de consulta disponíveis, faz uma seleção e marca um compromisso para uma solicitação de treinamento no portal do paciente.
2. Reservar um compromisso cria um registro na tabela Compromisso [sn_hcls_appointment] e um registro de tarefa de treinamento é criado. Uma notificação por e-mail sobre os compromissos agendados é enviada para o paciente.
3. A tarefa de treinamento é atribuída automaticamente ao grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem e um professor de enfermagem que é membro do grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem trabalha na tarefa.
4. Em seguida, o instrutor de enfermagem realiza o treinamento para o paciente com base nas datas de consulta programadas e atualiza o estado da tarefa de treinamento em Espaço. O professor de enfermagem pode acessar a check-list de treinamento, preencher a check-list durante o treinamento e capturar anotações na tarefa.

Para começar a usar o recurso de reserva de compromisso, consulte Como configurar uma configuração de reserva de compromisso para Patient Support Services.

Concluir itens pendentes para Patient Support Services

Exiba e conclua todos os itens pendentes atribuídos a você como paciente no portal do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A página Tarefas Pendentes é onde você, como paciente, pode exibir e concluir todas as tarefas pendentes em uma única página no portal do paciente. Por padrão, os seguintes itens pendentes são atribuídos para solicitações de procedimento:

- Revise e assine o formulário de consentimento de privacidade.
- Agende um compromisso para um programa de treinamento.

Para cada item pendente, você recebe uma notificação por e-mail contendo as informações do item e o link para o portal do paciente. Você pode acessar a página Tarefas Pendentes e concluir seus itens pendentes.

Nota:
Seu administrador pode configurar a página Tarefas Pendentes para adicionar mais itens pendentes.

Agendando compromissos para Patient Support Services

Agende um compromisso como paciente para as solicitações de treinamento em um Patient Support Services programa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como paciente, você pode exibir janelas de consulta disponíveis, fazer uma seleção e agendar uma consulta para uma solicitação de treinamento no portal do paciente.

Seu administrador pode configurar a janela de compromisso disponível para selecionar compromissos. Você pode usar a janela de compromisso disponível no portal do paciente para exibir os intervalos de tempo de compromisso disponíveis, selecionar o dia e a hora desejados e enviar a solicitação de compromisso. Para obter um exemplo de uso do recurso de reserva de compromisso, consulte Agende um compromisso no portal e. Selecione a janela de compromisso .

Depois de marcar um compromisso, uma tarefa de treinamento é criada para o professor de enfermagem e a notificação por e-mail de confirmação do compromisso é enviada para você.

Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de agendamentos em Patient Support Services.

Tópicos relacionados

Fluxo de trabalho de agendamentos em Patient Support Services

Como configurar uma configuração de reserva de compromisso para Patient Support Services

Patient Support Services referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes do Patient Support Services.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Componentes instalados com Patient Support Services

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Patient Support Services aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário, ServiceNow Store e regras de negócio.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
sn_patientservice.admin	Administradores que podem acessar o. Patient Support Services aplicação.	sn_patientservice.agent
sn_patientservice.agent	Exibe e preenche casos de inscrição como um coordenador de atendimento.	sn_hcls.health_agent
sn_patientservice.nurse_educator	Gerencia solicitações de treinamento para um Patient Support Services como enfermeira educadora. **Nota:** Por padrão, a função sn_patientservice.nurse_educator é atribuída aos membros do grupo de atribuição de Suporte de treinamento de enfermagem.	sn_hcls.practitioner
sn_patientservice.case_creator	Cria casos de inscrição para todos os objetos associados.	sn_patientservice.case_viewer
sn_patientservice.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de inscrição para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Patient Support Services.	• sn_hcls.health_agent • sn_patientservice.sm_agent
sn_patientservice.case_task_viewer	Exibe todas as tarefas associadas a um caso de	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Patient Support Services

Função	Descrição	Contém as funções
	inscrição ao qual o usuário tem acesso.	
sn_patientservice.case_viewer	Exibe todos os casos de inscrição disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_patientservice.contributor	Cria casos de inscrição para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções de um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Patient Support Services.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_patientservice.case_task_viewe • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_vie • sn_patientservice.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewe • sn_patientservice.case_creator
sn_patientservice.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de inscrição como um coordenador de atendimento.	sn_patientservice.case_creator

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Patient Support Services

Tabela	Descrição
Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Armazena os casos de inscrição. . **Paciente** o campo é obrigatório para um caso de inscrição.
Tarefa de serviço do paciente [sn_patientservice_task]	Tabela de tarefas de base da qual as tabelas Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task] e Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item] são estendidas. Estende a tabela Tarefa de assistência médica [sn_hcls_task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Patient Support Services

Tabela	Descrição
Treinamento de serviço do paciente [sn_patientservice_training_task]	Armazena os detalhes das tarefas de treinamento associadas a uma tarefa do programa.
Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item]	Armazena os detalhes das tarefas do item de serviço do programa associadas a um serviço de programa.
Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task]	Armazena os detalhes das tarefas do programa criadas para executar os serviços solicitados por um paciente.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicação instalada em Patient Support Services

Aplicação	Descrição
Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core (sn_hcls)	Fornece um modelo de dados e recursos críticos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de consentimento e documentação digital para lidar melhor com os serviços de saúde.

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio instaladas em Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Regra de negócio de avaliação automática	Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Depois de inserir	Aciona uma pesquisa de satisfação do paciente quando um caso de inscrição é definido como **Encerrado concluído** .
Cancelar playbook em caso inativo	Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Após a atualização	Desabilita as atividades em um playbook quando o estado do caso de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio instaladas em Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
			inscrição associado é definido como **Encerrado concluído** , **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** .
Mudar estado do compromisso	Treinamento de serviço do paciente [sn_patientservice_training_task]	Após a atualização	Define um estado de compromisso como **Cumprido** ou **Cancelado** quando o estado da tarefa de treinamento de conduta associado é definido como **Concluído** ou **Cancelado** , respectivamente.
Preencher paciente e seguro	Solicitação de pré-autorização [sn_hcls_pre_auth_header]	Depois de inserir	Preenche os detalhes do paciente, médico e seguro no formulário de detalhes de pré-autorização com base no nome de um paciente inserido em um caso de inscrição.
Preencha o paciente e o prescritor	Prescrição de medicação [sn_hcls_medication_prescription]	Depois de inserir	Preenche os detalhes do paciente e do médico no formulário Prescrição de medicação com base no nome de um paciente inserido em um caso de inscrição.
Defina Itens secundários	Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Após inserir e atualizar	Cancela todos os itens secundários, incluindo tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio instaladas em Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
como Cancelados			de paciente em aberto, serviço de programa inscrito em aberto, programa inscrito em aberto e tarefas de documento quando um estado de caso de inscrição muda para **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** .
Defina o estado EPS como Cancelado	Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item]	Após a atualização	Define o estado de um serviço de programa inscrito como **Cancelado** quando o estado do item de serviço do programa associado é definido como **Cancelado** .
Defina o estado EPS como Concluído	Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item]	Após a atualização	Define o estado de um serviço de programa inscrito como **Cumprido** quando o estado do item de serviço do programa associado é definido como **Concluído** .
Defina o estado EPS como Execução pendente	Item de serviço do programa [sn_patientservice_program_service_item]	Após a atualização	Define o estado de um serviço de programa inscrito como **Execução pendente** quando o estado do item de serviço do programa associado é definido como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio instaladas em Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
			Trabalho em andamento .
Defina o estado do ISP como Cancelado	Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task]	Após a atualização	Define o estado do item de serviço do programa como **Cancelado** quando o estado da tarefa do programa associado é definido como **Cancelado** .
Defina o estado de ISP como Concluído	Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task]	Após a atualização	Define o estado do item de serviço do programa como **Concluído** quando o estado da tarefa do programa associado é definido como **Concluído** .
Defina o estado do ISP como Trabalho em andamento	Tarefa do programa [sn_patientservice_program_task]	Após a atualização	Define o estado do item de serviço do programa como **Trabalho em andamento** quando o estado da tarefa do programa associado é definido como **Trabalho em andamento** .
Definir descrição resumida	Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Após a atualização	Define a descrição resumida de um caso de inscrição no formato Caso de inscrição do <program name> quando o caso de inscrição é criado ou atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio instaladas em Patient Support Services

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Defina Estado como Aberto quando atribuído	Caso de inscrição [sn_patientservice_enroll_case]	Após inserir e atualizar	Define o estado do caso de inscrição como **Aberto** quando o caso é atribuído a um coordenador de atendimento.

Domain Separation e Patient Support Services

A separação de domínio é compatível com Patient Support Services. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Patient Support Services

. Patient Support Services a aplicação inclui separação de domínio para dados transacionais, como casos de inscrição e tarefas de assistência médica, incluindo tarefas de programa e tarefas de serviço de programa. A aplicação é baseada em Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences isso também inclui a separação de domínios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Patient Support Services

Para clientes que usam o. Patient Support Services para gerar solicitações de inscrição, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso e nas tarefas criadas e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de saúde têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Testes ATF (Automated Test Framework) de trabalho dos Serviços de suporte ao paciente

Os testes ATF a seguir estão disponíveis nos Serviços de suporte ao paciente como parte do pacote de testes ATF do Espaço de serviços de suporte ao paciente.

Pacote de testes ATF do Espaço de serviços de suporte ao paciente

Importante:

A partir da versão Yokohama, os Serviços de suporte ao paciente estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Este pacote de testes para Caso de inscrição de serviços de suporte ao paciente garante que as ações de inscrição sejam funcionais por meio do espaço configurável do CSM/FSM. Os três testes a seguir estão incluídos neste pacote:

1. PSS - Atribuindo caso de inscrição: Atribua o caso de inscrição a agentes de saúde conectados.
2. PSS - Atualizando caso de inscrição: Atualize casos de inscrição após adicionar comentários adicionais.
3. PSS - Encerrar caso de inscrição: Encerrar casos de inscrição após adicionar detalhes de resolução.

Para obter mais informações sobre o Automated Test Framework, consulte Exploring Automated Test Framework .

Pre-Visit Management

Com ServiceNow® Pre-Visit Management simplificar o processo de programação de solicitações de procedimento para pacientes e aumentar a visibilidade das aprovações de pré-autorização antes dos procedimentos agendados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

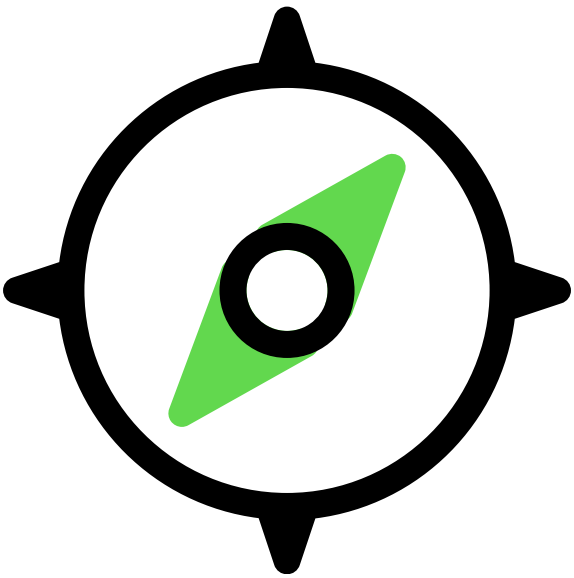
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

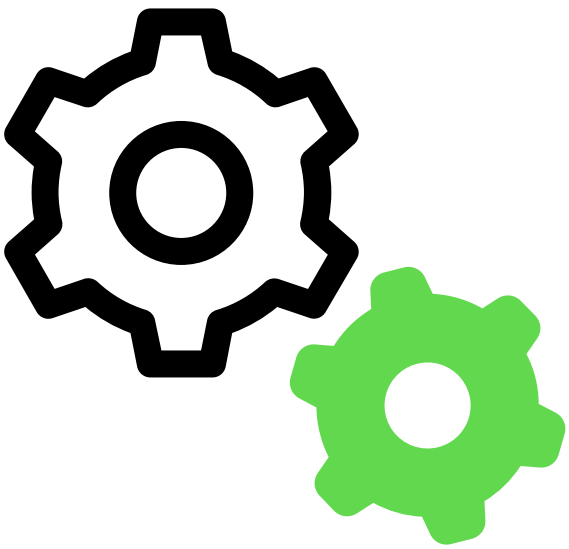
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Pre-Visit Management.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.



Gere
proc

Concluídas



Conclua seus itens pendentes para solicitações de procedimento.

Contribuir



Criar casos de solicitação de procedimento como colaborador.

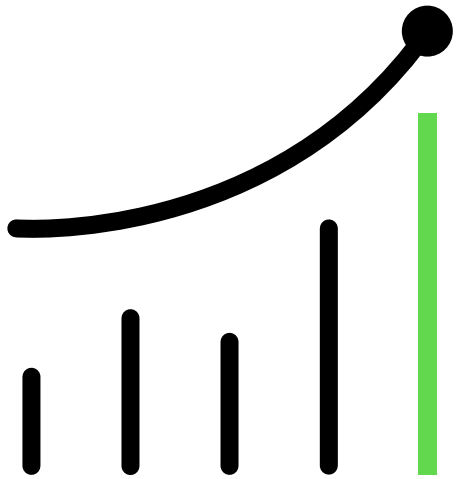


Obtenha d
incluind

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

Tradução automática

Explorando Pre-Visit Management

Se você está iniciando ou expandindo sua implementação do Pre-Visit Management considere aprender mais sobre os recursos disponíveis para simplificar e digitalizar a programação de solicitações de procedimentos para seus pacientes.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Facilite para os pacientes a revisão digital e a assinatura de toda a documentação necessária para solicitações de agendamento de procedimentos usando Pre-Visit Management aplicação.

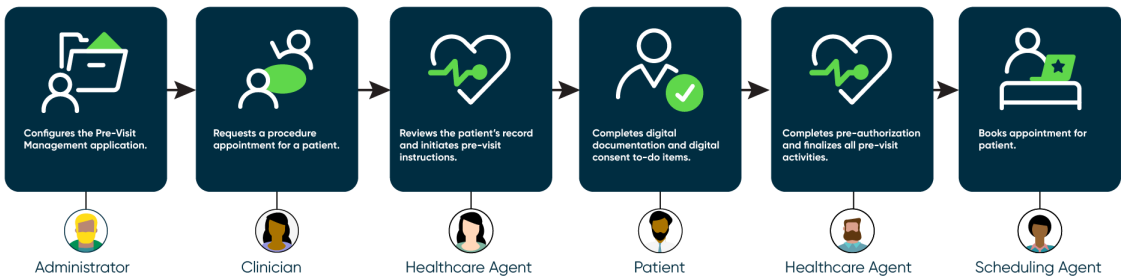
Para provedores de saúde com processos baseados em papel ou vários sistemas de EMR, gerenciar solicitações de procedimento, incluindo pré-autorização, aprovações e consentimento entre equipes e pacientes, pode ser caro, demorado e menos eficiente. Como um provedor de saúde, o. Pre-Visit Management o aplicativo permite que você forneça serviços de saúde gerenciando com eficiência fluxos de trabalho relacionados a solicitações de programação de procedimentos.

Para representantes de serviço de pacientes, o Pre-Visit Management o playbook fornece uma experiência orientada para revisar solicitações de procedimento, verificar informações do paciente, identificar e atribuir as tarefas e formulários de consentimento necessários e enviar a documentação apropriada para a organização de seguro do paciente para pré-autorização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Pre-Visit Management a aplicação usa o modelo de dados fornecido pelo Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. As solicitações de procedimento são enviadas como casos de solicitação de procedimento e atribuídas a representantes de serviço do paciente que podem usar um playbook guiado em seu Espaço para fechar um caso de solicitação de procedimento.

Fluxo de trabalho da Gestão de pré-visita



No fluxo de trabalho Gestão pré-visita:

1. Um administrador configura a aplicação Gestão de pré-visita.
2. Um médico solicita uma consulta de procedimento para um paciente.
3. Um agente de saúde revisa o registro do paciente e inicia instruções pré-visita.
4. Um paciente preenche a documentação digital e os itens pendentes de consentimento digital.
5. Um agente de saúde conclui a pré-autorização e finaliza todas as atividades pré-visita.
6. Um agente de programação marca compromisso para o paciente.

Benefícios

A Gestão pré-visita oferece os seguintes benefícios:

Benefícios de gestão pré-visita

Benefícios	Recurso principal	Função
Melhore a experiência do paciente, permitindo que ele preencha digitalmente todos os itens pendentes associados a uma solicitação de procedimento de um portal do paciente com documentação digital e consentimento digital.	Concluir itens pendentes no portal do paciente	Paciente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de gestão pré-visita

Benefícios	Recurso principal	Função
Forneça uma experiência orientada para que os representantes de serviço ao paciente concluam as solicitações de procedimento do Espaço usando o. Pre-Visit Management playbook.	Gerenciar solicitações de procedimento em Espaço	Agente de HCLS
Gerencie compromissos para programar uma solicitação de procedimento no espaço.	Gerenciar agendamentos de compromisso para solicitações de procedimento	Agente de HCLS

Para começar a usar a aplicação Pre-Visit Management, consulte Configuração da Pre-Visit Management.

Pre-Visit Management Cenário de fluxo de trabalho

Use Pre-Visit Management aplicação para simplificar as atividades pré-visita para uma solicitação de procedimento, incluindo tarefas pendentes do paciente, aprovações, pré-autorização e programação.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

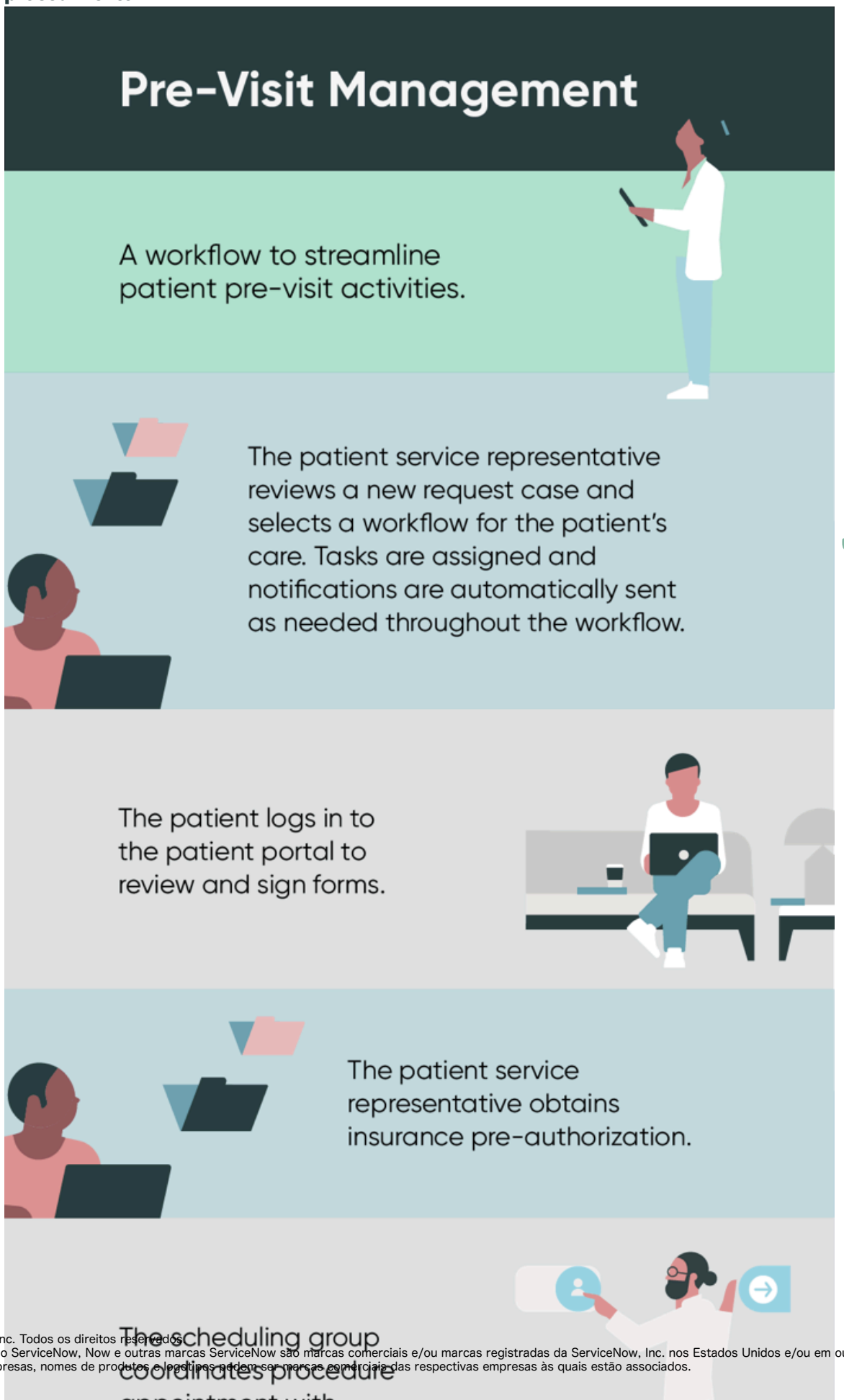
Cenário: Um médico solicita o procedimento de colonoscopia para um paciente de um Sistema EMR . Quando um caso de solicitação de procedimento é criado no ServiceNow instância, o. Pre-Visit Management o fluxo de trabalho inicia um playbook configurado para casos de solicitação de procedimento. O caso é atribuído a John Jason do grupo de serviços ao paciente.

O gráfico a seguir mostra como Pre-Visit Management a aplicação é usada para gerenciar a solicitação de procedimento de colonoscopia para um paciente, conforme discutido no cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Pre-Visit Management aplicação para gerenciar uma solicitação de procedimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho a seguir explica como vários usuários usam o. Pre-Visit Management pedido para o procedimento de colonoscopia:

1. John usa o. Espaço para exibir o caso de solicitação de procedimento.
2. Em Espaço John pode exibir informações completas sobre o paciente no **Informações do paciente** guia.

   John valida os detalhes do paciente, incluindo seguro em arquivo, informações de contato e histórico médico.
3. Em seguida, John seleciona o. **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   O layout de um playbook permite que os representantes de serviço do paciente se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, ao mesmo tempo em que fornecem visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.
4. Conforme listado no playbook, John conclui primeiro a revisão do pedido executando as seguintes tarefas:
   a. Revisa os detalhes do pedido e obtém justificativa adicional pelo médico.
   b. Marca a revisão como concluída.
5. . Pre-Visit Management o fluxo de trabalho atribui automaticamente tarefas pendentes ao paciente e envia uma notificação por e-mail sobre itens pendentes ao paciente.
6. O paciente faz login no portal do paciente e vê os itens pendentes.
7. No portal do paciente, o paciente executa as seguintes tarefas:
   a. Abre o consentimento de privacidade, o revisa e o assina.
   b. Revisa e confirma as informações do seguro.
8. Conforme listado no playbook, John trabalha com a seguradora e obtém a pré-autorização aprovada para o paciente executando as seguintes tarefas:
   a. Cria uma solicitação de pré-autorização para o procedimento.
   b. Revisa e confirma a pré-autorização recebida da seguradora.
9. . Pre-Visit Management O fluxo de trabalho aciona outra tarefa para programar o procedimento e a atribui a Ben Jackson do grupo de programação de procedimentos.
10. Ben então marca uma consulta para o paciente executando as seguintes tarefas:
    a. Coordena com o paciente e o médico para programar o procedimento.
    b. Seleciona **Compromisso** no Espaço e marca uma consulta para o paciente.
11. Uma notificação por e-mail é gerada e enviada ao paciente com detalhes do compromisso.
12. O caso de solicitação de procedimento está definido como concluído.
13. Três dias antes do procedimento, o. Pre-Visit Management o fluxo de trabalho atribui automaticamente um item pendente ao paciente para revisar e assinar o consentimento do procedimento e envia uma notificação por e-mail ao paciente.
14. O paciente faz login no portal do paciente e revisa e envia o consentimento do procedimento on-line.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Pre-Visit Management

Configure o. Pre-Visit Management aplicação para concluir atividades pré-visita associadas a um procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Pre-Visit Management.

Nota:

. Pre-Visit Management a aplicação é baseada em Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences E armazena todas as solicitações de procedimento na tabela Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request].

Tarefas de configuração do Pre-Visit Management

Tarefa	Descrição
Instalar Pre-Visit Management.	Instale o. Pre-Visit Management aplicação para trabalhar em solicitações de procedimento.
Atribuição de funções a Pre-Visit Management usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Pre-Visit Management.
Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante para Pre-Visit Management.	Aprovar privilégios de RCA (acesso restrito do solicitante) para acessar modelos de documento do Pre-Visit Management aplicação.
Determine quem pode trabalhar na tarefa de reserva de compromisso para um procedimento.	Adicione usuários que podem trabalhar na tarefa de reserva de compromisso para um procedimento ao grupo de atribuição do agendador de procedimentos.
Configure quando enviar o formulário de consentimento do procedimento para um paciente.	Configure o. Pre-Visit Management aplicação para quando enviar o documento de consentimento do procedimento para revisão e assinatura a um paciente antes da data de consulta do procedimento.
Especifique um item pendente para os pacientes .	Adicione um item pendente que os pacientes devem concluir como parte do planejamento pré-visita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Pre-Visit Management

Tarefa	Descrição
Configure a geração automática de documentos para uma solicitação de procedimento .	Defina as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de procedimento.
Configure o portal do paciente para adicionar um item de menu Tarefas pendentes para tarefas de solicitação de procedimento .	Configure o portal do paciente para adicionar um item de menu que lista todos os itens pendentes dos pacientes.
Configure um playbook para Pre-Visit Management.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de solicitação de procedimento.
Configure um Pre-Visit Management notificação por e-mail.	Configure o. Pre-Visit Management notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre atividades pré-visita para solicitações de procedimento.
Determine perfis de usuário adicionais .	Determine quem pode atuar como um conector de agente ou colaborador para casos de solicitação de procedimento.
Configure o processo para que os colaboradores criem um caso de solicitação de procedimento .	Configure o processo para criar casos de solicitação de procedimento em um portal de serviços.

Instalar Pre-Visit Management

Você pode instalar o. Pre-Visit Management aplicação (sn_previsit se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Pre-Visit Management:

- Funções
- Tabelas
- ServiceNow Store aplicações
- Trabalhos agendados
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pre-Visit Management.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pre-Visit Management aplicação (sn_previsit usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuição de funções a Pre-Visit Management usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Pre-Visit Management.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Pre-Visit Management usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_previsit.admin, sn_hcls.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Pre-Visit Management aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
sn_previsit.admin	Administradores que podem acessar o. Pre-Visit Management aplicação.	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	Exibe e preenche casos de solicitação de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_hcls.health_agent
sn_previsit.case_creator	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Pre-Visit Management.	• sn_hcls.health_agent • sn_previsit.sm_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
sn_previsit.case_viewer	Exibe todos os casos de solicitação de procedimento disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_previsit.contributor	Cria casos de solicitação de procedimento para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções de um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Pre-Visit Management.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_previsit.case_creator

Tradução automática

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários ServiceNow AI Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Aprovando privilégios de acesso restrito do solicitante para Pre-Visit Management

Aprovar privilégios de RCA (acesso restrito do solicitante) para acessar modelos de documento do Pre-Visit Management aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Para acessar modelos de documento do Pre-Visit Management Aplicação, como administrador, você deve aprovar os privilégios de RCA necessários. Para obter mais informações, consulte Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante para Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Determine quem pode trabalhar na tarefa de reserva de compromisso para um procedimento

Adicione usuários que podem trabalhar na tarefa de reserva de compromisso para um procedimento ao grupo de atribuição do agendador de procedimentos.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Em **Nome** Coluna da lista de grupos, pesquise Agendador de procedimentos .
3. Clique em **Agendador de procedimentos** em **Nome** coluna.
4. Na lista relacionada Membros do grupo, clique em **Editar**.
5. No formulário Editar membros, mova os usuários que programariam um procedimento dos usuários disponíveis no **Coleção** coluna para **Lista de membros do grupo** coluna.
6. Clique em **Salvar**.

Configure quando enviar o formulário de consentimento do procedimento para um paciente

Configure o. Pre-Visit Management aplicação para quando enviar o documento de consentimento do procedimento para revisão e assinatura a um paciente antes da data de consulta do procedimento.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina o escopo da aplicação como Pre-Visit Management usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_previsit.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o *Send procedure consent schedule*o trabalho agendado está configurado para enviar automaticamente o documento de consentimento do procedimento para um paciente. O lead time quando enviar o documento é definido em *sn_previsit.procedure_consent_lead_time*propriedade. Você pode configurar esta propriedade para especificar quando enviar o documento de consentimento do procedimento para um paciente.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e depois abra a propriedade *sn_previsit.procedure_consent_lead_time*.
2. Em **Valor** , insira um valor numérico que indica o número de dias antes da data da consulta do procedimento quando o formulário de consentimento do procedimento é enviado ao paciente para revisão ou assinatura.
3. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Propriedades Pre-Visit Management

Especificando os itens pendentes para pacientes em Pre-Visit Management

Adicione um item pendente que os pacientes devem concluir como parte do planejamento pré-visita.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Com Pre-Visit Management, os pacientes podem preencher o consentimento de privacidade, o consentimento do procedimento e revisar suas informações de seguro na lista de tarefas pendentes do portal do paciente. Por padrão, os itens pendentes dos pacientes são configurados em *sn_hcls.to.do.tasks.list*propriedade.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar o. *sn_hcls.to.do.tasks.list*propriedade para adicionar tabelas de tarefas como itens pendentes para pacientes. A propriedade está disponível com Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. Para obter mais informações, consulte Especifique um item pendente para os pacientes.

Configurar a geração automática de documentos para solicitações de procedimento

Você pode definir as condições para gerar documentos automaticamente para uma solicitação de procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Por padrão, os documentos de consentimento de privacidade e consentimento de procedimento são gerados automaticamente para solicitações de procedimento com Pre-Visit Management fluxo de trabalho. No entanto, você pode criar modelos de documento pré-preenchidos e reutilizáveis com base nos requisitos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar modelos de documento para Healthcare and Life Sciences Service Management Core.

O documento de consentimento de privacidade é acionado automaticamente para os casos de solicitação de procedimento. . **Selecione consentimento de privacidade** a regra de decisão gera o documento de consentimento de privacidade quando a tarefa de revisão de solicitação de procedimento é definida como **Concluído** por um representante de serviço do paciente no playbook para Pre-Visit Management.

Como um usuário com a regra de administrador, você pode configurar tabelas de decisão no Healthcare and Life Sciences Service Management Core navegando até **Tudo** > **Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas** > **Administração** > **Decisões do documento**. Para obter mais informações, consulte Configure a geração automática de documentos para casos de assistência médica.

O documento de consentimento do procedimento é enviado aos pacientes usando **Enviar programação de consentimento do procedimento** trabalho agendado. Por padrão, o programador envia o documento de consentimento do procedimento aos pacientes três dias antes da data de agendamento do compromisso do procedimento. Como um usuário com a função sn_previsit.admin, você pode configurar o. **Enviar programação de consentimento do procedimento** trabalho agendado para mudar a programação. Para obter mais informações, consulte Configure quando enviar o formulário de consentimento do procedimento para um paciente.

Configurar o portal do paciente para adicionar um item de menu pendente para tarefas de solicitação de procedimento

Habilite o item de menu Tarefas pendentes que usa o widget HCLS para Tarefas pendentes (hcls-todo-list) para exibir itens pendentes em um portal do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Por padrão, o widget HCLS para DOS (hcls-todo-list) está incluído na página hcls_todos fornecida com Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. A página hcls_todos é pré-configurada para exibir itens pendentes para os pacientes. Você pode adicionar um item de menu ao menu de cabeçalho do portal do paciente para acessar a

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

página hcls_todos. Para obter mais informações, consulte Configure o portal de serviços para adicionar um item de menu Tarefas Pendentes para concluir tarefas relacionadas à saúde.

Configurando playbooks para Pre-Visit Management

Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks. ServiceNow AI Platform® recurso. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks no Pre-Visit Management aplicação use o. Espaço configurável do CSM playbook experience. Por padrão, o Pre-Visit Management a aplicação inclui um playbook para ajudar os representantes de serviço do paciente a resolver casos de solicitação de procedimento.

Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado a casos de solicitação de procedimento. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:

Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de solicitação de procedimento, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Pre-Visit Management ou Healthcare and Life Sciences Service Management Core usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurando o. Pre-Visit Management notificações por e-mail

Configure o. Pre-Visit Management notificações por e-mail enviadas aos pacientes sobre atividades pré-visita para solicitações de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Pre-Visit Management inclui as seguintes notificações por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail do Pre-Visit Management

Notificação	Condição	Destinatário
Pacientes a serem executados	Um caso de solicitação de procedimento foi revisado por um representante de serviço do paciente.	Paciente
Tarefas do paciente - Atribuído	Uma tarefa de documento foi criada para o paciente.	Paciente
Consulta do paciente agendada	Um agendamento para o procedimento é reservado para o paciente.	Paciente

Como um usuário com a função sn_previsit.admin, você pode configurar as notificações por e-mail para Pre-Visit Management navegando até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. Para obter mais informações sobre como editar notificações por e-mail, consulte Crie uma notificação por e-mail .

Determinar perfis de usuário adicionais em Pre-Visit Management

Você pode determinar quem pode atuar como um conector de agente ou colaborador para casos de solicitação de procedimento no Pre-Visit Management aplicação.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como usuário com a função de administrador, você pode criar perfis de conector de colaborador e agente com o nível desejado de acesso a casos de solicitação de procedimento, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

As funções sn_previsit.contributor e sn_previsit.agent_connector instaladas com Pre-Visit Management forneça os seguintes perfis de usuário:

- Conector do agente
- Colaborador

Conector do agente

Um conector de agente no Pre-Visit Management a aplicação atua como executante que pode criar, atualizar e fechar casos e tarefas de solicitação de procedimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode agir como um conector de agente para os casos de solicitação de procedimento atribuindo a função sn_previsit.agent_connector e outras funções específicas do agente a um grupo e,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil de conector de agente. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribua uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve o perfil do agente do local em Pre-Visit Management escopo da aplicação que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_previsit.agent_connector com funções do modelo de dados do setor em CSM aplicação.

Perfil de conector de agente de exemplo para Pre-Visit Management

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Agente do local	Cria e atende casos de solicitação de procedimento no local de negócios do agente. **Nota:** Para criar casos de solicitação de procedimento para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de agente de local deve ser membro da organização de serviço e atribuído a. **Agente do consumidor do local** tipo de responsabilidade. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.agent_connector e sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Colaborador

Um colaborador em Pre-Visit Management a aplicação atua como um solicitante que pode criar e ler casos de solicitação de procedimento.

Como um usuário com a função de administrador, você pode determinar quem pode atuar como colaborador nos casos de solicitação de procedimento atribuindo a função sn_previsit.contributor e outras funções de colaborador a um grupo e, em seguida, atribuindo o grupo ao usuário com o perfil de colaborador. Para atribuir funções a um grupo, consulte Atribua uma função a um grupo .

A tabela a seguir descreve diferentes perfis de colaborador em Pre-Visit Management escopo da aplicação que você pode consultar como um exemplo para combinar a função sn_previsit.contributor com funções do colaborador em CSM aplicação.

Perfis de colaborador de exemplo para Pre-Visit Management

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
Colaborador de relacionamento	Cria casos de solicitação de procedimento somente para os pacientes com os quais um relacionamento é estabelecido. Para	sn_previsit.contributor e sn_customerservice.relationship_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfis de colaborador de exemplo para Pre-Visit Management

Perfil	Descrição	Funções atribuídas
	obter mais informações, consulte Criar relacionamentos . **Nota:** Para criar solicitações de procedimento para um paciente, um usuário com o perfil de colaborador de relacionamento deve ter um relacionamento com o paciente incluído na tabela Membro da equipe do consumidor [sn_customer_rel_consumer_to_user_list] e **Gerente de relacionamento** tipo de responsabilidade.	
Colaborador do paciente	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os pacientes.	sn_previsit.contributor e sn_customerservice.consumer_contributor
Colaborador do local	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os pacientes em uma organização de serviço específica (local de negócios) à qual o usuário está associado como membro da organização de serviço. **Nota:** Para criar casos de solicitação de procedimento para uma organização de serviço (local de negócios), um usuário com o perfil de colaborador do local deve ser membro da organização de serviço e atribuído a. **Colaborador do local** tipo de responsabilidade. O mapeamento de uma organização de serviço e seus membros está incluído na tabela Membro da organização de serviço [sn_csm_service_organization_member].	sn_previsit.contributor, sn_customerservice.service_organization_contrib e sn_customerservice.consumer_contributor

Tradução automática

Configurar o processo para criar casos de solicitação de procedimento como colaborador

Configure o processo para que usuários com o perfil de colaborador criem casos de solicitação de procedimento em um portal de serviços.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o plug-in Usuário colaborador do CSM (com.snc.csm_contributor_user) estiver instalado além do Pre-Visit Management, o. `Create a procedure request case`O Produtor de registro está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao consumidor página para criar casos de solicitação de procedimento. Para habilitar usuários com funções de colaborador em CSM para criar casos de solicitação de procedimento, você pode usar o produtor de registro padrão ou criar seu próprio produtor de registro.

Como administrador, você pode incluir o produtor de registro para criar casos de solicitação de procedimento em um#catálogo de serviços e exibir o#catálogo de serviços#como um módulo no Portal de atendimento ao consumidor página. Usuários com o perfil de colaborador podem usar o módulo para criar casos de solicitação de procedimento.

Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços .

Criando casos de solicitação de procedimento como colaborador

Crie casos de solicitação de procedimento para seus pacientes a partir de um portal de serviços como um usuário com o perfil de colaborador.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

O administrador pode configurar a opção para criar casos de solicitação de procedimento. Por padrão, a opção está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao consumidor página. . função de colaborador em CSM , você pode usar a opção para criar casos de solicitação de procedimento do seu Portal de atendimento ao consumidor .

Gerenciar solicitações de procedimento em Espaço

Como representante de serviço do paciente, você pode usar Espaço para gerenciar e programar solicitações de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Espaço de solicitação de procedimento gerenciar tarefas

Tarefa	Descrição
Acesse o Espaço .	Use a página inicial em Espaço solicitações de procedimento para verificar e acessar rapidamente casos de solicitação de procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de solicitação de procedimento gerenciar tarefas

Tarefa	Descrição
Exiba um caso de solicitação de procedimento em Espaço.	Exiba um caso de solicitação de procedimento em Espaço para concluir as atividades pré-visita do paciente para um procedimento.
Exibir informações do paciente para um caso de solicitação de procedimento em Espaço.	Exiba os detalhes de um paciente em Espaço.
Trabalhe em um caso de solicitação de procedimento em Espaço.	Use o playbook disponível com Pre-Visit Management aplicação para gerenciar casos de solicitação de procedimento e programar um procedimento de alto valor para os pacientes.
Gerencie agendamentos de compromisso .	Gerencie compromissos para uma solicitação de procedimento no Pre-Visit Management aplicação.

Exibição da página principal para casos de solicitação de procedimento em Espaço

Como representante de serviço do paciente, você pode usar a página principal do Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A página principal do Espaço fornece uma visão geral dos casos de solicitação de procedimento atribuídos a você e aos seus grupos.

Função necessária

Os representantes de serviço do paciente devem ter a função sn_previsit.patient_service_agent ou sn_hcls.manager para usar o. Espaço. Para obter mais informações, consulte Atribuição de funções a Pre-Visit Management usuários.

Acessar e usar a página principal

Para acessar Espaço, navegue até **Tudo** > *Pre-Visit Management* > **Espaço**.

. Espaço a página principal inclui componentes que exibem informações do caso de solicitação de procedimento, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Novos casos inclui visualizações para novos casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como representante de serviço do paciente, você pode executar as seguintes tarefas na página principal do Espaço:

- Exiba as informações do caso ou da tarefa apresentadas em cada componente.
- Detalhar cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até Registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

. Espaço a página principal para casos de solicitação de procedimento é igual à página principal de Espaço para todos os casos relacionados à saúde, incluindo casos criados para lidar com solicitações de procedimento. Para obter mais informações, consulte Exiba a página principal de casos relacionados à saúde em Espaço.

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página principal do Espaço e mudar os dados que aparecem nele.

Exiba um caso de solicitação de procedimento em Espaço

Exiba um caso de solicitação de procedimento em Espaço para concluir as atividades pré-visita do paciente para um procedimento.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Você deve ter acesso aos casos de solicitação de procedimento.

Função necessária: sn_hcls.manager ou sn_previsit.patient_service_agent

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Pre-Visit Management* > **Espaço**.
2. Exiba casos de solicitação de procedimento atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exiba casos de solicitação de procedimento atribuídos a você navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Meus Casos**.
   - Exiba todos os casos de solicitação de procedimento em aberto atribuídos a você navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Meus abertos**.
   - Exiba casos de solicitação de procedimento que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Não atribuído aos meus grupos**.
   - Exiba todos os casos de solicitação de procedimento navegando até **Listas** > **Solicitação de procedimento** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Selecionado caso de solicitação de procedimento a página é aberta em outra guia em Espaço exibindo os seguintes componentes:

- Playbook
- Detalhes
- Informações do paciente
- Tarefas
- Compromissos
- Solicitações de pré-autorização
- E-mails
- ANS de tarefas

Um caso de solicitação de procedimento é baseado em um caso de assistência médica que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para o caso de solicitação de procedimento.

Nota:

. **Paciente** o campo é obrigatório para um caso de solicitação de procedimento.

Para obter mais informações sobre guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

O que Fazer Depois

Você pode selecionar **Informações do paciente** tab em Espaço para exibir detalhes do paciente. Para obter mais informações, consulte Exibição de informações do paciente para uma solicitação de procedimento em Espaço.

Exibição de informações do paciente para uma solicitação de procedimento em Espaço

Com a visão de 360 graus de um paciente em Espaço, você pode acessar os detalhes do paciente a qualquer momento para concluir casos de solicitação de procedimento.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

. **Informações do paciente** tab em Espaço fornece vários detalhes sobre um paciente, permitindo uma exibição de 360 graus do paciente. A guia é exibida no Espaço para casos de solicitação de procedimento.

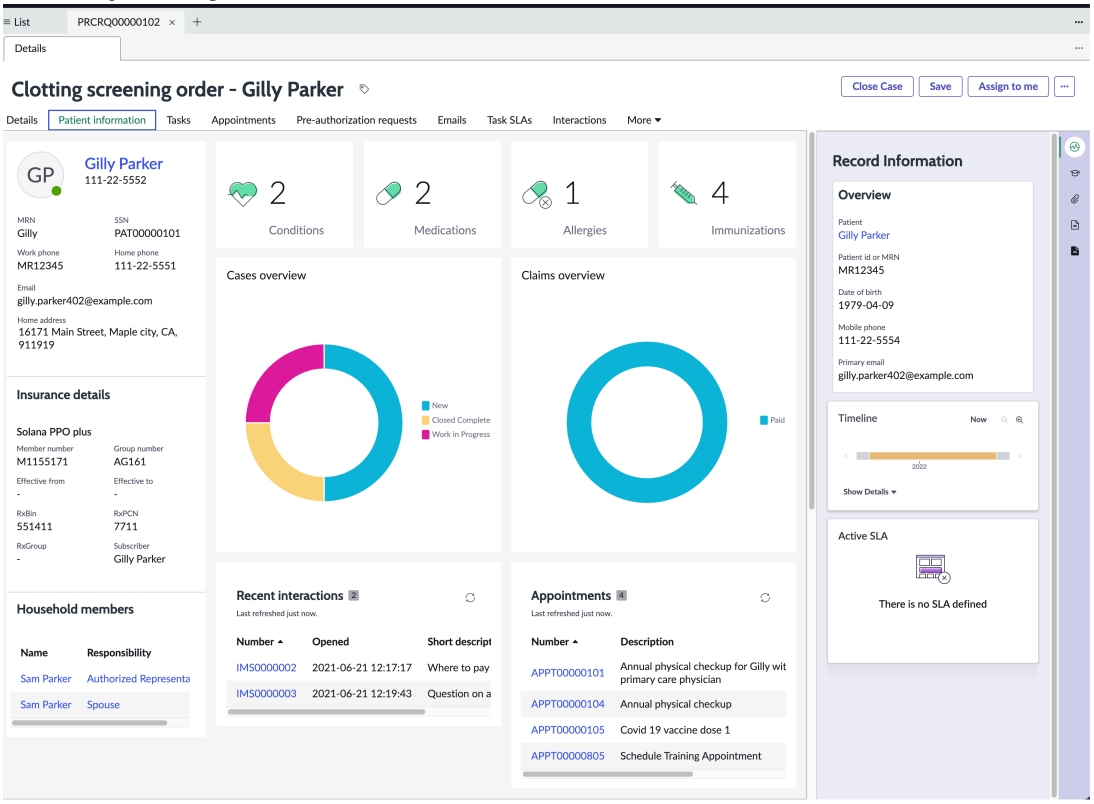
Nota:

Seu administrador pode configurar o. Espaço para modificar as informações do paciente usando Construtor de IU. Este tópico discute a exibição padrão das informações do paciente. Para obter informações sobre Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do paciente



Informações do paciente exibidas para um caso de solicitação de procedimento

Detalhes	Descrição
Detalhes pessoais	Detalhes pessoais do paciente, incluindo nome, data de nascimento, número de previdência social (SSN), número de telefone residencial, ID de e-mail e endereço residencial.
Informações do seguro	Detalhes do seguro do paciente, incluindo o número do membro, a data de efetivação inicial, o número RxBin, o número do RxGroup, o número do grupo, efetivo até o momento, número RxPCN e nome do assinante.
Membros da residência	Membros da residência associados ao paciente. Clique no nome do membro ou na responsabilidade para exibir os detalhes do relacionamento do membro da residência com o paciente.
Condições	Número de condições de saúde observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de condições associadas ao paciente.
Medicações	Número de medicamentos tomados pelo paciente. Clique no número para exibir uma lista de medicamentos associados ao paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do paciente exibidas para um caso de solicitação de procedimento

Detalhes	Descrição
Alergias	Número de alergias observadas no paciente. Clique no número para exibir uma lista de alergias associadas ao paciente.
Imunizações	Número de vacinas administradas para o paciente. Clique no número para exibir uma lista de imunizações associadas ao paciente.
Visão geral de casos	Gráfico de rosca que exibe casos de solicitação de procedimento associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de casos com esse status.
Visão geral de sinistros	Gráfico de rosca exibindo sinistros associados ao paciente por status. Clique em uma fatia de status para exibir uma lista de sinistros nesse status.
Interações recentes	Lista de interações que foram criadas para o paciente. Clique em um número de interação para exibir mais detalhes sobre a interação.
Compromissos	Lista de compromissos agendados para o paciente. Clique em um número de compromisso para exibir mais detalhes sobre o compromisso.
Informações de registro	Painel lateral contextual usado para exibir uma visão geral de um registro de paciente, a linha do tempo do caso e qualquer ANS associado ao caso.
Assistência do agente	Painel lateral contextual usado para pesquisar casos. Por padrão, as fontes de pesquisa disponíveis incluem casos de solicitação de procedimento.

Trabalhando em um caso de solicitação de procedimento em Espaço

Use o playbook disponível com Pre-Visit Management aplicação para gerenciar casos de solicitação de procedimento e programar um procedimento de alto valor para os pacientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

O Playbook Experience fornece aos executantes visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Pre-Visit Management. **Playbook** aparece para um caso de solicitação de procedimento. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como representante de serviço do paciente com a função sn_previsit.patient_service_agent atribuída a você, você pode usar o playbook para concluir todas as atividades de pré-visita de um paciente. Você pode acessar **Playbook** no seu Espaço quando um caso de solicitação de procedimento é atribuído a você. . Pre-Visit Management o fluxo de trabalho preenche os dados do caso para todas as atividades iniciadas no **Playbook** guia. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas à fase.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como um representante de serviço do paciente com a função sn_previsit.patient_service_agent no **Playbook** . Espaço de solicitação de procedimento .

Pre-Visit Management fases do playbook

Fase	Descrição
Admissão	Conclua as atividades de revisão do pedido do procedimento inicial.
Pré-autorizações	Capture detalhes de pré-autorização para fins de acompanhamento e auditoria.
Procedimento de programação	Revise os compromissos criados para o procedimento.
Resolver e fechar	Aguarde até que todas as atividades secundárias sejam concluídas para que a solicitação de procedimento seja encerrada automaticamente.

Nota:
Antes da data do compromisso, o. Pre-Visit Management o fluxo de trabalho atribui automaticamente o item pendente ao paciente para revisar e assinar o consentimento do procedimento e também envia uma notificação por e-mail sobre o item pendente ao paciente. O dia em que enviar o formulário de consentimento do procedimento é configurado pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configure quando enviar o formulário de consentimento do procedimento para um paciente.

Concluir as atividades de revisão inicial

Em **Admissão** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. **Revisar pedido** : Revisar um pedido de solicitação de procedimento para um paciente. Quando a atividade de pedido de revisão é definida como concluída, o. Pre-Visit Management o fluxo de trabalho atribui automaticamente tarefas pendentes ao paciente e envia uma notificação por e-mail sobre itens pendentes ao paciente.
2. **Pendentes do paciente** : Verifique o status dos itens pendentes para uma solicitação de procedimento atribuída ao paciente. Por padrão, os itens pendentes configurados para os pacientes devem revisar suas informações de seguro e assinar o formulário de consentimento de privacidade.
3. **Revise o Seguro** Capture ou revise as informações de seguro do paciente.

   Como representante de serviço do paciente, você pode entrar em contato diretamente com o paciente para verificar as informações de pagamento do seguro. Você pode inserir ou revisar as informações de pagamento de seguro no **Revise o Seguro** atividade do playbook para Pre-Visit Management em seu Espaço e marque a atividade como concluída quando terminar. O formulário Verificar informações de pagamento também inclui o detalhe do tipo de pagamento do procedimento. A pré-autorização só é necessária com o tipo de pagamento de seguro. Se o tipo de pagamento de autopagamento for selecionado, o **Pré-autorizações** a fase é removida automaticamente do Pre-Visit Management playbook.

   Nota:
   Um paciente também pode acessar a lista de tarefas pendentes no portal do paciente e concluir a atividade de verificação de informações de seguro. Depois que o paciente conclui o item pendente para as informações de pagamento do seguro, o. **Revise o Seguro** a atividade é definida automaticamente como **Revisão pendente** . Como representante de serviço do paciente, você pode marcar **Revise o Seguro** atividade como concluída no playbook.

4. **Revise o consentimento do paciente** : Verifique o status de conclusão do formulário de consentimento do paciente atribuído ao paciente. Depois que o paciente conclui o item pendente do formulário de consentimento, o consentimento é listado na atividade. Como representante de serviço do paciente, você pode revisar o consentimento e marcar **Revise o consentimento do paciente** atividade a ser concluída no playbook.

Concluir as atividades de pré-autorização

Em **Pré-autorizações** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Criar pré-autorização** : Insira o número de referência de pré-autorização fornecido pela seguradora.
2. **Revise a pré-autorização** Capture o status final da pré-autorização, os motivos de aprovação ou negação e outros detalhes para fins de auditoria.

Revisão de compromissos para procedimentos

Em **Procedimento de programação** conclua o. **Revise compromissos** atividade.

Somente depois que os detalhes do compromisso reservado forem inseridos usando **Criar compromisso** Ação de IU, o representante de serviço do paciente pode revisar os detalhes do compromisso e marcar **Revise compromissos** atividade do **Procedimento de programação** fase como concluída em Pre-Visit Management playbook. Para obter mais informações, consulte Gerenciar agendamentos de compromisso para solicitações de procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Após **Procedimento de programação** a fase está concluída, o. **Resolver e fechar** a fase é executada automaticamente.

Fechando a solicitação de procedimento

. **Resolver e fechar** a fase é fechada automaticamente quando todas as atividades secundárias associadas a um caso de solicitação de procedimento são concluídas.

Gerenciar agendamentos de compromisso para solicitações de procedimento

Gerencie compromissos no Pre-Visit Management aplicação para confirmar e programar um procedimento para um paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Depois que um pedido de solicitação de procedimento é revisado por um representante de serviço do paciente no Pre-Visit Management playbook, o. Pre-Visit Management o fluxo de trabalho aciona uma tarefa de agendamento de compromisso para um agente do agendador de procedimentos. Um agente do agendador de procedimentos é um usuário com a função sn_previsit.patient_service_agent e adicionado ao grupo de atribuição do agendador de procedimentos.

Como agente do agendador de procedimentos, você executa as seguintes tarefas:

1. Certifique-se de que uma consulta seja reservada para o procedimento trabalhando diretamente com o paciente ou reunindo os detalhes da consulta agendada; por exemplo, de um sistema de programação de terceiros ou de um sistema EMR.
2. Registre os detalhes do compromisso agendado em seu ServiceNow usando **Criar compromisso** Ação de IU disponível em Pre-Visit Management aplicação. Para obter mais informações, consulte Agende um compromisso para uma solicitação de procedimento.

Nota:
Somente depois que os detalhes do compromisso reservado forem inseridos usando **Criar compromisso** Ação de IU, o representante de serviço do paciente pode revisar os detalhes do compromisso e marcar **Revise compromissos** atividade do **Procedimento de programação** fase como concluída em Pre-Visit Management playbook. Para obter mais informações, consulte Trabalhando em um caso de solicitação de procedimento em Espaço.

Agende um compromisso para uma solicitação de procedimento

Agende um compromisso para uma solicitação de procedimento no Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Determine quem pode trabalhar na tarefa de reserva de compromisso para um procedimento.

Função necessária: sn_previsit.patient_service_agent adicionada ao grupo de atribuição do agendador de procedimentos

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > **Pre-Visit Management** > **Espaço**.
2. Navegar até **Listas** > **Agendar tarefas de compromisso** > **Minhas tarefas**.
3. Em **Número** Da lista Minhas tarefas, clique no link para o número da tarefa para a qual você deseja reservar um compromisso.
4. **Opcional:** Revise os detalhes da solicitação de reserva de compromisso no **Detalhes** guia.
5. Clique em **Criar compromisso** .
6. Preencha os detalhes do novo compromisso.
   Você pode discutir o cronograma da consulta com o paciente antecipadamente para preencher os detalhes da consulta.
7. **Opcional:** Adicione um anexo relacionado ao compromisso clicando em **Procurar** No painel Anexos.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O registro de compromisso é criado e as informações do compromisso são atualizadas para o caso associado em **Procedimento de programação** atividade do Pre-Visit Management playbook. Um representante de serviço do paciente pode revisar o compromisso e marcar **Revise compromissos** tarefa como concluída. Para obter mais informações, consulte Trabalhando em um caso de solicitação de procedimento em Espaço.

Concluir itens pendentes no portal do paciente

Exiba e conclua todos os itens pendentes atribuídos a você como paciente no portal do paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A página Tarefas Pendentes é onde você, como paciente, pode exibir e concluir todas as tarefas pendentes em uma única página no portal do paciente. Por padrão, os seguintes itens pendentes são atribuídos para solicitações de procedimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise as informações de seguro
- Revise e assine o formulário de consentimento de privacidade
- Revise e assine o formulário de consentimento do procedimento

Para cada item pendente, você recebe uma notificação por e-mail contendo as informações do item e o link para o portal do paciente. Você pode acessar a página Tarefas Pendentes e concluir seus itens pendentes.

Nota:
Seu administrador pode configurar a página Tarefas Pendentes para adicionar mais itens pendentes.

Pre-Visit Management referência

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes do Pre-Visit Management.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Componentes instalados com Pre-Visit Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Pre-Visit Management aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário, ServiceNow Store aplicações, trabalhos agendados e regras de negócios.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
sn_previsit.admin	Administradores que podem acessar o. Pre-Visit Management aplicação.	sn_previsit.patient_service_agent
sn_previsit.patient_service_agent	Exibe e preenche casos de solicitação de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_hcls.health_agent
sn_previsit.case_creator	Cria casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados.	sn_previsit.case_viewer
sn_previsit.agent_connector	Exibe, cria e atualiza casos de solicitação de procedimento para todos os objetos associados. Você pode combinar esta função com outras funções para um usuário com o perfil do conector do agente. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário	• sn_hcls.health_agent • sn_previsit.sm_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Pre-Visit Management

Função	Descrição	Contém as funções
	adicionais em Pre-Visit Management.	
sn_previsit.case_viewer	Exibe todos os casos de solicitação de procedimento disponíveis na aplicação.	Nenhum(a)
sn_previsit.contributor	Cria casos de solicitação de procedimento para pacientes. Você pode combinar esta função com outras funções de um usuário com o perfil de colaborador. Para obter mais informações, consulte Determinar perfis de usuário adicionais em Pre-Visit Management.	• sn_hcls.clinical_data_viewer • sn_hcls.foundation_data_viewer • sn_hcls.patient_data_viewer • sn_hcls.pratitioner_data_viewer • sn_hcls.health_insurance_data_viewer • sn_previsit.case_viewer • sn_hcls.revenue_cycle_data_viewer • sn_previsit.case_creator
sn_previsit.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados relacionados a solicitações de procedimento como um representante de serviço do paciente.	sn_previsit.case_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Pre-Visit Management

Tabela	Descrição
Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Armazena casos de solicitação de procedimento. Estende a tabela Caso de assistência médica [sn_hcls_case].

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicações instaladas com Pre-Visit Management

Aplicação	Descrição
Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core (sn_hcls)	Fornece um modelo de dados e recursos críticos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de consentimento e documentação digital para lidar melhor com os serviços de saúde.

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Pre-Visit Management

Trabalho agendado	Descrição
Enviar programação de consentimento do procedimento	Envia o documento de consentimento do procedimento antes da data do agendamento do procedimento.

Regras de negócio instaladas

Regras de negócios instaladas com Pre-Visit Management

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Tarefa de criação de agendamento	Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Após a atualização	Cria uma tarefa de compromisso para o grupo de programação quando um paciente opta pelo seguro e um agente conclui a revisão do seguro do paciente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios instaladas com Pre-Visit Management

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Criar tarefa de informações de seguro	Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Após a atualização	Cria uma tarefa de seguro para o paciente quando o representante de serviço do paciente conclui a revisão de um caso de solicitação de procedimento.
Atualizar appt reservado na solicitação de procedimento	Agendar compromisso [sn_hcls_book_appt_task]	Após inserir e atualizar	Indica que um compromisso está reservado para uma solicitação de procedimento quando a tarefa de compromisso é movida para o estado terminal.
Acesso do paciente à solicitação de procedimento	Solicitação de procedimento [sn_previsit_procedure_request]	Antes da consulta	Permite que os pacientes exibam seus casos de solicitação de procedimento.

Propriedades Pre-Visit Management

Existem vários avançados Pre-Visit Management propriedades que você pode configurar para programar um procedimento pré-visita para um paciente.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Essas propriedades estão disponíveis para Pre-Visit Management.

Nota:

Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Pre-Visit Management

Propriedade	Descrição
Número de dias antes da data da consulta do procedimento em que o formulário de consentimento do	Definido como valor numérico para indicar o número de dias antes da data da consulta do procedimento quando o formulário de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Pre-Visit Management

Propriedade	Descrição
procedimento é enviado ao paciente para revisão ou assinatura sn_previsit.procedure_consent_lead_time	consentimento do procedimento é enviado ao paciente para revisão ou assinatura. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 3 • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configure quando enviar o formulário de consentimento do procedimento para um paciente

Domain Separation e Pre-Visit Management

A separação de domínio é compatível com Pre-Visit Management. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, a Gestão de pré-visita está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Pre-Visit Management

. Pre-Visit Management a aplicação inclui separação de domínio para dados transacionais, como casos de solicitação de procedimento. A aplicação é baseada em Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences isso também inclui a separação de domínios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Pre-Visit Management

Para clientes que usam o. Pre-Visit Management aplicação para gerar solicitações de procedimento, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso criado e os dados de saúde associados.

Casos de uso

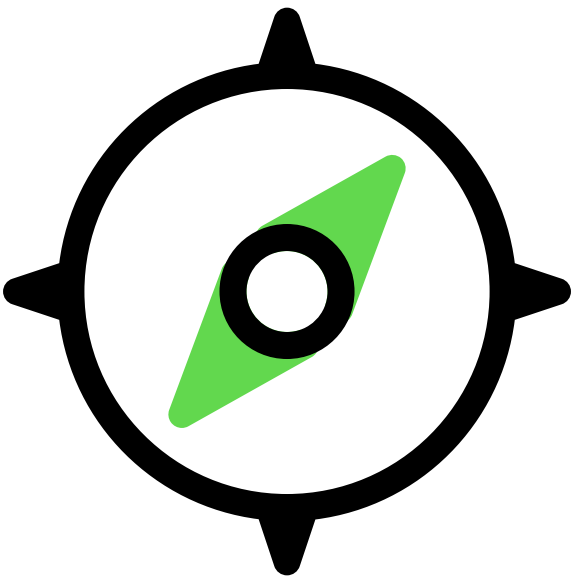
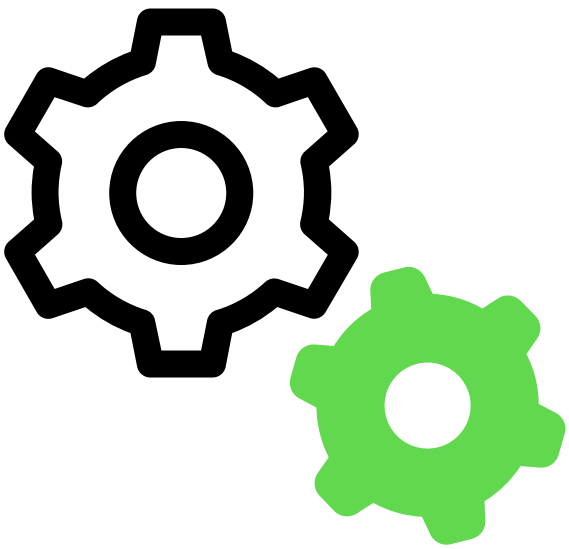
Quando os provedores de saúde têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Vaccine Administration Management

. ServiceNow® Vaccine Administration Management O aplicativo fornece um fluxo de trabalho para usuários, profissionais de saúde e médicos gerenciarem vacinas para doenças infecciosas, como COVID-19, do início ao fim.

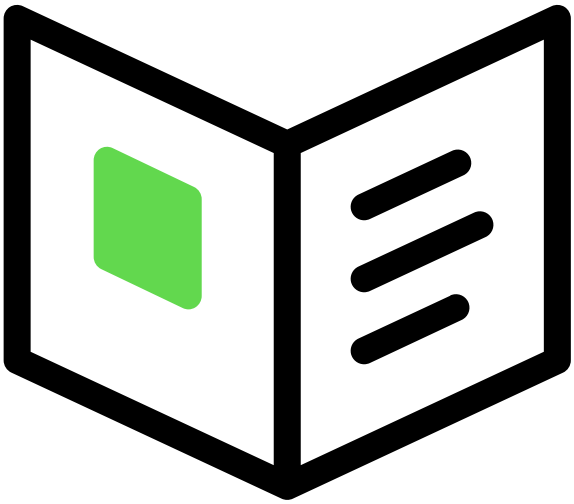
. Vaccine Administration Management a aplicação acelera o processo de imunização fornecendo conteúdo predefinido para gerenciar vacinas.

Iniciar

Explorar	Configurar	
		
Saiba mais sobre como médicos e provedores de saúde usam Gestão de administração de vacinas .	Planeje e configure sua implementação.	Use o P registr

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Referência
	
Use o Portal do médico para encontrar e gerenciar consultas de vacinação para usuários	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Solucionar problemas e obter ajuda

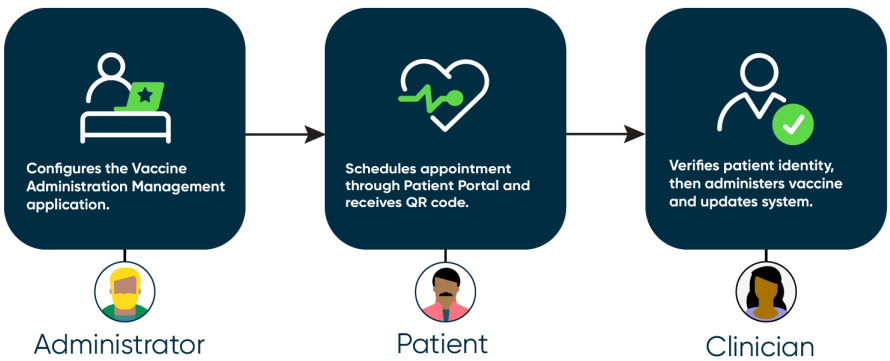
- Faça perguntas e explore outros recursos no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a Gestão de administração de vacinas

. ServiceNow® A aplicação Gestão de administração de vacinas fornece um fluxo de trabalho para usuários, profissionais de saúde e médicos gerenciarem vacinas para doenças infecciosas, como COVID-19, do início ao fim.

A aplicação Gestão de administração de vacinas acelera o processo de imunização, fornecendo conteúdo predefinido para gerenciar vacinas.

Fluxo de trabalho da Gestão de administração de vacinas



No fluxo de trabalho Gestão de administração de vacinas:

1. Um administrador configura a aplicação Gestão de administração de vacinas.
2. Um paciente agenda uma consulta por meio do Portal do paciente e recebe um código QR.
3. Um médico verifica a identidade do paciente, administra a vacina e atualiza o sistema.

Benefícios

A Gestão de administração de vacinas oferece os seguintes benefícios:

Administração de vacinas Benefícios de gestão

Benefício	Recurso principal	Função
Gerencie tipos de compromisso e intervalos de tempo disponíveis para os	Use Portal do paciente para se inscrever em um programa de vacinação	Paciente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração de vacinas Benefícios de gestão

Benefício	Recurso principal	Função
pacientes reservarem on-line.		
Os usuários podem saber mais sobre vacinas e programar vacinas por meio de um portal de autoatendimento que pode ser acessado em dispositivos móveis ou navegadores da web.	Usar Portal do médico para encontrar e gerenciar consultas de vacinação para usuários	Médico
Exiba consultas de vacina por dia, semana e mês. Exiba consultas agendadas, concluídas e não comparecimento, bem como filtre consultas por centro de vacinação, data, método e médico.	Painel do Vaccine Administration Management	Gerenciador de HCLS

Configuração da Vaccine Administration Management

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que Vaccine Administration Management está configurado corretamente para sua organização.

- Instalar Vaccine Administration Management
- Criar modelos de vacina
- Criar ativos consumíveis de vacinas
- Criar programas de vacinação
- Configure os critérios de qualificação para um programa de vacinação
- Configure a programação avançada de compromissos para um centro
- Orientação para configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação
- Configure a programação baseada em inventário para um centro
- Configure a programação de compromissos de vacina
- Configuração de agendamentos de consultas de várias vacinas
- Reservar consultas para doses subsequentes após a conclusão de uma dose anterior
- Configurações da política de privacidade para Vaccine Administration Management
- Personalizar e-mails de notificação de vacinação
- Agendamentos de vacinas em massa
- Cancelar compromissos em um determinado intervalo de datas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Propriedades do sistema Vaccine Administration Management
- Configure o. Portal do paciente para Vaccine Administration Management
- Desative as notificações automáticas por e-mail para reservas em massa
- Configure um lembrete de compromisso e um questionário de pré-compromisso
- Virtual Agent conversas para Vaccine Administration Management
- Novamente a reserva de registros de compromisso ignorados
- Criptografar campos de pesquisa para aparecer na assistência de pesquisa
- Gerencie um alto número de reservas simultâneas
- Gerencie o processamento de um alto número de eventos de vacina simultâneos
- Configure o texto do questionário para os portais do usuário e do médico
- Configurar VAM propriedade para habilitar o cache com escopo
- Opções de criptografia em Vaccine Administration Management

Instalar Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management(VAM) está disponível no ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Vaccine Administration Management requer ServiceNow® Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas aplicação, O plug-in Agendamento (com.snc.appointment_booking) . . Virtual Agent opcionalmente, o plug-in (com.glide.cs.chatbot) pode ser instalado para habilitar conversas do chatbot no portal de autoatendimento.

Se você não tiver um Gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas licença, entre em contato com ServiceNow representante da conta. . ServiceNow a plataforma fornece suporte para Criptografia de campo para as tabelas em Vaccine Administration Management aplicação. No entanto, ele não é ativado como parte da instalação inicial do app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Instalação de Vaccine Administration Management depende de Healthcare and Life Sciences Service Management Core(com.sn_hcls) como um plug-in de dependência.
- O cliente é responsável por configurar a implementação para atender às regras, regulamentações e leis de conformidade locais.
- Se sua instância já estiver configurada para usar contextos de criptografia para criptografia em nível de coluna, a migração será necessária para usar módulos de criptografia. Contato Now Support para obter assistência com a migração.
- Para usar Criptografia de campo Enterprise, os clientes devem comprar o. Criptografia de campo Enterprise SKU. Se o cliente não compartilhar dados contidos no Criptografia de campo Enterprise campos criptografados entre instâncias, o cliente pode instalar e ativar Criptografia de campo Enterprise em uma única instância (e não em todas as instâncias de conta). Para evitar taxas de uso Criptografia de campo Enterprise existente ServiceNow os clientes podem usar Criptografia de campo fornecido sem custo adicional ou usar uma solução de criptografia de terceiros.
- Para obter mais detalhes sobre como instalar o CLE com suporte de criptografia para Vaccine Administration Management, consulte Instalando CLE com suporte de criptografia para VAM [KB0952557] .
- Registros na tabela sys_platform_encryption_configuration são adicionados como parte de VAM que criptografa campos que contêm dados confidenciais. Esses registros devem ser ativados para habilitar a criptografia nos campos correspondentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Gestão de administração de vacinas .
3. Clique em **Instalar**.

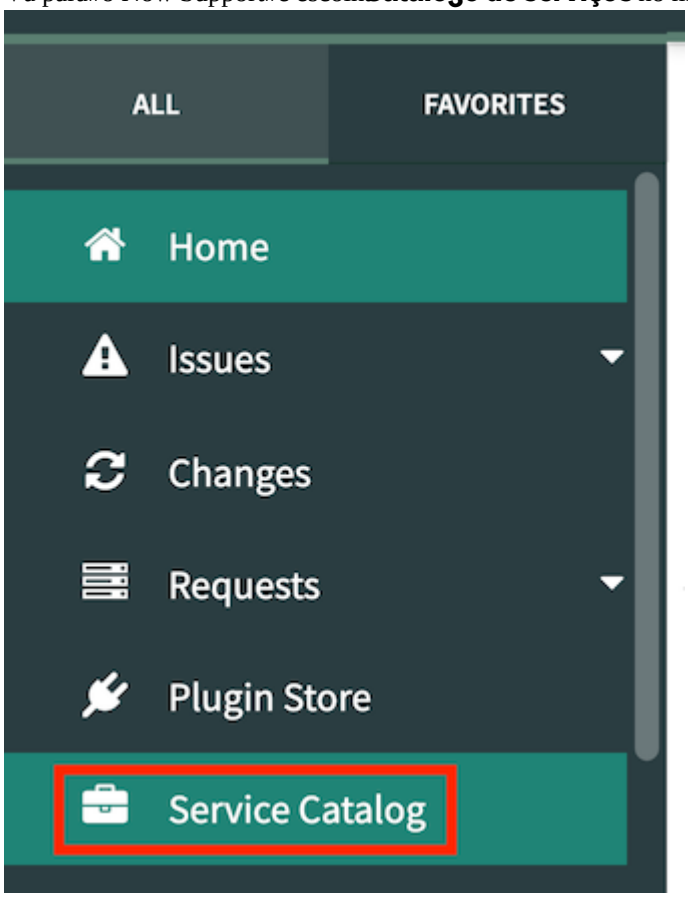
   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

   Nota:
   O cliente é responsável por configurar a implementação para atender às regras, regulamentações e leis de conformidade locais, inclusive para lidar com a proteção de dados confidenciais em suas instâncias de produção e não produção. Isso Vaccine Administration Management O app foi projetado para usar a criptografia CLE e KMF habilitada ao instalar o plug-in. O cliente pode determinar que deseja ignorar esta etapa para suas instâncias que não contêm dados confidenciais. Dados confidenciais podem ser dados como uma instância para teste que contém apenas dados fictícios.
5. Habilitar Criptografia de campo Enterprise.

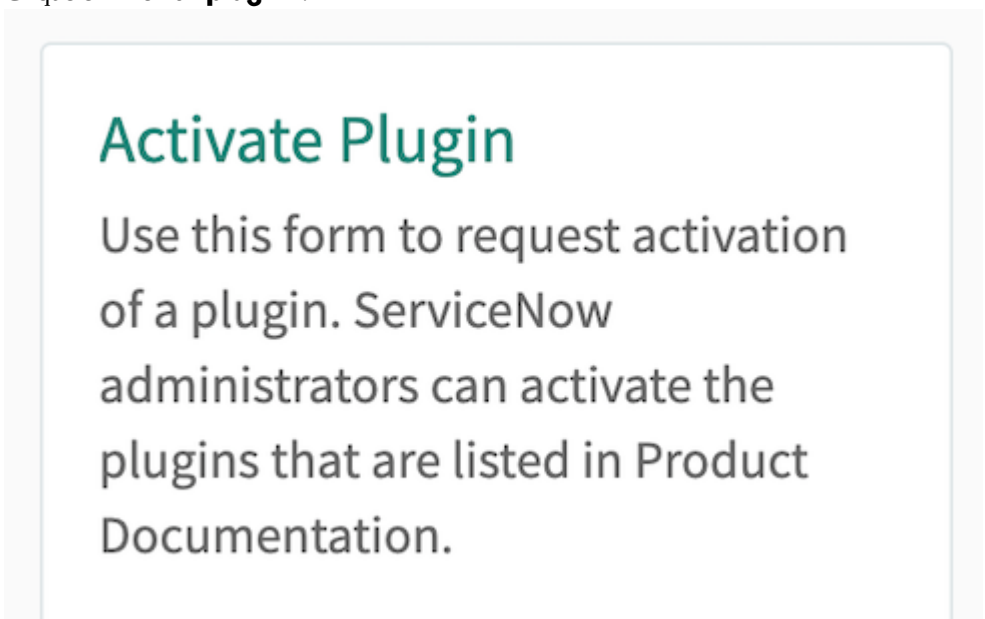
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Vá para#o Now Support#e escolha **Catálogo de serviços** no menu.



b. Clique em **Ativar plug-in** .



c. Em **Qual é sua instância de destino** especifique sua instância.

d. Selecione **O plug-in que estou procurando não está listado** .

Tradução automática

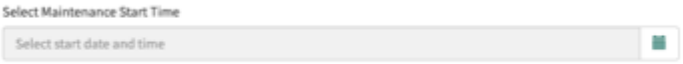
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Em **Especifique o nome do plug-in** insira Plug-in Criptografia da plataforma (com.glide.now.platform.encryption) .

f. Em **Motivo/Comentários** informe que você precisa do plug-in (com.glide.now.platform.encryption) para Vaccine Administration Management.



g. Em **Selecione Hora de início da manutenção** selecione um valor de data e hora de início.



h. Clique em **Enviar**.

. Estrutura de gestão principal o plug-in (com.glide.kmf.global) agora está ativo em suas novas instâncias.

6. Opcional: Se você estiver usando os plug-ins CLE e KMF, gere uma chave para que os campos possam ser criptografados.

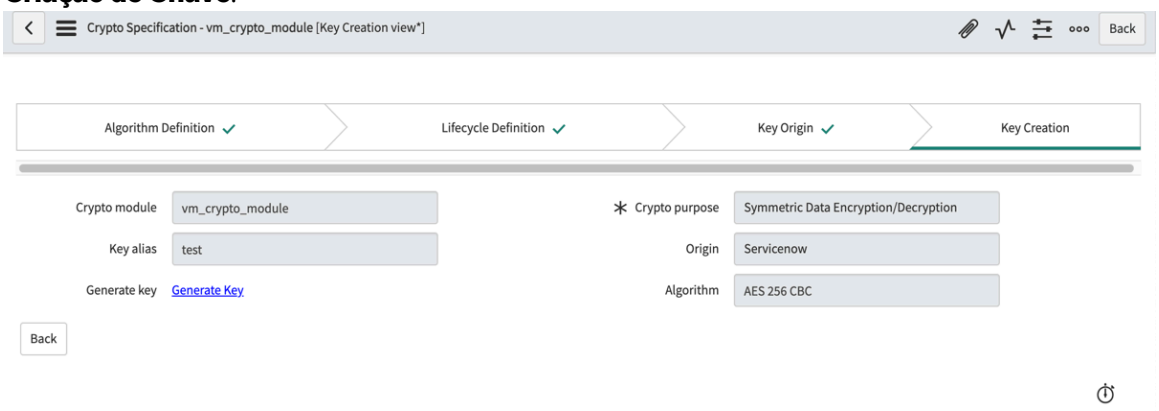
> **Importante:**
> Certifique-se de que o administrador tenha a função sn_kmf.Cryptographic_manager para obter acesso às tabelas necessárias.

a. Navegar até **Gestão de chave** > **Módulos Criptográficos** > **Tudo**.

b. Clique no registro do módulo de criptografia sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

c. Na lista relacionada Especificações de criptografia, clique no registro que aparece na lista.

d. Navegar até **Definição de Algoritmo** > **Definição de ciclo de vida** > **Origem da Chave** > **Criação de Chave**.



e. Clique em **Gerar chave**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma chave é criada na lista relacionada Chaves do módulo no registro do módulo de criptografia sn_vaccine_sm.vm_crypto_module.

Nota:
Para exibir os campos criptografados, navegue até **Segurança do sistema** > **Criptografia de campo** > **Configurações de Campo Criptografado**.

Importante:
Os usuários com a função de administrador devem ter funções elevadas para acessar o menu Criptografia de campo.

Você pode criptografar campos de dados adicionais com base em seus requisitos e configurações. Para obter informações sobre recursos adicionais de criptografia, incluindo criptografia de borda, criptografia de banco de dados e criptografia de disco completo, consulte White paper de criptografia de dados .

Criar modelos de vacina

Crie um modelo de vacina para rastrear e gerenciar diferentes vacinas em Vaccine Administration Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.model_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vaccine Administration Management Inclui modelos de vacina para a vacina Moderna COVID-19 e a vacina Pfizer-BioNTech COVID-19. Para rastrear e gerenciar quaisquer outras vacinas, crie modelos de vacina.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de vacinas** > **Administração** > **Modelos de vacina**e clique em **Novo** .
2. Em **Categorias de modelo** campo, selecione **Vacina** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do modelo

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do modelo. Uma propriedade do sistema chamada *glide.cmdb_model.display_name.shorten* controla como os nomes de exibição do modelo de software são gerados.
Fabricante	A empresa que construiu o modelo.
Nome	O nome atribuído pelo fabricante do modelo ou o nome abstrato especificado pelo gerenciador de modelos, como **Laptop do Agente de Campo**.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categorias de modelo	As categorias às quais o modelo está atribuído. Este campo é uma lista Glide e não pode ser usado para criar relatórios.
Estratégia de acompanhamento de ativos	O processo pelo qual o modelo pode ser rastreado. Escolha uma das seguintes opções: ○ **Deixar para Categoria:** O modelo é transparente e a categoria define a classe de ativo. ○ **Criar ativo consumível:** O modelo força a classe de ativo a ser consumível, independentemente do que a categoria define como a classe de ativo. ○ **Não criar ativos:** O modelo bloqueia a instanciação de ativos, independentemente do que a categoria define como a classe de ativo.
Unidade de acompanhamento de ativo	A unidade usada para medir o ativo.
Método de aquisição	O método de compra do modelo. As opções são **Ambos** , **Comprar** ou **Leasing** .
Custo	O custo de uma única unidade do modelo.
Depreciação	A depreciação do modelo.
Valor de recuperação	O valor estimado que um ativo realiza em sua venda no final de sua vida útil. Este valor deve ser menor ou igual ao custo do ativo.
Número do modelo	O número do modelo atribuído ao item pelo fabricante.
Código de barras	O número do código de barras atribuído ao modelo. Os códigos de barras são atribuídos pelo fabricante.
Proprietário	A pessoa responsável pelo modelo.
Status	O status do modelo. As opções são **Em produção** , **Descontinuado** e **Vendido** .
Tipo de gasto	O tipo de despesa. Escolha uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. ○ **Opex** Despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Certificado	A opção que determina se o modelo é aprovado para uso.
Comentários	Informações sobre o modelo que seriam úteis para outras pessoas saberem.

4. Clique em **Enviar**.

Criar ativos consumíveis de vacinas

Crie um ativo consumível de vacina e associe-o a um modelo de vacina.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.model_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de vacinas** > **Administração** > **Vacinas**e clique em **Novo** .
2. Em **Categoria do modelo** campo, selecione **Vacina** .
3. Em **Modelo** , selecione o modelo de vacina ao qual você deseja associar o ativo consumível de vacina.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de consumíveis

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome do ativo consumível.
Categoria do modelo	Categorias de modelo às quais o modelo pode ser associado. As categorias de modelo são usadas para criar itens de configuração (ICs) e ativos.
Modelo	Modelo de produto do ativo.
Quantidade	Número de itens que o ativo representa.
Geral	
Estado	Estado atual do ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Primário	Ativo primário. Quando um ativo primário é definido, o. **Atribuição** e. **Estado** os campos do ativo secundário são preenchidos automaticamente com base em **Atribuição** e. **Estado** os campos do ativo primário e são somente leitura.
Classe	Tipo de ativo.
Tipo de gasto	Tipo de despesa. Escolhas das seguintes opções: ○ **Capex**: o gasto de capital é um gasto único, em que o valor é realizado ao longo dos anos. Por exemplo, uma copiadora. ○ **Opex** Despesa operacional é uma despesa contínua. Por exemplo, toners para a fotocopiadora.
Subestado	Subestado do ativo.
Atribuição a	O usuário atribuído ao registro.
Local	Localização do ativo.
Custo	Preço no qual o ativo foi comprado.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo.
Descarte	
Motivo do descarte	Texto explicando por que o ativo está sendo desativado.
Beneficiário	Organização que recebe o ativo quando ele é descontinuado.
Preço de revenda	Valor do ativo quando ele é descontinuado. Por exemplo, se o ativo for doado, o valor usado ao relatar impostos.
Desativação agendada	Data agendada em que o ativo será desativado.
Data de desativação	Data real em que o ativo foi desativado.
Atividades	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Anotações de trabalho relacionadas ao ativo.

5. Clique em **Enviar**.

Criar programas de vacinação

Crie programas de vacinação para rastrear e gerenciar vacinas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para controlar a gripe ou doenças infeciosas, como vacinas COVID-19, use os programas de vacinação contra gripe ou Covid-19 fornecidos. Para gerenciar qualquer outra vacinação, crie um programa.

Os programas de vacinação contra gripe e Covid-19 incluem métodos de vacina predefinidos, mas você deve adicionar centros e fases aos programas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de vacinas** > **Administração** > **Programas** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário do programa

Campo	Descrição
Nome	Nome do programa de vacinação.
Item do catálogo	Agendar consulta de vacinação
Descrição	Descrição do programa.
Ativo	Opção para ativar o programa para uso. Este campo é definido automaticamente como **Ativo** .

3. Clique em **Salvar**.
4. Na lista relacionada Centros, adicione os locais onde a vacina será administrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar um novo centro com um local e um depósito, clique em **Novo** .
- Para adicionar centros existentes ao programa, clique em **Editar** .

Nota:

Se necessário, você também pode remover os centros existentes do programa. Quando você remove um centro existente do programa, não é possível reservar mais compromissos para esse centro. No entanto, não haverá mudanças nos compromissos pré-agendados.

Para cada centro de local, você pode especificar a configuração da programação de compromisso, bem como configurar a programação com base no inventário disponível. Para obter detalhes, consulte:

- Configure a programação avançada de compromissos para um centro
- Configure a programação baseada em inventário para um centro

5. Na lista relacionada Fases, defina as fases para quando a vacina será administrada.

   a. Insira um nome para a fase.
   Por exemplo, `Fase 1` .

   b. Selecione as datas de início e término da fase.

   c. Adicione condições aos critérios de qualificação para definir quem recebe a vacina durante esta fase.
   Por exemplo, a Fase 1 pode ser limitada a pessoas na faixa etária sênior.

6. Na lista relacionada Métodos, adicione cada versão da vacina que está disponível por meio do programa de vacinação.

   a. Clique em **Nova**.

   b. Insira um nome para o método de vacina.

   c. Em **Aplicável a.** adicione condições de filtro para definir quem pode receber o método de vacina.
   Por exemplo, a vacinação só pode ser adequada para grupos etários específicos ou só pode ser fornecida em centros específicos.

   d. Clique em **Salvar**.

7. Na lista relacionada Dosagens, crie um registro de dosagem para cada dose necessária.

   a. Clique em **Nova**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Forma farmacêutica

Campo	Descrição
Nome	O nome da dose. Por exemplo, `Primeira dose` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Após	A dose que deve ser administrada antes desta dose. Se esta dose for a primeira dose, não selecione um valor para este campo.
Tempo de lead	O número mínimo de dias que esta dose pode ser administrada depois de receber a dose anterior. Se esta dose for a primeira dose, não selecione um valor para este campo. Este campo aparece somente quando um valor é selecionado em **Após** campo.
Tempo máximo	O número máximo de dias que esta dose pode ser administrada depois de receber a dose anterior. Se esta dose for a primeira dose, não selecione um valor para este campo. Este campo aparece somente quando um valor é selecionado em **Após** campo. **Nota:** O tempo máximo deve ser maior que o lead time.
Ordem	A ordem da dose. Por exemplo, `100` para uma primeira dose e. `200` para uma segunda dose.
Método	O método de vacina para a dose. Esse campo é definido automaticamente.
Vacina	O modelo vacinal para a dose.
Critérios de qualificação	Configure os critérios de qualificação que os usuários devem atender para serem qualificados para uma dose especificada. Por exemplo, uma dosagem só pode ser adequada para faixas etárias específicas.

c. Clique em **Enviar**.

Nota:
Se você quiser criar seu próprio produtor de registro ou uma alternativa para "Programar sua vacinação", não atualize o item do catálogo do programa com o novo produtor de registro nesta fase. "Programar sua vacinação" é o produtor de registro voltado para o usuário que permite que os usuários programem vacinas no Portal do paciente. O item do catálogo deve sempre permanecer "Agendar consulta de vacina", mesmo quando você cria um programa não OOTB. Para obter mais informações, consulte a seção Programar e gerenciar suas vacinas de Use Portal do paciente para se inscrever em um programa de vacinação.

Configure os critérios de qualificação para um programa de vacinação

Configure os critérios de qualificação que os usuários devem atender para serem qualificados para um programa de vacinação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários se Registram e fornecem informações pessoais no portal. As informações são comparadas com os critérios de qualificação do programa de vacinação para determinar se os usuários são elegíveis para o programa. Se os usuários estiverem qualificados, o usuário poderá prosseguir para a próxima fase e programar as vacinas. Se nenhum critério de qualificação for fornecido, todos os usuários registrados serão qualificados para programar vacinas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Programas**.
2. Abra o registro do programa de vacinação para o qual você deseja configurar os critérios de qualificação.
3. Em **Critérios de qualificação** construtor de condições, adicione uma ou mais condições de filtro para definir os critérios que os usuários devem atender para serem qualificados para o programa de vacinação. Por exemplo, os critérios de qualificação a seguir são definidos para usuários com mais de 60 anos ou que são um profissional de saúde. Quando os usuários fornecem suas informações pessoais no portal, o usuário deve atender a uma dessas condições para se qualificar para o programa de vacinação.
4. Clique em **Atualizar**.

Configure a programação avançada de compromissos para um centro

Configure a programação avançada de compromissos para um centro. A programação avançada de consultas permite que você configure diferentes cronogramas de vacinação, semanalmente, diariamente e muito mais, e a capacidade de atender às necessidades em constante mudança de diferentes centros e programas de localização.

Antes de Iniciar

Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**e certifique-se de que **Habilitar Configuração de compromisso específica do local da Gestão de administração de vacinas** propriedade (`sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config`) está selecionado.

Aviso:
Depois de habilitar a propriedade e suas configurações avançadas de agendamento de compromissos estiverem ativas, evite desabilitar a propriedade para ajudar a evitar inconsistências de dados.

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a programação avançada de compromissos para um centro. Você pode criar configurações de compromisso para uso em um local específico ou para reutilização em vários centros de local e programas.

Para cada configuração de compromisso, você pode criar um ou mais cronogramas de vacinação para configurar a hora de início e término diárias. Você pode configurar os dias em que os compromissos podem ser agendados, a inclusão de uma pausa diária e muito mais. As configurações de compromisso se aplicam a compromissos agendados automaticamente e agendados em massa.

Importante:
Quando você habilita esse recurso, ele substitui a configuração de agendamento de compromisso padrão que é aplicada em todos os centros. Para obter mais informações sobre a configuração padrão, consulte Configure a programação de compromissos de vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Programas**.
2. Abra um registro de programa.
3. Na lista relacionada Central, clique no ícone de visualização ( ) para abrir o registro do centro de programas.
4. Em **Configuração de compromisso** , clique no ícone de pesquisa ( ).
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de consulta de vacinação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do compromisso.
Descrição	Descrição da configuração do compromisso.
Calendário de feriados	Programação de feriados a ser associada à configuração de compromisso.
Duração da consulta	A duração do compromisso para a configuração do compromisso, que pode variar de 10 minutos a 8 horas.
Tempo de lead	Tempo após o qual o primeiro intervalo de compromisso disponível é mostrado para o usuário. Por exemplo, digamos que o lead time seja de quatro horas. Se a hora atual for 7 AM, o próximo slot disponível que o usuário verá seria para 11 AM.
Máximo de dias reserváveis no futuro	Intervalo de dias em que o usuário pode exibir os slots disponíveis para agendar seu compromisso. Por exemplo, digamos que o valor seja 14 dias. Quando o usuário está programando o compromisso, ele vê os slots disponíveis para os próximos 14 dias.
Reprogramar/Cancelar por hora	Tempo até que o usuário possa reagendar ou cancelar o compromisso. Por exemplo, digamos que o valor seja seis horas. Se o compromisso estiver programado para segunda-feira às 3 horas, o usuário deverá

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	reagendar ou cancelar o compromisso até às 9 horas do mesmo dia.
Ativo	Opção para ativar a configuração de compromisso para uso. Se habilitada, a configuração do compromisso se aplicará a compromissos agendados automaticamente e agendados em massa. **Nota:** Somente uma configuração de compromisso pode estar ativa por vez.

7. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e clique em **Salvar** .
8. Na lista relacionada Cronogramas de vacinação, crie um ou mais cronogramas de vacinação para a configuração do compromisso.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Cronograma de vacinação

Campo	Descrição
Nome	Nome do calendário de vacinação.
Data de início	Data de início da programação.
Compromissos de acordo com a janela	Número de compromissos de acordo com a janela.
Hora de início diária	Hora de início diária da programação.
Dias reserváveis	Dias em que os compromissos podem ser reservados.
Incluir pausa diária	Opção para incluir uma pausa diária. Se habilitado, você pode especificar a hora de início e término da pausa diária.
Configuração da consulta	Este campo é definido automaticamente para o registro de configuração de compromisso associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término	Data de término da programação.
Duração da consulta	Este campo é definido automaticamente como a duração do compromisso que foi definida no registro de configuração de compromisso associado.
Hora de término diária	Hora de término diária da programação.
Exibição de agendamentos	Visualização do calendário de vacinação.

c. Clique em **Enviar**.

d. Repita o procedimento para criar cronogramas de vacinação, conforme necessário.

O que Fazer Depois

Quando a configuração é finalizada, alterar alguns dos valores de configuração pode ter efeitos colaterais indesejados na programação de compromissos existentes e futuros. Para obter detalhes sobre como lidar com configurações avançadas de agendamento de compromissos para um centro, consulte Orientação para configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação.

Orientação para configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação

A configuração avançada de agendamento de compromissos permite que os administradores configurem durações de compromissos, programação diária, programação de feriados e assim por diante. A configuração é usada para identificar os slots disponíveis, bem como a capacidade de um local para um determinado dia. A configuração permite que os usuários selecionem slots de compromisso com base nos parâmetros que você configura.

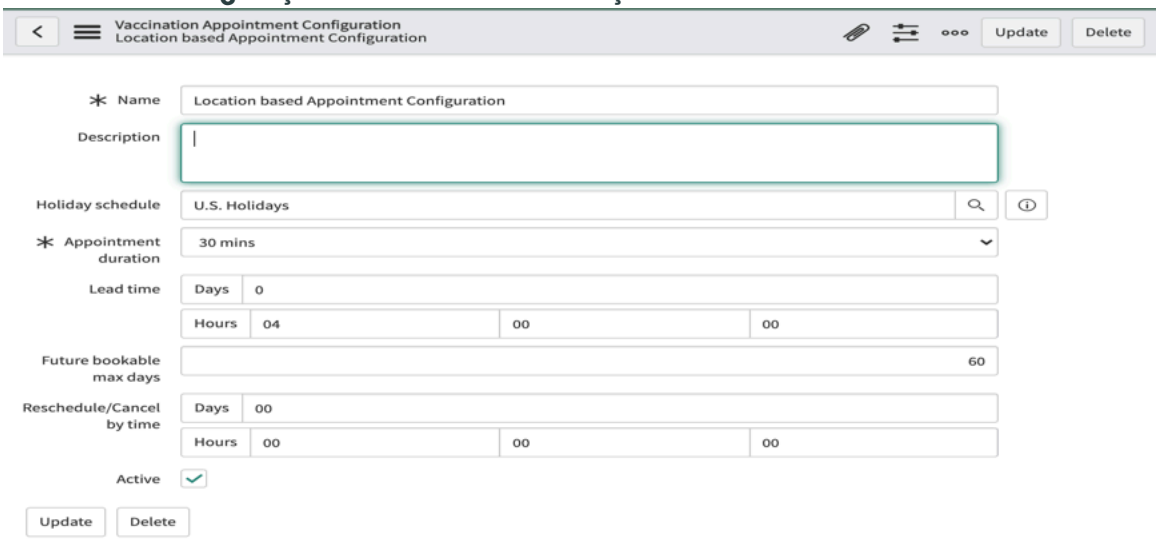
Mudar alguns dos valores de configuração de um centro de vacinação finalizado pode ter efeitos colaterais indesejados em consultas existentes e futuras.

Os formulários e tabelas a seguir fornecem algumas orientações úteis para lidar com configurações avançadas de agendamento de consultas para um centro de vacinação. Eles também fornecem alguns dos impactos de fazer determinadas mudanças. No entanto, esta orientação não aborda uma lista completa de todos os efeitos secundários possíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de consulta de vacinação



Formulário Configuração de consulta de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Nome	Você pode mudar o campo de nome sem causar efeitos colaterais indesejados.
Descrição	Você pode mudar o campo de descrição sem causar efeitos colaterais indesejados.
Calendário de feriados	Não adicione uma nova programação de feriados quando houver compromissos existentes no local atual. Invalida compromissos existentes. Não adicione mais feriados à programação de feriados existente. Novos feriados podem já conter compromissos agendados.
Duração da consulta	• Não modifique a duração do compromisso quando os compromissos já tiverem sido criados no local atual. • Mudar a capacidade total de um local causa sobreposição de slots que resultam em compromissos com excesso de agendamentos. • Por exemplo: **1.** Em sua configuração antiga, se a janela de compromisso fosse de 5 minutos, a programação diária teria sido semelhante a: 9:00 a 9:05, 9:05 a 9:10, 9:10 a 9:15 e 9:15 a 9:20. Nesta configuração, você tem compromissos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

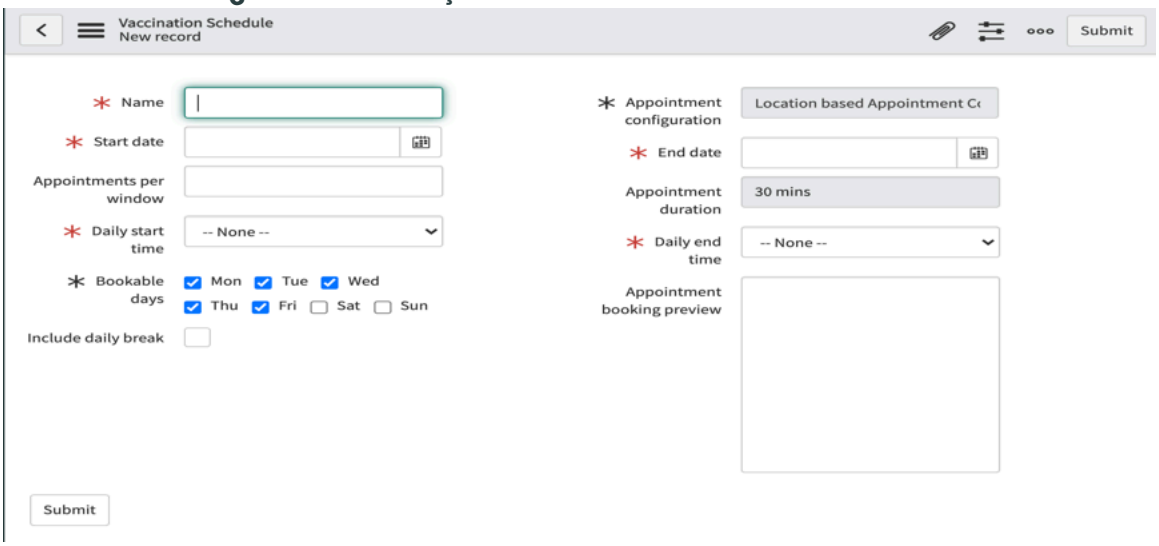
Formulário Configuração de consulta de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
	agendados das 9:00 às 9:05 e das 9:05 às 9:10, e compromissos disponíveis das 9:10 às 9:15 e das 9:15 às 9:20. **2.** Se você criar uma nova configuração com uma janela de compromisso de 10 minutos, sua programação diária será semelhante a: 9 a 9:10, 9:10 a 9:20 com slots disponíveis de 9:10 a 9:20 e os slots reais serão exibidos nos mesmos incrementos de 10 minutos. **3.** A mudança de configuração causa um overbooking no slot de 9:00 a 9:10, porque ele foi reservado para dois compromissos na configuração anterior.
Tempo de lead	Você pode mudar o valor do lead time sem afetar os compromissos existentes.
Máximo de dias reserváveis no futuro	• Não diminua o valor porque os compromissos podem ter sido reservados no último dia no local atual. Diminuir o valor invalida os compromissos agendados no último dia. • Você pode aumentar o valor sem afetar nenhum compromisso existente.
Reprograme ou cancele por hora	• Você pode mudar condicionalmente o valor. • Se houver algum fluxo de trabalho que afete compromissos ou usuários existentes, não é seguro mudar o valor.
Ativo	• Não desative a configuração quando houver compromissos existentes. Invalida compromissos existentes. • Você pode ativar a configuração inativa anteriormente sem afetar nenhum compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Cronograma de vacinação



Formulário Cronograma de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Nome	Você pode mudar o campo de nome sem causar efeitos colaterais indesejados.
Data de início	• Não aumente o valor porque os compromissos podem ser reservados entre a data de início antiga e a nova data de início. Aumentar o valor invalida os compromissos agendados entre a data de início antiga e a nova data de início. • Você pode diminuir o valor somente quando não houver slots sobrepostos configurados na outra programação na mesma configuração de compromisso. • Por exemplo: **1.** Digamos que sua programação antiga tenha uma data de início de 8 de abril de 2021 e dias reserváveis de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00. **2.** Suponha que você tenha criado outra programação na mesma configuração de compromisso que tenha uma data de início e término de 1 de março de 2021 a 31 de março de 2021. **3.** Agora, se você mudar a data de início da programação para 31 de março de 2021, isso criará um intervalo reservável sobreposto com a programação existente em 31 de março de 2021 e o sistema criará um erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Cronograma de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Data de término	• Não diminua o valor porque os compromissos podem ser reservados entre a nova data de término e a data de término antiga. Aumentar o valor invalida os compromissos agendados entre a nova data de término e a data de término antiga. • Você pode aumentar o valor somente quando não houver slots sobrepostos configurados na outra programação na mesma configuração de compromisso.
Agendamentos por janela	• Não defina o número de compromissos por janela como 0. • Aumente o número de compromissos por janela. • Não diminua o número de compromissos por janela para uma configuração de serviço quando os compromissos já tiverem sido criados. • Observe o impacto: Reduzir o número total de compromissos por janela resulta em compromissos sobrecarregados por intervalo para os compromissos que foram criados antes da mudança. • Por exemplo: **1.** Configuração antiga: Você tinha 4 compromissos por janela. Se o número total de janelas for igual a 2, sua capacidade total será de 2*4, ou 8. Se você tiver criado 4 compromissos por slot, a capacidade total usada será 4*2 ou 8. **2.** Nova configuração: Você tem 2 compromissos por janela. Se você tiver duas janelas totais, sua nova capacidade total será 2 * 2, ou 4. Mas se você já tinha 4 compromissos criados por slot (com base em uma configuração anterior), sua capacidade total será de 4*2 ou 8. **3.** Com essa configuração, a capacidade total, 8, excede a nova capacidade total de 4, causando agendamentos sobrecarregados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Cronograma de vacinação

Campo	Recomendação e impacto
Hora de início diária	Não modifique a hora de início diária quando os compromissos já estiverem presentes. A modificação cria slots sobrecarregados e invalida compromissos anteriores.
Hora de término diária	• Você pode aumentar a hora de término diária. O aumento só é válido quando os valores de duração do compromisso e início diário não são alterados. • Não marque a hora de término diária mais cedo quando os compromissos já estiverem presentes. Fazer isso cria slots sobrecarregados e invalida compromissos anteriores.
Dias reserváveis	• Adicionar dias sem afetar os compromissos existentes. • Remover os dias reserváveis em que os compromissos já foram criados invalida os compromissos anteriores. • Por exemplo: **1.** Em sua configuração antiga, suponha que o sábado seja reservável e os compromissos sejam reservados no sábado. **2.** Se você criar uma nova configuração na qual o sábado não pode ser reservado, todos os compromissos reservados anteriormente para o sábado não serão mais válidos.
Incluir pausa diária	• Não altere o valor de **Incluir pausa diária** caixa de seleção. • Não adicione a hora de pausa diária se esta caixa de seleção estiver desmarcada. • Não mude a duração da pausa. • Não defina a hora de início e a hora de término do intervalo como iguais à hora de início diária e à hora de término diária porque isso não gerará slots reserváveis.

Configure a programação baseada em inventário para um centro

Configure a programação com base no inventário disponível para um centro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**e certifique-se de que **Habilita a gestão de inventário de vacinas** propriedade (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*) está selecionado.

> **Aviso:**
> Depois de habilitar a propriedade e suas configurações baseadas em inventário estiverem ativas, evite desabilitar a propriedade para ajudar a evitar inconsistências de dados.

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.inventory_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a programação com base no inventário disponível para um centro. A programação baseada em inventário permite limitar a reserva de compromisso com base no inventário disponível para esse dia. Por exemplo, digamos que um centro tem 200 doses disponíveis e 500 slots de consulta disponíveis para um dia específico. Porque há somente 200 doses, a reserva da consulta seria limitada em 200 consultas para esse dia.

Quando você recebe um lote de suprimento de vacina em um centro específico, você pode fornecer detalhes sobre o lote para o tipo de vacina, número de doses, data de vencimento e assim por diante. Você pode adicioná-lo ao seu inventário. Você pode automatizar ou distribuir manualmente o inventário em um intervalo de datas especificado. Você também pode rastrear manualmente as doses desperdiçadas.

> **Importante:**
> Este recurso só está disponível para compromissos agendados pelo usuário. No momento, ele não é compatível com reservas em massa.

Procedimento

1. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Programas**.
2. Abra um registro de programa.
3. Na lista relacionada do Centro, abra um registro do centro de vacinação.
4. Na lista relacionada Lotes de suprimento de vacina, crie um novo registro para cada lote de suprimento de vacina que você recebe nesse local.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário do lote de fornecimento de vacinas

Campo	Descrição
Número do lote	Número do lote.
Modelo de vacina	Modelo vacinal do lote.
Centro	Centro de programas em que o lote está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Disponível em	Data em que o lote está disponível.
Vence em	Data em que o lote expira, conforme especificado pelo fabricante.
Anotações	Anotações sobre o lote.
Número total de doses	Número total de doses no lote. Este número deve ser calculado manualmente pelo gerente de inventário.
Estado	Estado do lote: ▪ **Não disponível** ▪ **Disponível**

c. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e clique em **Salvar** .

d. Para confirmar que o lote foi recebido e está incluído no inventário desse local, clique em **Disponibilizar** .

5. Para distribuir o lote automaticamente.

a. Abra o registo do lote de fornecimento de vacinas.

b. Clique em **Distribuir** .
O lote é distribuído uniformemente em um número especificado de dias úteis com base na configuração de agendamento de compromissos do local. Por exemplo, digamos que o lote seja distribuído por sete dias em um centro que está fechado aos sábados e domingos. Se a distribuição do lote começar na segunda-feira, ela será distribuída uniformemente nos próximos sete dias úteis (de segunda a sexta-feira dessa semana e, em seguida, na segunda-feira e terça-feira seguintes).

Nota:

Por padrão, o número é definido como sete dias. Para mudar o número de dias, navegue até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**e atualize o. **Número de dias para distribuir um lote** propriedade (*`sn_vaccine_sm.im_lot_distribution_day_count`*).

Ao distribuir o lote automaticamente, tem a opção de ajustar manualmente as doses alocadas para um dia individual. Abra o registro Disponibilidade de vacina por lote para o dia em que você deseja atualizar as doses e atualize o. **Doses alocadas** campo.

6. Para distribuir o lote manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Abra o registo do lote de fornecimento de vacinas.

b. Na lista relacionada Disponibilidade da vacina, clique em **Novo** .

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de disponibilidade da vacina

Campo	Descrição
Centro	Centro de onde a vacina está disponível.
Disponível em	Data em que a vacina está disponível.
Modelo de vacina	Modelo vacinal do programa.
Doses alocadas	Este valor de campo é definido automaticamente.
Doses reservadas	Este valor de campo é definido automaticamente.
Doses usadas	Este valor de campo é definido automaticamente.
Doses desperdiçadas	Número de doses desperdiçadas por dia. Este número deve ser inserido manualmente pelo gerente de inventário.
Anotações	Anotações sobre a disponibilidade da vacina.

d. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e clique em **Salvar** .

e. Na lista relacionada Disponibilidade por lote, clique em **Novo** .

f. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Disponibilidade de vacina por lote

Campo	Descrição
Lote de fornecimento	Lote a ser associado à disponibilidade da vacina.
Disponível em	Data em que a vacina está disponível. A data deve estar dentro do intervalo de disponibilidade e expiração do lote associado.
Doses alocadas	Número de doses alocadas. O número de doses alocadas deve ser inferior ao número total de doses disponíveis no lote associado.
Anotações	Anotações sobre a disponibilidade da vacina para este lote.

g. Clique em **Enviar**.

h. Para criar mais registros para disponibilidade de vacinas, repita o procedimento Disponibilidade por lotes, conforme necessário.

Configure a programação de compromissos de vacina

As consultas são agendadas automaticamente quando os usuários solicitam uma vacinação por meio do portal ou ao usar agendamentos em massa. Defina uma programação para a criação automática de compromisso seguir, como criar compromissos em dias específicos da semana ou durante períodos de tempo específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vaccine Administration Management fornece uma configuração de compromisso que você pode modificar para atender aos requisitos da sua organização.

Os compromissos são agendados automaticamente para os usuários de acordo com a configuração que você configurou. Se o horário programado automaticamente não for conveniente, os usuários poderão selecionar um horário de compromisso diferente no portal.

Importante:
Esta configuração de agendamento de compromisso padrão é aplicada em todos os centros. A partir da versão 4 de Vaccine Administration Management a configuração avançada de agendamento de compromissos está disponível. Para saber mais sobre como habilitar e configurar o recurso, consulte Configure a programação avançada de compromissos para um centro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de vacinas** > **Administração** > **Configurações do serviço**.
2. Clique no registro Programar consulta de vacina.
3. Atualize as informações em cada seção do formulário para modificar a configuração conforme necessário. Para obter instruções detalhadas sobre como preencher cada seção, consulte Configurar reserva de compromisso .

   Para obter detalhes sobre como lidar com as configurações de reserva de compromisso depois que os compromissos começam a ser agendados, consulte Configurações de Agendamentos para Gestão de administração de vacinas [KB0953615] .
4. Clique em **Atualizar**.

Configuração de agendamentos de consultas de várias vacinas

Administre agendamentos de consultas de várias vacinas com base na seleção automática e na seleção manual do método de vacina. Você pode selecionar seu método de vacina preferencial com base nos critérios de qualificação, na ordem de seleção do método e na disponibilidade do inventário.

Você pode gerenciar agendamentos de consultas de várias vacinas depois de fazer mudanças de configuração no Vaccine Administration Management propriedades do sistema. A funcionalidade de várias vacinas pode ser amplamente categorizada em seleção automática do método de vacina e seleção manual do método de vacina.

Nota:
Se o seu primeiro compromisso tiver sido concluído, você não poderá mudar o método. No entanto, você tem a flexibilidade de mudar o método ao reprogramar sua primeira dose. Se você mudar o método, ele também se aplica automaticamente à segunda dose.

Entre outros critérios, o método multivacinal também apoia a elegibilidade e a atribuição baseadas na idade, especificando as faixas etárias nos critérios de elegibilidade para o método. A lista de métodos estará visível somente se você estiver qualificado para mais de um método de vacina.

Por exemplo, digamos que apenas as faixas etárias com mais de 60 anos são elegíveis para receber a vacina da Pfizer. Se você não estiver nesta faixa etária, não receberá a vacina da Pfizer, apesar da disponibilidade. Em vez disso, o sistema avalia outros métodos que atendem aos critérios de qualificação definidos para o programa e o método.

Seleção automática do método

Nota:
A seleção automática do método de vacinação só se aplica se o `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`o valor da propriedade do sistema é **verdadeiro** .

Quando você tenta marcar uma consulta, o sistema atribui automaticamente o método de vacina com base na ordem de seleção do método e na disponibilidade do inventário. Em outras palavras, se a propriedade do sistema de gestão de inventário (`sn_vaccine_sm.enable_inventory_management`) é **verdadeiro** , a solicitação de vacinação atribui automaticamente o método com a ordem mais baixa que tem disponibilidade de inventário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se um centro de vacinação tiver a vacina Moderna no inventário, a solicitação será criada usando a Moderna em vez da Pfizer, mesmo quando a Pfizer for o método com a ordem mais baixa.

Seleção manual do método

Você pode selecionar manualmente o método de vacinação preferencial ao reservar uma consulta. A seleção manual do método funciona com ou sem gestão de inventário de vacinas.

Se a propriedade do sistema de seleção de slot (*sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*) é **falso** , o método de vacina selecionado é mantido como a preferência. Se não houver disponibilidade para a segunda dose, o sistema reserva a vaga no centro de vacinação mais próximo com o mesmo método. Por exemplo, se você selecionar um local de vacinação e o local tiver apenas uma semana da vacina da Pfizer disponível, a segunda dose será selecionada no centro mais próximo com o mesmo método.

Nota:
Para que a funcionalidade seja executada corretamente, certifique-se de que a propriedade do sistema de gestão de inventário (*sn_vaccine_sm.enable_inventory_management*e a propriedade habilitar sistema de várias vacinas (*sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*) os valores são **verdadeiro** .

Reservar consultas para doses subsequentes após a conclusão de uma dose anterior

Defina se deve habilitar a reserva para todas as doses da vacina, para reserva em massa e autoatendimento, ou habilitar a reserva para a primeira dose, com consultas subsequentes agendadas após a administração da primeira dose.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**. Para *sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses*propriedade:
   - Se definido como **verdadeiro** as consultas são agendadas para todas as doses da vacina, tanto em agendamento massivo quanto em autoatendimento.
   - Se definido como **falso** apenas a consulta da primeira dose é reservada e as consultas subsequentes são reservadas somente depois que a dose anterior é administrada.
2. Clique em **Salvar**.

Configurações da política de privacidade para Vaccine Administration Management

Os usuários devem fornecer seu consentimento de privacidade no momento do registro no Vaccine Administration Management portal.

. Migrar dados de termos e condições o script de correção é usado para mover usuários existentes que aceitaram o. Vaccine Administration Management política automaticamente para o novo Healthcare and Life Sciences política.

Para obter mais informações sobre como definir as configurações da política de privacidade, consulte Defina as configurações da política de privacidade para o Portal do paciente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar e-mails de notificação de vacinação

Personalize os e-mails de notificação de vacinação que são enviados aos usuários sobre consultas de vacinação. Usando as personalizações, você pode manter os usuários informados sobre atividades, como atualizações nas consultas de reserva de vacinação.

Vaccine Administration Management inclui as seguintes notificações por e-mail.

Notificações por e-mail

Notificações por e-mail	Descrição
Nomeação de vacina confirmada	Uma notificação por e-mail enviada ao usuário como confirmação quando um compromisso é criado.
Lembrete de agendamento de vacina	Um lembrete por e-mail enviado ao usuário antes do compromisso agendado.
Consulta de vacina cancelada	Uma notificação por e-mail enviada ao usuário quando um compromisso é cancelado.
Agendamento de vacina reprogramado	Uma notificação por e-mail enviada ao usuário quando um compromisso é reprogramado.

As notificações por e-mail são enviadas automaticamente aos usuários quando o compromisso é criado, cancelado ou reprogramado. As notificações podem ser usadas sem modificações. No entanto, como um usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você também pode optar por personalizá-los para sua organização. Para obter mais informações sobre como criar e editar notificações por e-mail, consulte Crie uma notificação por e-mail .

Agendamentos de vacinas em massa

Programe compromissos para vários usuários ao mesmo tempo em vez de fazer com que os usuários solicitem compromissos individualmente no portal de autoatendimento.

Antes de Iniciar

Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**.

Defina os seguintes valores de propriedade na tabela Propriedade do sistema [sys_property].

Tabela de propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	Se não houver nenhum intervalo de consulta disponível no centro preferencial do usuário, é a distância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
	máxima, em milhas, que é pesquisada para um local de vacinação disponível. O valor padrão é **50** .
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	A unidade de medida da distância considerada para o agendamento em massa de consultas de vacina. As opções são **mi** e. **km** . O valor padrão é **mi** .
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Se não houver nenhum intervalo de consulta disponível no local preferencial do usuário, será o número máximo de locais alternativos pesquisados para uma vacinação. Um valor mais alto para esta propriedade aumenta o tempo necessário para concluir a reserva em massa. O valor padrão é **5**.

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
As reservas em massa não são compatíveis com a programação baseada em inventário.

Procedimento

1. Crie uma tabela temporária.
   A tabela deve ser:
   - Estender sys_user.
   - O campo do usuário na tabela deve ter uma referência ao sys_user.
2. Importe os seguintes dados do histórico de integridade de cada usuário para a tabela temporária.
   - Usuário
   - Centro de vacinação preferencial
   - Faixa etária
   - Alergias a medicamentos, alimentos, um componente de vacina ou látex (Sim/Não)
   - Desmaio grave ou quase desmaio durante ou após a vacinação (Sim/Não)
   - Crises ou histórico de problemas no cérebro ou no sistema nervoso (Sim/Não)
   - Problema de saúde a longo prazo com doença cardíaca, doença pulmonar, asma, doença renal, doença metabólica como diabetes, anemia ou outro distúrbio sanguíneo (Sim/Não)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esses dados são necessários para reservar compromissos para usuários. Se os usuários agendarem os compromissos no portal de autoatendimento, os usuários fornecerão essas informações no momento da reserva. Quando um usuário com a função de administrador reserva compromissos em massa para usuários, os dados devem ser importados.

Para obter mais informações sobre como importar dados, consulte Conjuntos de importação .

3. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Configurações de agendamentos em massa** e clique em **Novo** .
4. Insira um nome para descrever os usuários incluídos na configuração.
5. Em **Programa** selecione o programa de vacinação para o qual reservar consultas.
6. Em **Nome da tabela** , selecione a tabela temporária que você criou.
7. Nos campos a seguir, selecione a coluna correspondente na tabela temporária para mapear os dados do usuário da tabela temporária para o compromisso do usuário.
   - **Histórico de integridade**
   - **Reação à vacina**
   - **Faixa etária**
   - **Centro preferencial**
   - **Usuário**
   - **Problemas de saúde a longo prazo**
   - **Alergias**
8. Em **Condições** adicione condições de filtro para definir para quais usuários agendar compromissos.
9. Para concluir a configuração, clique em **Enviar** .
   - A configuração foi salva, mas os compromissos ainda não foram agendados.
   - Se um registro de consumidor ou paciente não existir para nenhum usuário que tenha um compromisso reservado, esses registros serão criados para o usuário.

O que Fazer Depois
Quando você estiver pronto para programar os compromissos, retorne ao registro de configuração e clique em **Processar reserva** .

Nota:
Sempre que você processa uma reserva, um novo registro é criado no **Trabalhos de reserva em massa** guia. Use esta guia para exibir o andamento dos compromissos agendados. Por exemplo, você pode exibir o número total de compromissos agendados, compromissos agendados em uma central preferencial, o número de agendamentos com falha para os usuários e assim por diante.

Cancelar compromissos em um determinado intervalo de datas

Cancelar várias reservas de compromisso em um local em um determinado intervalo de datas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin ou sn_vaccine_sm.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Centros**.
2. Abra o registro do centro de vacinação que você deseja modificar.
3. Para cancelar todas as consultas no local atual em um determinado intervalo de datas junto com as doses subsequentes, se houver, clique em **Cancelar compromissos** .
4. Uma janela pop-up é exibida para que você cancele os compromissos escolhendo a data de início e a data de término e clique em **Sim** .
   Se a data de término estiver vazia, todos os compromissos após a data de início serão cancelados.

Configure o. Portal do paciente para Vaccine Administration Management

Conclua todas as tarefas de configuração para confirmar que Vaccine Administration Management(VAM) Portal do paciente está configurado corretamente para o usuário.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Vaccine Administration Management está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tarefas de configuração do Portal do paciente para VAM

Tarefa	Descrição
Configure o processo para enviar informações pessoais .	Configure o processo para permitir que os usuários enviem suas informações pessoais para vacinas no Portal do paciente usando um produtor de registro.
Configure o método de vacina preferencial .	Configure o método de vacinação preferencial ao agendar uma consulta de vacinação.
Configure o agendamento de consultas para um centro de vacinação .	Configure o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação com base no inventário disponível.

Configurar o processo de envio de informações pessoais para vacinas

Você pode configurar o processo para permitir que os usuários enviem suas informações pessoais para vacinas no Portal do paciente usando um produtor de registro.

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você pode configurar quais informações do usuário são coletadas atualizando o. **Insira seu produtor de registro de informações pessoais** . Você pode usar o produtor de registro padrão para adicionar mais campos ou criar seu próprio produtor de registro. Para obter detalhes sobre como configurar um produtor de registro, consulte Produtor de registro .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do método de vacinação preferencial

Você pode configurar o método de vacinação preferencial ao agendar uma consulta de vacinação.

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você pode escolher seu método de vacinação preferencial ao programar ou reprogramar seus compromissos definindo *sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method*valor da propriedade do sistema para **verdadeiro** .

Para obter detalhes sobre como configurar agendamentos de consultas de várias vacinas, consulte Configuração de agendamentos de consultas de várias vacinas

Configuração do agendamento de consultas para um centro de vacinação

Você pode configurar o agendamento avançado de consultas para um centro de vacinação com base no inventário disponível.

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.admin, você pode configurar a programação atualizando o. *Schedule vaccine appointment*produtor de registro. Para obter detalhes sobre como configurar um produtor de registro, consulte Produtor de registro .

Além disso, você pode configurar a programação de compromissos específica do local e baseada em inventário. Para obter detalhes, consulte:

- Configure a programação avançada de compromissos para um centro.
- Configure a programação baseada em inventário para um centro.

Desative as notificações automáticas por e-mail para reservas em massa

Desative as notificações automáticas por e-mail primeiro desativando a notificação padrão para a configuração de compromisso e, em seguida, desative a regra de negócio correspondente. Por padrão, as notificações por e-mail são enviadas automaticamente aos usuários quando os compromissos são agendados como parte da reserva em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

E-mails são gerados automaticamente e compartilhados quando os usuários solicitam uma vacinação por meio do portal de autoatendimento. Vaccine Administration Management fornece uma configuração de compromisso que você pode modificar para impedir que e-mails sejam enviados para agendamentos de vacinas em massa.

Com a ajuda do acesso de administrador, você pode configurar e modificar as regras de negócios para atender aos requisitos da sua organização.

Procedimento

Para desativar a notificação padrão para a configuração do compromisso.

a. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.

b. Abra o registro Programar consulta de vacina.

c. Selecione **Ignorar notificações padrão** caixa de seleção.

d. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você não pode desabilitar notificações por e-mail somente para reservas em massa. Se você desabilitar os eventos de notificação por e-mail para reservas em massa, isso também se aplicará à reserva de autoatendimento.

Para desativar as notificações por e-mail durante a reserva em massa.

a. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

b. Abra o registro de Agendamento de vacina confirmado.

c. Em **Ativo** campo, selecione **Falso** .

d. Clique em **Atualizar**.

Configure um lembrete de compromisso e um questionário de pré-compromisso

Por padrão, os lembretes de compromisso não são enviados para o usuário. Para habilitar lembretes de compromisso, você deve configurar o lembrete de compromisso no registro de configuração de compromisso. Você também pode configurar o questionário de pré-agendamento para usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O lembrete de compromisso envia um e-mail de lembrete e um questionário de pré-compromisso para o usuário em um horário especificado.

Procedimento

1. Para configurar o lembrete de compromisso.

a. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Configurações de Compromisso**.

b. Abra o registro Programar consulta de vacina.

c. Em **Lembrete de compromisso** selecione a hora do lembrete.

Nota:
Se o campo não aparecer no formulário, um usuário com a função de administrador deverá configurar o layout do formulário para incluí-lo. No cabeçalho do formulário, clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ). Navegar até **Configurar** > **Layout do formulário** e mova o. **Lembrete de compromisso** Para a lista Selecionado e clique em **Salvar** .

Por padrão, os lembretes de compromisso não são enviados para o usuário. Se você quiser que o usuário receba o lembrete por e-mail, a configuração do lembrete de compromisso e do questionário de pré-compromisso será necessária.

d. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o questionário de pré-agendamento.

a. Navegar até **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Questionário de pré-consulta**.
O produtor de registro do Questionário pré-compromisso é exibido.

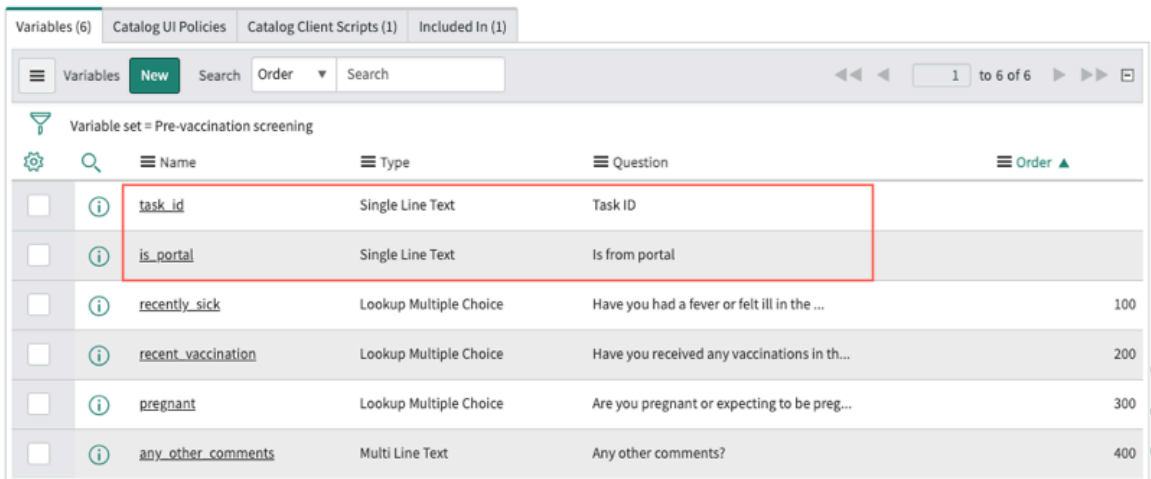
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Na lista relacionada Conjuntos de variáveis, abra o registro de triagem pré-vacinação.
. *Triagem pré-vacinação* o conjunto de variáveis é exibido.

c. Na lista relacionada Variáveis, crie ou atualize variáveis para o questionário.
Para obter detalhes sobre como configurar uma variável, consulte Variáveis do Catálogo de serviços .

Importante:
Não configure *task_id* e. *is_portal* variáveis.



d. Clique em **Atualizar**.

Novamente a reserva de registros de compromisso ignorados

Solicitações de vacinação para registros de consulta ignorados para usuários cujas consultas não foram bem-sucedidas ou ignoradas devido à falta de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de vacinas** > **Administração** > **Configurações de agendamentos em massa**.
2. Localize e abra o registro de configuração de reserva em massa com base em seu requisito.
   Solicitações e compromissos que foram criados aparecem em **Solicitações de vacinação** guia.
3. Corrija os dados e clique em **Novamente a reserva** .
   . **Novamente a reserva** a opção será executada somente para os usuários selecionados inicialmente. Se você quiser fazer outra seleção, crie uma nova configuração.

Resultado

Todas as solicitações e compromissos que foram criados aparecem em **Solicitações de vacinação** guia.

Criptografar campos de pesquisa para aparecer na assistência de pesquisa

Criptografe campos de pesquisa para pesquisar a partir de um campo diferente dos campos Nome, Sobrenome e Telefone. Ao criptografar campos de pesquisa, você pode configurá-los para aparecer na assistência de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: security_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criptografar campos como rua, cidade, estado e CEP com base nos requisitos da sua organização. Os campos descriptografados são mantidos ocultos da assistência de pesquisa. Por padrão, os campos nome, sobrenome e telefone ficam visíveis para os usuários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Criptografia de campo** > **Configurações de Campo Criptografado**.
2. Em **Pesquisa** campo, insira `sn_vaccine_sm_personal_info` .
   Na tabela Configurações de campo criptografado, você pode ver vários `sn_vaccine_sm_personal_info` campos.
3. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a coluna Ativo e selecione **Agrupar por ativo** .
4. Em **Ativo** campo, selecione **Falso** .
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para criptografar ou descriptografar campos, repita as etapas de 3 a 5, conforme necessário.

Gerencie um alto número de reservas simultâneas

Gerencie várias filas paralelas para ajudar a processar agendamentos em massa executados em modo paralelo. Você pode distribuir os processadores de eventos de reserva em massa para nós diferentes em vez de manter a carga em um único nó.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. *`sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism`*a propriedade ajuda você a implementar o fluxo de reserva de compromisso em um modo paralelo. Com o processamento paralelo, o trabalho cria eventos separados para cada centro de vacinação. Isso ajuda a expedir os eventos para as filas paralelas disponíveis uniformemente. Há um total de oito processadores de eventos de reserva em massa.

Nota:
No máximo oito filas podem ser usadas para reservas em massa. Mesmo se um usuário com a função de administrador definir a propriedade com um valor maior que **8** , somente oito filas são criadas. No entanto, o valor padrão é definido como **4** .

Para evitar problemas relacionados ao desempenho, mudanças de configuração são necessárias para fixar um nó específico. Como um usuário com a função de administrador, você pode escolher qual thread apontar para um nó específico para que a carga seja distribuída uniformemente em todos os nós. Por exemplo, se você estiver usando uma instância de vários nós, poderá alterar a configuração para fixar um nó específico usando o campo ID do sistema para selecionar o nó específico no qual você deseja que o processador de eventos de reserva em massa atinja. Esta mudança de configuração pode melhorar o desempenho do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_trigger.list` .
2. Em **Pesquisa** campo, insira `processador de eventos de reserva em massa` .
   Na tabela Programação, você pode ver oito registros do processador de eventos de reserva em massa.
3. **Opcional:** Se você tiver uma instância de vários nós, localize o registro do processador de eventos de reserva em massa e escolha um nó no **ID do sistema** campo de coluna.
4. Clique duas vezes na área vazia do **ID do sistema** campo.
   a. Escolha um nó na lista de nós disponíveis.
   b. Salve o registro clicando no ícone de marca de seleção verde ( ).
   O registro do processador de eventos de reserva em massa é atribuído a um nó específico.
5. Para atribuir diferentes registros de processador de eventos de reserva em massa a nós específicos, repita as etapas 3 e 4, conforme necessário.

Gerencie o processamento de um alto número de eventos de vacina simultâneos

Gerencie várias filas paralelas para ajudar a processar eventos de vacina executados em um modo paralelo. Você pode distribuir o processo de eventos da fila de vacinas para nós diferentes em vez de manter a carga em um único nó.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode implementar o fluxo do processo de eventos da fila de vacinas em um modo paralelo. Com o processamento paralelo, o trabalho cria eventos separados para cada fila de vacina. Esse processamento ajuda a distribuir os eventos para todos os nós ativos em vez de ser processado em um único nó.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_trigger.list` .
2. Em **Pesquisa** campo, insira `processo de eventos de fila de vacinas` .
3. Selecione o registro de processo de eventos da fila de vacinas.
4. Defina **ID do sistema** campo para **Nós ativos** .
5. Clique em **Atualizar**.
   Esta configuração cria vários registros sys_trigger para cada nó.

Configure o texto do questionário para os portais do usuário e do médico

Configure o texto do questionário que é exibido nos portais do usuário e do médico para Vaccine Administration Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos**.
2. Abra o registro Catálogo de vacinas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Itens do catálogo, atualize o texto do questionário atualizando as variáveis correspondentes dos seguintes itens do catálogo.

Nota:
O texto do questionário é distribuído entre os seguintes itens e variáveis do catálogo.

Catálogo de vacinação

Item do catálogo	Conjunto de variáveis	Variável
Questionário de pré-consulta	Triagem pré-vacinação	recently_sick
		recent_vaccination
		grávida
Agendar sua vacinação	Divulgue todas as condições	long_term_health_issues
		long_term_health_history
		any_reaction
		any_infections
Insira suas informações pessoais	Suas informações demográficas	age_group

Para obter detalhes sobre como configurar uma variável, consulte Variáveis do Catálogo de serviços .

Importante:
- Atualizar o texto do questionário atualiza esse texto nos portais do usuário e do médico.
- Se você desativar uma variável, a pergunta ficará oculta nos portais do usuário e do médico.
- Se você estiver criando uma pergunta, a nova pergunta não será exibida no portal do médico por padrão. Você também deve atualizar o widget pre-vaccine_question navegando até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**. Para obter detalhes sobre como configurar um widget, consulte Widgets do Portal de serviços .

4. Clique em **Atualizar**.

Configurar VAM propriedade para habilitar o cache com escopo

Use um cache com escopo em vez de um cache global em Vaccine Administration Management para melhorar o desempenho da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de Tokyo versão, o. VAM a aplicação usou um cache global. Os usuários existentes que usam um cache global e desejam melhorar o desempenho da aplicação usando um cache com escopo devem primeiro habilitá-lo configurando uma propriedade do sistema.

Nota:
Para novos usuários no Tokyo o cache com escopo é habilitado por padrão.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquisar `sn_vaccine_sm.enable_cache` .
3. Em **Valor** campo, insira `verdadeiro` para habilitar o cache com escopo.
4. Clique em **Atualizar**.

Como usar o Vaccine Administration Management

Saiba como usuários, médicos e administradores de provedor usam Vaccine Administration Management.

- Use Portal do paciente para se inscrever em um programa de vacinação
- Usar Portal do médico para encontrar e gerenciar consultas de vacinação para usuários
- Painel do Vaccine Administration Management
- Gerencie consultas do usuário como médico ou agente vacinal

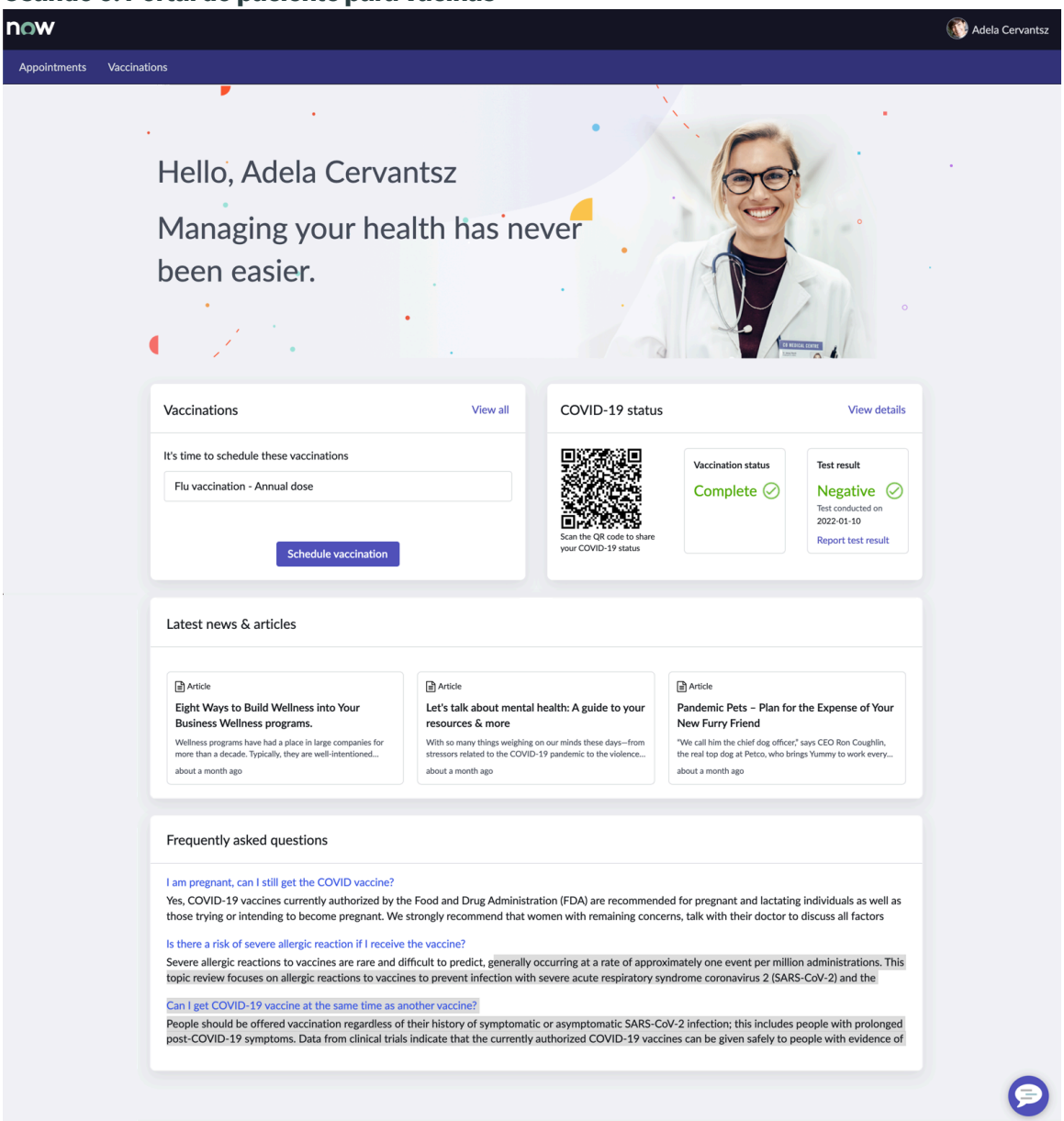
Use Portal do paciente para se inscrever em um programa de vacinação

Como usuário com a função sn_vaccine_sm.user, você pode se registrar em um programa de vacinação, fornecer suas informações pessoais, agendar e gerenciar consultas de vacinação, fornecer atualizações de saúde e muito mais, tudo em um único portal de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Portal do paciente para vacinas



Na página principal, no widget de status da COVID-19, você pode ver todas as informações sobre o status da vacinação e os resultados do teste COVID-19.

Você pode digitalizar o código QR para compartilhar o status de vacinação e os detalhes dos resultados dos testes, como o status das doses que estão sendo administradas, datas de vacinação, status da vacinação, método de vacinação e resultados dos testes. Você também pode exibir detalhes sobre o seu estado de vacinação e os resultados do teste COVID-19 clicando em **Exibir detalhes** .

Registre-se como paciente

Se você criou uma conta no Portal do paciente e também instalaram o. Vaccine Administration Management aplicação, você pode programar vacinas para si mesmo e para outros membros da família.

Tradução automática

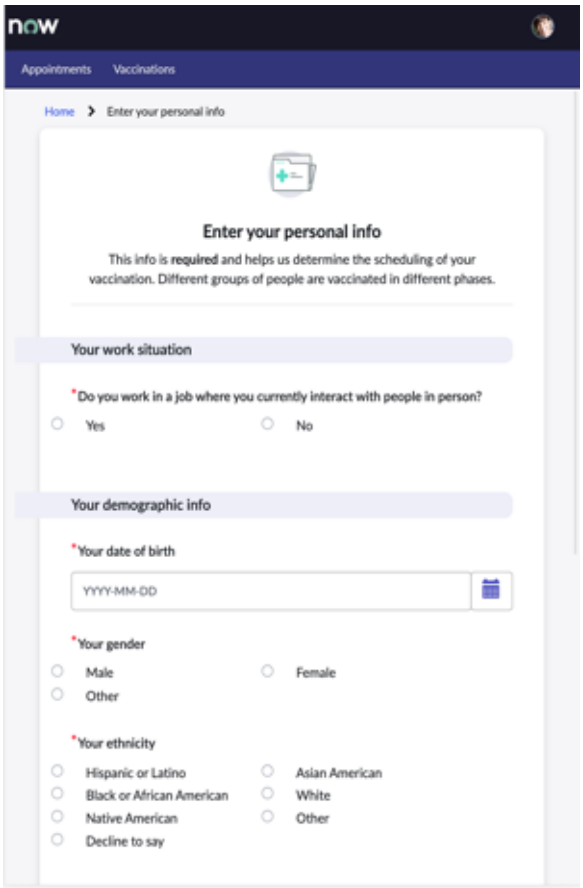
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça suas informações pessoais

Forneça suas informações pessoais no Portal do paciente

Uma vez registrado, você pode fornecer suas informações pessoais para ajudar as organizações a determinar quando você está qualificado para agendamento de compromissos.

Ao fazer login no portal mais tarde, você pode ver as vacinas para as quais está qualificado ou as vacinas que ainda tem para programar na seção Vacinas sugeridas para você da página principal. Também pode ver o seu histórico de vacinação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

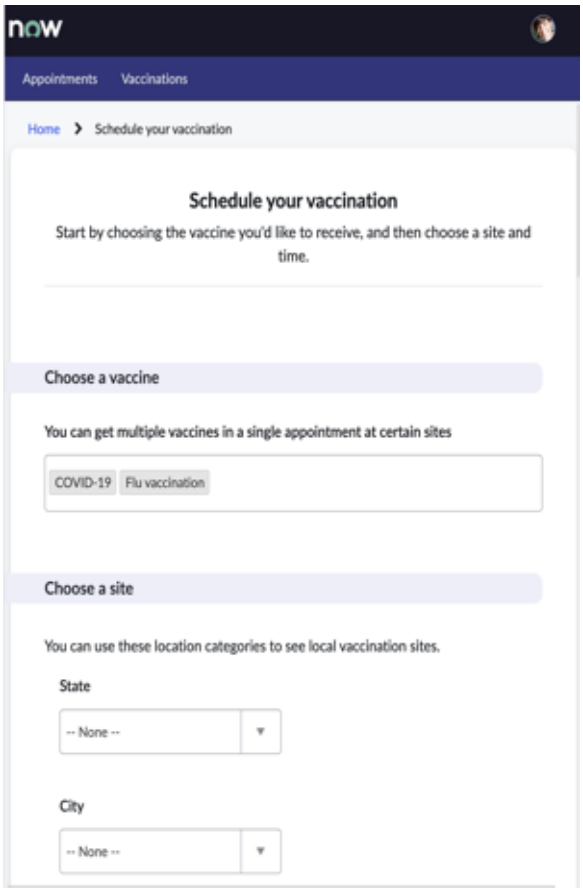
Programe e gerencie suas vacinas

Programe e gerencie suas vacinas no Portal do paciente

Se você for elegível, marque suas consultas de vacinação.

Você pode escolher seu método de vacinação preferencial. No entanto, a disponibilidade depende da ordem de seleção do método, bem como da disponibilidade do inventário.

Você pode escolher o mesmo local de vacinação para doses múltiplas, ou você pode escolher um local de vacinação diferente para cada dose. Depois de programar seus compromissos, uma confirmação de compromisso Com um código QR e-mail para você.

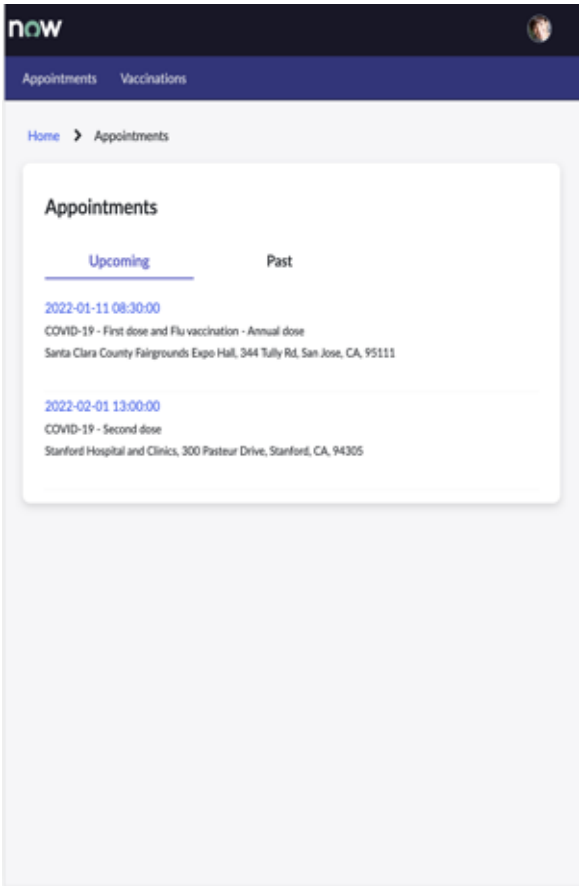


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programe e gerencie suas vacinas no Portal do paciente

Exiba todos os compromissos futuros.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Programe e gerencie suas vacinas no Portal do paciente

Exiba os detalhes de um compromisso individual.

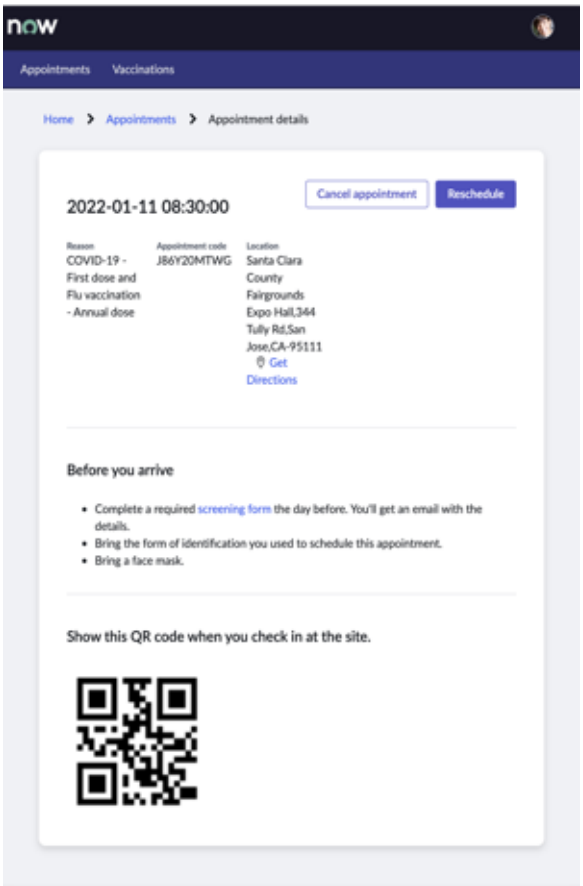
Você também pode:

- Reprogramar um agendamento

> **Nota:**
> Se sua primeira consulta tiver sido concluída para um programa de vacinação de dose múltipla, você não poderá mudar o método. No entanto, você tem a flexibilidade de mudar o método ao reprogramar sua primeira dose. Se mudar o método durante a remarcação da consulta, aplica-se automaticamente às doses subsequentes.

- Escolha locais diferentes para vários compromissos
- Cancelar um compromisso

> **Nota:**
> Se você cancelar uma consulta, todas as consultas abertas para esse programa de vacinação serão canceladas. Por exemplo, se você cancelar a segunda consulta de um programa de vacinação de três doses, a segunda e a terceira consulta serão canceladas.



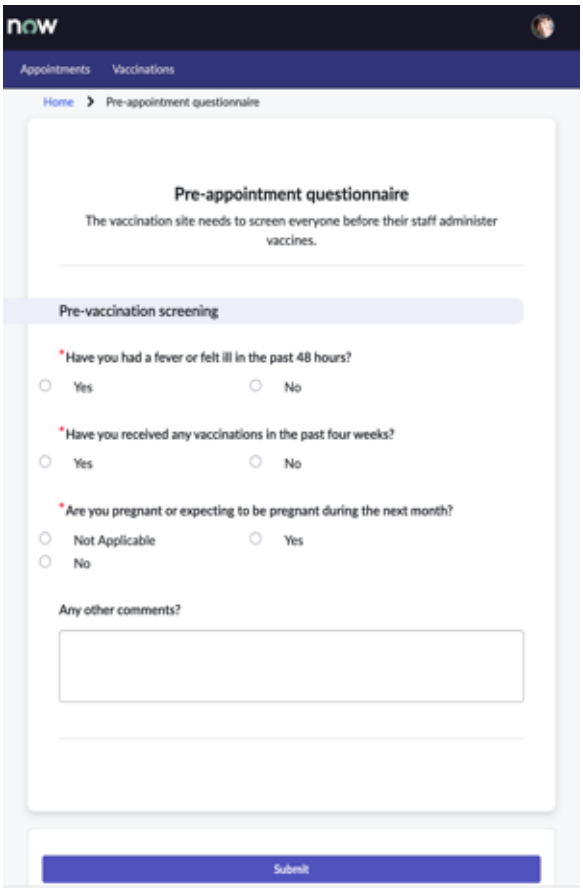
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça atualizações sobre sua saúde

Forneça atualizações sobre sua saúde no Portal do paciente

Forneça suas atualizações de integridade no portal . Além disso, as organizações têm a opção de enviar um lembrete de consulta e um questionário de pré-consulta para você em um horário especificado antes da consulta de vacinação.



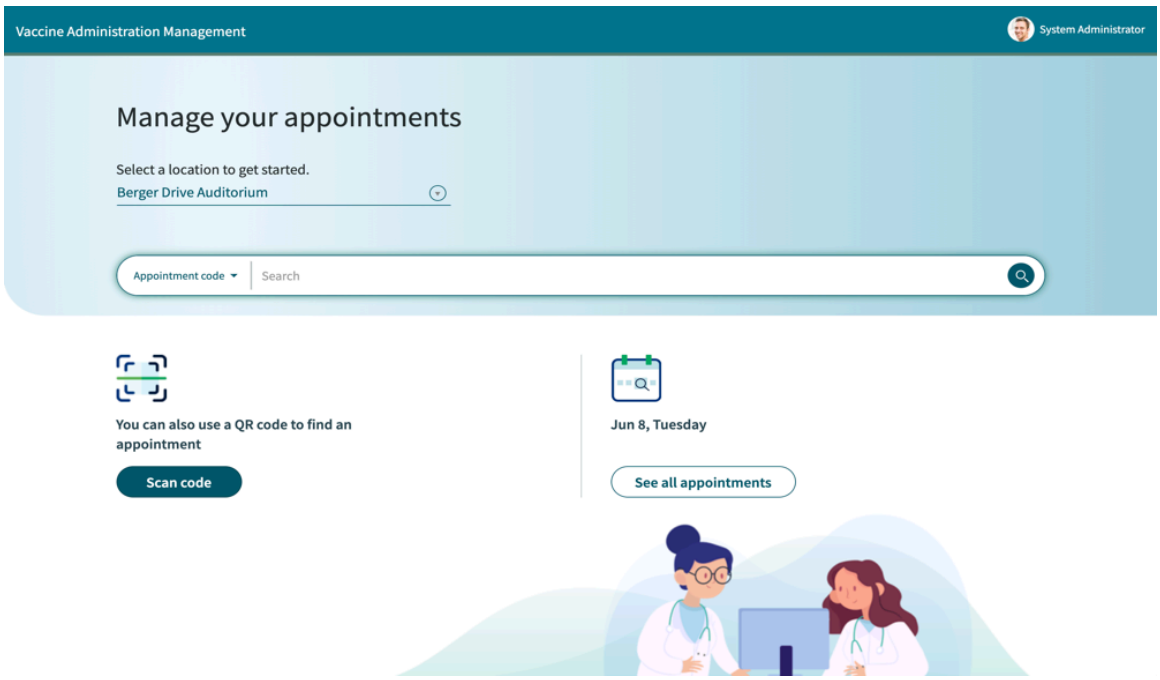
Usar Portal do médico para encontrar e gerenciar consultas de vacinação para usuários

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.clínico, você pode encontrar consultas de vacinação para usuários, exibir todos os compromissos futuros para um local específico , exiba e trabalhe em um registro de vacinação, marque um compromisso como não comparecimento, cancele um compromisso e muito mais, tudo em um único portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal do médico



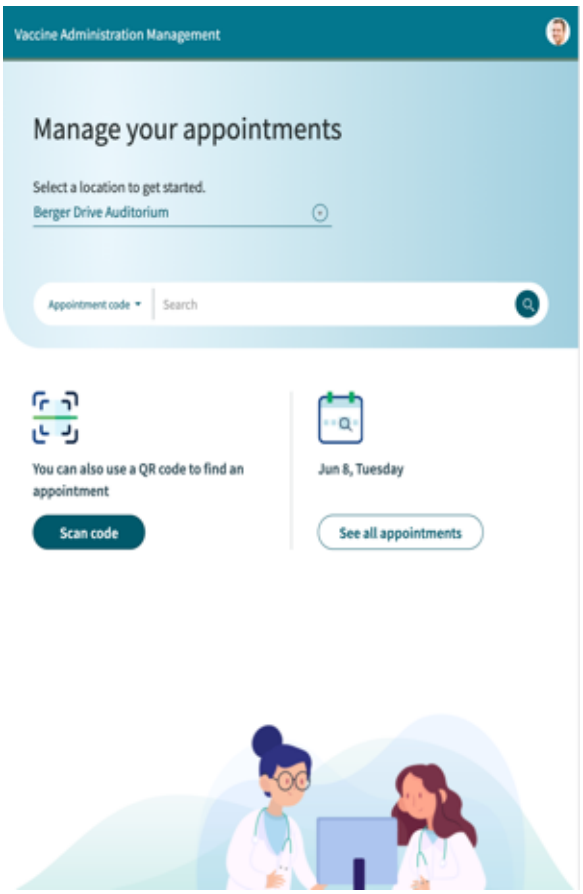
Nota:
O portal do médico é otimizado para tablet e celular. No entanto, a exibição para celular não oferece suporte à seleção de mais de um compromisso por vez para atualizações em massa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Encontre consultas de vacinação

Rastreamentos de consultas de vacinação

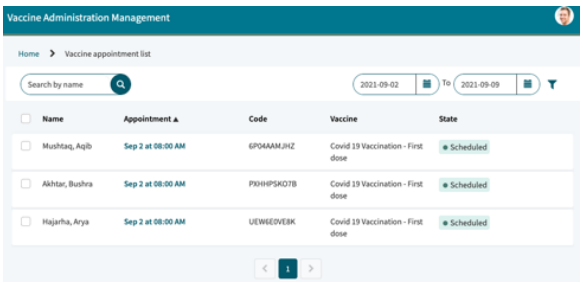
Descrição	Tela
Os médicos podem encontrar consultas de vacinação verificando o código QR do usuário, inserindo o código manualmente ou pesquisando o compromisso no portal. Os médicos podem exibir os compromissos para um local específico da lista. Para exibir todos os compromissos futuros, clique em **Ver todos os compromissos** . Os compromissos futuros incluem todos os compromissos desse dia no local selecionado , bem como compromissos da hora anterior. Por exemplo, se o médico exibir os próximos compromissos às 9:00 horas, ele verá todos os compromissos atribuídos das 8:00 até o final do dia. Depois que o médico seleciona um local, ele permanece selecionado durante toda a sessão.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir e pesquisar compromissos

Telas de exibição e consulta de pesquisa

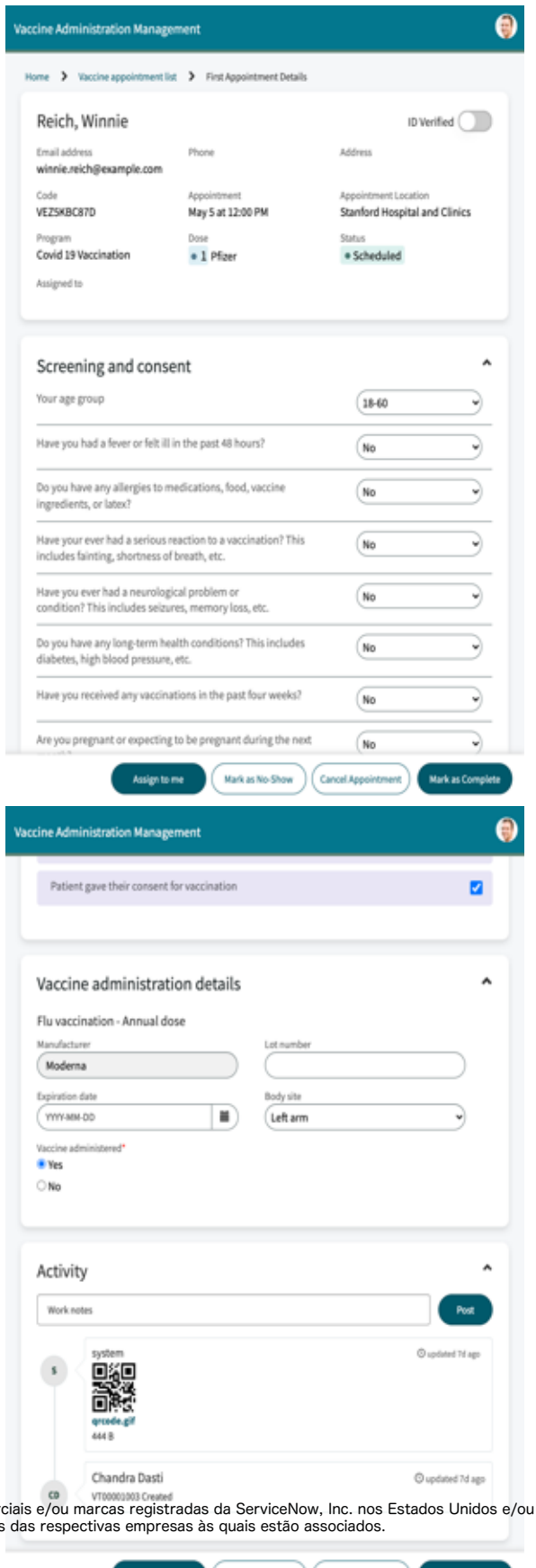
Descrição	Tela
Na exibição de lista, os médicos podem exibir todos os compromissos de um local específico, pesquisar usuários por nome e filtrar compromissos. Por padrão, as datas dos filtros de compromisso são definidas para o horário de uma semana. **Nota:** Usando o filtro Pesquisar por nome, os médicos podem exibir somente os compromissos agendados para os usuários registrados. No entanto, o médico ainda pode digitalizar o código QR de um usuário interno e pode administrar a vacina.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba e trabalhe em um compromisso

Telas de exibição e trabalho em um compromisso

Descrição	Tela
Os médicos podem exibir e trabalhar em um registro de compromisso, incluindo: • Verifique o ID do usuário • Verifique os detalhes do usuário • Preencha as perguntas de triagem • Verifique se a vacina foi administrada corretamente. Se houver várias vacinas reservadas na mesma consulta e se o médico tiver administrado apenas uma, os detalhes ainda poderão ser capturados pelo médico. Mais tarde, o usuário pode reservar a vacina que não foi administrada. • Forneça comentários e anotações de trabalho • Verifique se o usuário consentiu verbalmente com a vacina • Verifique se o usuário recebeu informações sobre a vacina • Atribuir um compromisso a si mesmo • Marque um compromisso como não comparecimento • Cancelar um compromisso • Marcar um compromisso como concluído **Nota:** Quando o médico marca uma consulta de vacinação como concluída, um registro de imunização é criado para o usuário e armazenado na tabela Imunização (sn_hcls_imunization).	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Vaccine Administration Management

Use Vaccine Administration Management painel para exibir consultas de vacina por dia, semana e mês. Você pode exibir consultas agendadas, concluídas e não comparecimento, bem como filtrar consultas por centro de vacinação, data, método e médico.

Painel do Vaccine Administration Management



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- A função sn_vaccine_sm.report_manager é necessária para exibir e editar o painel e os relatórios.
- A função sn_vaccine_sm.report_viewer é necessária para exibir o painel e os relatórios.

Acessar os painéis de Vaccine Administration Management

Para abrir o painel, navegue até **Vaccine Administration Management** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso de Vaccine Administration Management painel

Usuário	Uso do painel
Vaccine Administration Management gerenciador de painel	Pode exibir e editar o. Vaccine Administration Management painel.
Vaccine Administration Management visualizador do painel	Pode exibir Vaccine Administration Management painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Relatórios de Vaccine Administration Management

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Compromissos Programados	Pontuação única	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Número de compromissos agendados.
Compromissos concluídos	Pontuação única	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Número de compromissos concluídos.
Compromissos de não comparecimento	Pontuação única	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Número de usuários que não chegam aos compromissos agendados.
Compromissos em alta	Coluna	Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Segregação do número de compromissos agendados, concluídos e não comparecimento.

Filtros

Filtros de Vaccine Administration Management

Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Centro de vacinas	Referência	Selecionar entrada múltipla	Filtre os resultados do relatório com base no centro de vacinas selecionado.
Data	Data	Selecionar entrada única	Filtre os resultados do relatório com base na data selecionada.
Método	Referência	Selecionar entrada múltipla	Filtre os resultados do relatório com base no método de vacina selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros de Vaccine Administration Management

Nome	Tipo de filtro	Tipo de controle da IU	Descrição
Médico	Referência	Selecionar entrada múltipla	Filtre os resultados do relatório com base no médico selecionado.

Gerencie consultas do usuário como médico ou agente vacinal

Gerencie consultas de usuário como médico ou agente vacinal para criar usuários consumidores, agendar consultas de vacinação e escolher um intervalo desejado. Para gerenciar melhor as consultas do usuário, algumas configurações adicionais são realizadas para o agente vacinal.

Pesquisar registros de usuário

PESQUISE um registro de usuário para verificar se o registro de usuário existe antes de criar usuários consumidores.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.clínico

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de Pesquisa**.
2. Selecione **Consumidor** .
3. PESQUISE o registro do consumidor usando as opções de pesquisa fornecidas, como nome, sobrenome e telefone, e clique em **Pesquisa** .
   Se o registro do usuário existir, você poderá encontrar o registro do usuário em Informações pessoais.

   Nota:
   Registros de usuários internos que forneceram informações pessoais por meio do Vaccine Administration Management o portal será incluído nos resultados da pesquisa. No entanto, um médico ou um agente vacinal não poderá marcar consultas em nome dos usuários internos.

Criar usuários consumidores

Médicos e agentes vacinais podem criar registros de consumidores usando Vaccine Administration Management aplicação.

Antes de Iniciar

Nota:
Um médico ou um agente vacinal não pode criar usuários internos e, em seguida, marcar consultas em nome dos usuários.

Função necessária: sn_vaccine_sm.clínico

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de Pesquisa**.
2. Clique em **Criar usuário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Forneça as informações pessoais do usuário para ajudar as organizações a determinar a qualificação para agendamento de compromissos.
   Se o utilizador tiver tomado a primeira dose da vacina fora do Vaccine Administration Management indicar o método de vacinação e a data em que o utilizador recebeu a primeira dose da vacina.
4. Clique em **Enviar**.
   Um novo registro de informações para o usuário consumidor é criado e vinculado a um registro de paciente correspondente, se houver um para o usuário. A vacinação pode ser programada em nome do usuário. Se um registro de paciente não existir para o usuário, um novo registro de paciente será criado e vinculado às informações do usuário e ao registro do consumidor.

Pesquisar compromissos existentes

PESQUISE um compromisso existente em nome do usuário consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.clínico

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de Pesquisa**.
2. Selecione **Compromisso** .
3. PESQUISE as consultas de vacinação usando o código de consulta ou contato.
4. Clique em **Pesquisar**.
   Se o registro de vacinação existir, você pode encontrá-lo em Tarefas de vacinação.

Nota:
Como médico ou agente vacinal, você pode pesquisar um compromisso existente usando o filtro de contato somente para usuários consumidores e não para usuários internos. Se você quiser pesquisar um compromisso existente para um usuário interno, navegue até Tarefas de vacinação e filtre a lista pelo nome de usuário.

Agendar um compromisso

Agendar consultas de vacinação em nome do usuário consumidor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_vaccine_sm.clínico

Nota:
Um médico ou um agente vacinal não pode criar um compromisso em nome de usuários internos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de Pesquisa**.
2. Selecione **Consumidor** .
3. PESQUISE o novo registro de usuário consumidor usando as opções de pesquisa fornecidas, como nome, sobrenome e telefone, e clique em **Pesquisa** .
   Você pode encontrar o novo registro de informações em Informações pessoais.
4. Selecione o registro para reservar um compromisso.
5. No registro de usuário consumidor, selecione **Agendamento de vacina** .
   . **Agendamento de vacina** o botão não está visível para o usuário interno.
6. Marque as consultas de vacinação escolhendo o seu preferencial método e. local para vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode escolher o mesmo local de vacinação para ambas as doses ou escolher um local de vacinação diferente para cada dose. Para escolher seu método de vacinação preferencial ao agendar ou reagendar suas consultas, o. `sn_vaccine_sm.allow_user_selection_of_vaccine_method`o valor da propriedade do sistema deve ser definido como **verdadeiro** . Para obter detalhes sobre como configurar agendamentos de consultas de várias vacinas, consulte Configuração de agendamentos de consultas de várias vacinas.

7. Preencha os detalhes necessários e clique em **Enviar** .
   A consulta de vacinação está agendada para o utilizador e os e-mails separados para ambas as consultas de vacinação são partilhados com o utilizador.
8. Clique em **Fechar**.
   Duas tarefas de vacinação separadas são criadas na lista relacionada à consulta.

Cancelar compromissos existentes

Cancele compromissos existentes em nome do usuário consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.clínico

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de Pesquisa**.
2. Selecione **Compromisso** .
3. PESQUISE as consultas de vacinação usando o código de consulta ou o contato e clique em **Pesquisa** .
   Pode encontrar os registos de vacinação em Tarefas de vacinação.
4. Selecione o registro de usuário que você deseja cancelar e clique em **Cancelar compromisso** .

O que Fazer Depois

Reprograme compromissos existentes.

Reprograme compromissos existentes

Reprograme consultas existentes e escolha o método preferencial, data, intervalo de tempo ou centro de vacinação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_vaccine_sm.clínico

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Agente** > **Assistente de Pesquisa**.
2. Selecione **Compromisso** .
3. PESQUISE as consultas de vacinação usando o código de consulta ou o contato e clique em **Pesquisa** .
   Pode encontrar os registos de vacinação em Tarefas de vacinação.
4. Selecione o registro de usuário que você deseja reprogramar e clique em **Reprograme compromisso** .
5. Na janela pop-up Reprogramar consulta, selecione um centro de vacinação, data e intervalo de horário de consulta e clique em **Enviar** .
   A janela pop-up Reprogramar compromisso exibe a confirmação do compromisso agendado.

O que Fazer Depois

Como um usuário com a função sn_vaccine_sm.clínico, você também pode executar as seguintes ações em nome dos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Excluir**
- **Atualização**
- **Marcar como concluído**
- **Marcar como não comparecimento**

Referência da Gestão de administração de vacinas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os recursos de Gestão de administração de vacinas.

- Componentes instalados com Vaccine Administration Management
- Modelo de dados de Vaccine Administration Management
- Domain Separation e Vaccine Administration Management
- integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Opções de criptografia em Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management fornece suporte de criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia ajuda a impedir que usuários não autorizados exibam dados confidenciais de saúde.

. Criptografia de campo Enterprise opção no ServiceNow AI Platformé compatível com Vaccine Administration Management aplicação.

Criptografia de campo Enterprise

Criptografia de campo Enterprise Fornece um recurso de criptografia aprimorado em comparação com o Suporte de criptografia e usa o Key Management Framework (KMF).

Como administrador, você instala o. Vaccine Administration Management A aplicação, os módulos de criptografia e as configurações de criptografia para criptografar campos confidenciais junto com o KMF também são instalados automaticamente. Para gerenciar e auditar operações criptográficas em seu ServiceNow, como administrador, você pode optar por ativar opcionalmente o. Criptografia de campo Enterprise plug-in (com.glide.now.platform.encryption). Para obter mais informações sobre como obter Criptografia de campo Enterprise, consulte Activate Field Encryption . Para obter mais informações sobre como selecionar o módulo de criptografia primário, consulte Crie um módulo criptográfico .

Vaccine Administration Management campos criptografados

sn_vaccine_sm_personal_info	ocupação
sn_vaccine_sm_personal_info	preferred_id
sn_vaccine_sm_personal_info	zip

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vaccine Administration Management campos criptografados

sn_vaccine_sm_personal_info	província
sn_vaccine_sm_personal_info	healthcare_worker
sn_vaccine_sm_personal_info	age_group
sn_vaccine_sm_personal_info	sexo
sn_vaccine_sm_personal_info	país
sn_vaccine_sm_personal_info	etnia
sn_vaccine_sm_personal_info	other_occupation
sn_vaccine_sm_personal_info	rua
sn_vaccine_sm_personal_info	cidade
sn_vaccine_sm_questionnaire	recently_sick
sn_vaccine_sm_questionnaire	recent_vaccination
sn_vaccine_sm_questionnaire	any_other_comments
sn_vaccine_sm_questionnaire	grávida
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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent conversas para Vaccine Administration Management

Virtual Agent as conversas permitem que os usuários obtenham ajuda com o processo de vacinação.

. Virtual Agent o plug-in (com.glide.cs.chatbot) está instalado, o Vaccine Administration Management fornece Virtual Agent tópicos de conversa. Um tópico de conversa define o diálogo entre Virtual Agent(chatbot) e o usuário para atingir um objetivo.

Tópicos de conversa

Tópico	Descrição	Status padrão
Reservar Compromisso	Permite que os usuários marquem consultas de vacinação por meio do chatbot. As perguntas feitas neste tópico são as perguntas padrão que um usuário deve responder ao reservar um compromisso no portal de autoatendimento. **Nota:** Este tópico é um tópico de conversa de espaço reservado. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos.	Inativo
Minha qualificação para a fase de vacinação	Informa os usuários sobre a qualificação de vacinação e permite que os usuários marquem uma consulta se o usuário estiver qualificado. **Nota:** Este tópico é um tópico de conversa de espaço reservado. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos.	Ativo
Recursos da vacina COVID-19	Mostra o destino Knowledge artigos para o usuário. **Nota:** Para usar este tópico, você deve ativar o. ServiceNow® Gestão de serviços Plug-in Blocos de tópicos (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Os artigos mostrados neste tópico são definidos por uma palavra-chave. Por padrão, o tópico mostra todos os artigos que contêm a palavra-chave "vacina". Para mudar a palavra-chave, navegue até este tópico no ServiceNow® Designer do Virtual Agent. No tópico, clique em **Pesquisa contextual** bloco. No painel Propriedades do bloco de tópicos, defina o valor de **consulta** campo para a nova palavra-chave.	Inativo
covid-19	Permite que os usuários relatem o status da vacinação e os resultados do teste COVID-19 usando blocos de tópicos.	Ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos de conversa

Tópico	Descrição	Status padrão
	• **Relatar status de vacinação** : Permite que os usuários relatem o status da vacinação. **Nota:** Este tópico é um tópico de conversa de espaço reservado. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos. • **Relatar resultados do teste COVID-19** : Permite que os usuários relatem resultados de testes de COVID-19. **Nota:** Este tópico é um tópico de conversa de espaço reservado. Você pode mudar as perguntas de acordo com seus requisitos. Usuários não conectados que não sejam registrados devem fornecer um nome, sobrenome e endereço de e-mail antes de relatar o status de vacinação ou os resultados do teste COVID-19. Quando os usuários relatam seu status de vacinação ou os resultados do teste COVID-19, as notificações por e-mail são enviadas automaticamente para o ID de e-mail do usuário.	

Para ativar, desativar ou editar tópicos de conversa, navegue até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**. Na página Tópicos, selecione **Gestão de vacinas** categoria. Clique em um tópico que você deseja atualizar. Use **Ativo** botão de alternância para ativar ou desativar um tópico.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Vaccine Administration Management a reserva usa as seguintes propriedades do sistema. Usuários com a função de administrador podem acessar as configurações de propriedade navegando até **Tudo** > **Vaccine Administration Management** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice	Habilite ou desabilite a opção de intervalo de compromisso. Quando definido como **verdadeiro** , os usuários podem escolher o slot. Quando definido como **falso** , o sistema marca um compromisso automaticamente. O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.self_booking_slot_fetch_cnt	Defina o número de slots obtidos pelo sistema para agendar um compromisso na reserva automática do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
	usuário. O valor mais alto reduz qualquer chance de compromissos com falha em cenários de alta simultaneidade. O valor padrão é **1**. **Nota:** A propriedade do sistema se aplica somente se *sn_vaccine_sm.enable_appointment_slot_choice*o valor é **falso**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.distance_unit	Defina a unidade de medida para a distância considerada para o agendamento em massa da consulta de vacina. As opções são **mi** ou **km**. O valor padrão é **mi**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_distance	Defina a distância máxima, em milhas, que é pesquisada para um local de vacinação disponível se não houver nenhum intervalo de consulta disponível no centro preferencial do usuário. O valor padrão é **50**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.booking.max_locations	Defina o número máximo de locais alternativos que são pesquisados para uma vacinação se não houver um intervalo de consulta disponível no local preferencial do usuário. Um valor mais alto para esta propriedade aumenta o tempo necessário para concluir a reserva em massa. O valor padrão é **5**.
sn_vaccine_sm.vaccine.management.default_program	Defina o programa padrão para Vaccine Administration Management portal.
sn_vaccine_sm.book_subsequent_doses	Ative a reserva para todas as doses da vacina, para reserva em massa e autoatendimento, ou habilitar reserva para a primeira dose, com consultas subsequentes agendadas após a administração da primeira dose. Quando definido como **verdadeiro** as consultas são agendadas para todas as doses da vacina, tanto em agendamento massivo quanto em autoatendimento. Quando definido como **falso** apenas a consulta da primeira dose é reservada e as consultas subsequentes são reservadas somente depois que a dose anterior é administrada. O valor padrão é **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

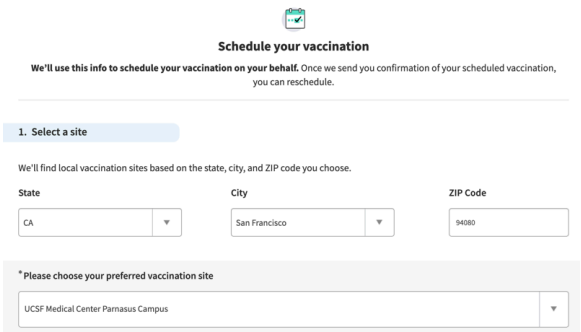
Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
	Para obter mais informações sobre como reservar doses subsequentes, consulte Reservar consultas para doses subsequentes após a conclusão de uma dose anterior.
sn_vaccine_sm.enable_vam_appointment_config	Habilitar Vaccine Administration Management configuração de agendamento de compromisso específica do local. O valor padrão é **verdadeiro** . Para obter mais informações sobre como habilitar a configuração de compromisso específica do local, consulte Configure a programação avançada de compromissos para um centro.
sn_vaccine_sm.fetch_next_available_slot	Habilite ou desabilite a busca para o próximo intervalo disponível ao abrir o calendário de reserva de compromisso. O valor padrão é **verdadeiro** .
sn_vaccine_sm.strict_check_lead_time	Exibir o tempo após o qual o primeiro intervalo de compromisso disponível é mostrado para o usuário. Quando definido como **verdadeiro** as slots para doses subsequentes são calculadas para precisão, medidas em segundos, usando tempos de lead ou máximos. Quando definido como **falso** o segundo slot pode ser reservado a qualquer momento. Por exemplo, se a primeira dose for administrada em 1 de junho de 5:00 e o tempo de espera for de 21 dias, o segundo slot poderá ser reservado após 22 de junho de 5:00:00. No entanto, se a propriedade for **falso** O segundo slot pode ser reservado a qualquer momento em 22 de junho. Esta propriedade do sistema afeta a reserva em massa. O valor padrão é **verdadeiro** .
sn_vaccine_sm.enable_self_registration	Habilite ou desabilite o registro automático para agendamentos. Quando definido como **verdadeiro** , o usuário pode se registrar e se inscrever na vacina. Quando definido como **falso** , somente usuários existentes podem se inscrever e reservar compromissos. O valor padrão é **verdadeiro** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
sn_vaccine_sm.show_location_filters	Mostre ou oculte os filtros de localização na página Programe sua vacinação. Quando definido como **verdadeiro** , a lista de locais de vacinação preferenciais é filtrada automaticamente usando as informações pessoais compartilhadas pelo usuário. No entanto, você também pode procurar outros locais de vacinação com base em sua escolha preferencial de estado, cidade ou CEP.  Quando definido como **falso** , os filtros de local estão inativos. O valor padrão é **verdadeiro** .
sn_vaccine_sm.mass_booking_parallelism	Configure o número de filas paralelas usadas para processar reservas em massa. Os valores habilitados são **1 a 8** . **Nota:** Máximo de 8 filas podem ser usadas para reservas em massa. Mesmo se um usuário com a função de administrador definir a propriedade com um valor maior que **8** , somente 8 filas são criadas. O valor padrão é **4** . Para obter mais informações sobre como habilitar o processamento paralelo de reservas em massa, consulte Gerencie um alto número de reservas simultâneas.
sn_vaccine_sm.search_assist_visibility	Minimize a seção de assistência de pesquisa e exiba os resultados da pesquisa mesmo com zoom de 200%. Para expandir a seção de assistência de pesquisa, clique em **Mostrar assistência de pesquisa** . Quando definido como **verdadeiro** clicando em **Pesquisa** minimiza automaticamente a seção de assistência de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
	pesquisa. Quando definido como **falso** , o sistema retorna ao seu comportamento padrão.
sn_vaccine_sm.enable_inventory_management	Habilite a programação com base no inventário disponível para uma central de local do programa. O valor padrão é **falso**. Para obter mais informações sobre como habilitar a gestão de inventário, consulte Configure a programação baseada em inventário para um centro.
sn_vaccine_sm.im_batch_distribution_days_count	Defina o número de dias para distribuir um lote de suprimento. Você pode distribuir o inventário uniformemente em um intervalo de datas especificado. O valor padrão é **7** .
sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine	Mude a ordem de seleção do método ao programar suas vacinas. Quando definido como **verdadeiro** , o método selecionado automaticamente é baseado na ordem de método mais baixa e na disponibilidade de inventário. Quando definido como **falso** o método com a ordem mais baixa é selecionado. **Nota:** A propriedade do sistema se aplica somente se `sn_vaccine_sm.enable_inventory_management` o valor é **verdadeiro** . O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.multi_vaccine_availability_check_days	Defina o número de dias para verificar a disponibilidade na seleção de método. **Nota:** A propriedade do sistema se aplica somente se `sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine` o valor é **verdadeiro** . O valor padrão é **7** .
sn_vaccine_sm.allow_user_selection	Habilite ou desabilite a seleção de método de várias vacinas. Quando definido como **verdadeiro** , os usuários podem escolher o método ao programar e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Vaccine Administration Management

Propriedade	Descrição
	reprogramar seus compromissos. Quando definido como **falso** , o sistema seleciona automaticamente o método com base na configuração do *sn_vaccine_sm.enable_multi_vaccine*propriedade do sistema. O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.covid.test.valid.days	Defina a duração máxima em dias que é usada para doenças infecciosas, como a validade do relatório de teste COVID-19. O valor padrão é **3**.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage	Habilite ou desabilite o registro de importação gerado no envio do autorrelato da vacina COVID-19. O valor padrão é **falso**.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage	Defina a lista de programas que exigem prova de vacinação.
sn_vaccine_sm.vaccine.manage	Defina o identificador do sistema das doenças infeciosas, como o programa de vacinação COVID-19.
sn_vaccine_sm.enable_cache	Habilite ou desabilite o cache com escopo para uso com a aplicação. Quando definido como **verdadeiro** o cache com escopo está habilitado. Quando definido como **falso** os dados não são armazenados em cache e, em vez disso, consultados diretamente no banco de dados. O valor padrão é **verdadeiro** .

Componentes instalados com Vaccine Administration Management

Vários tipos de componentes são instalados com Vaccine Administration Management, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas em Vaccine Administration Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.admin]	Administrador específico da aplicação para Vaccine Administration Management. **Importante:** Por padrão, a função de administrador contém a função sn_vaccine_sm.admin. A função sn_vaccine_sm.admin deve ser reatribuída a outro usuário e, em seguida, removida da função de administrador. Este processo protege dados confidenciais da aplicação restringindo o acesso à aplicação.	• sn_vaccine_sm.clínico • sn_vaccine_sm.manager • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager
Médico [sn_vaccine_sm.clínico]	Pode criar, ler e atualizar solicitações de vacinação, tarefas de vacinação e questionários de vacinação.	• sn_vaccine_sm.viewer • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager • sn_hcls.practitioner
Gerente da Vaccine Administration Management [sn_vaccine_sm.manager]	Pode criar, ler e atualizar programas de vacinação, fases, centros, métodos e dosagens.	• sn_vaccine_sm.viewer • sn_vaccine_sm.model_manager • agent_workspace_user • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin
Vaccine Administration Management gerente de modelo [sn_vaccine_sm.model_manager]	Pode criar, ler e atualizar modelos de vacina e consumíveis de vacina.	• sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management visualizador de modelo	Acesso somente leitura a modelos de vacinas	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Vaccine Administration Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_vaccine_sm.model_viewer]	e consumíveis de vacinas.	
Vaccine Administration Management visualizador [sn_vaccine_sm.viewer]	Acesso somente leitura a programas de vacinação, fases, centros, métodos e dosagens.	sn_vaccine_sm.model_viewer
Vaccine Administration Management usuário do portal de autoatendimento [sn_vaccine_sm.user]	Pode solicitar uma vacinação e gerenciar consultas.	sn_apptmnt_booking.appointment_booking_
Vaccine Administration Management gerenciador de painel [sn_vaccine_sm.report_manager]	Pode ler e editar o painel de compromisso.	sn_vaccine_sm.report_viewer
Vaccine Administration Management visualizador do painel [sn_vaccine_sm.report_viewer]	Pode ler o painel de compromisso.	Nenhum(a)
Vaccine Administration Management gerente de inventário [sn_vaccine_sm.inventory_manager]	Pode manter a informação e a distribuição do fornecimento de vacinas.	sn_vaccine_sm.inventory_viewer
Vaccine Administration Management visualizador de inventário [sn_vaccine_sm.inventory_viewer]	Pode ler as tabelas de gestão de inventário de vacinas.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Central de programas ativa [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinação e ainda estão em uso.
Dosagem [sn_vaccine_sm_dosage]	Armazena os detalhes das dosagens da vacina para um método de vacinação.
Configuração de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Armazena a lista de configurações usadas para programar vacinas em massa.
Trabalho de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Armazena registros de trabalho de reserva em massa, incluindo o número total de compromissos agendados no trabalho, o total de tarefas de vacinação e agendamentos com falha quando uma solicitação de agendamento em massa é gerada.
Método [sn_vaccine_sm_method]	Armazena os detalhes dos métodos disponíveis para vacinar alguém dentro de um programa de vacinação.
Informações pessoais [sn_vaccine_sm_personal_info]	Armazena as informações capturadas do usuário durante o processo de inscrição de vacinação, incluindo ocupação, demografia, endereço e documento de identidade.
Fase [sn_vaccine_sm_phase]	Armazena as fases de uma versão em que um programa de vacina está e quando está disponível para administração. Inclui a data de início, a data de término e os critérios de qualificação adicionais.
Programa [sn_vaccine_sm_program]	Armazena a lista de programas disponíveis usados para administrar vacinas.
Centro de programas [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Caso de resultado de teste [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Armazena os detalhes de um caso de resultado de teste, incluindo nome do paciente, data do teste, data de vencimento, detalhes de um programa de vacinação e status do resultado do teste.
Bloqueio de Agendamento de Vacinação [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Armazena os registros que atuam como bloqueios em slots de compromisso durante o procedimento de reserva de compromisso. Os registros são excluídos automaticamente e os bloqueios são liberados para um intervalo quando a reserva de compromisso é concluída
Configuração do agendamento de vacinação [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Armazena configurações usadas para consultas de vacinação.
Centro de vacinação [sn_vaccine_sm_center]	Armazena detalhes sobre os centros de vacinação, o local do centro de vacinação, informações de contato e o depósito do centro de vacinação.
Questionário de vacinação [sn_vaccine_sm_question]	Armazena as respostas a um questionário enviado aos usuários que agendaram uma consulta de vacinação.
Solicitação de vacinação [sn_vaccine_sm_request]	Armazena todas as solicitações de vacinação e o número da tarefa de vacinação associada, incluindo para quem a solicitação se destina, a vacinação e o programa e o status.
Cronograma de vacinação [sn_vaccine_sm_schedule]	Armazena todos os detalhes do cronograma de vacinação em uma consulta.
Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Armazena todas as tarefas de vacinação incluídas nas solicitações de vacinação.
Vacina [sn_vaccine_sm_consumable]	Armazena os detalhes sobre o estoque de vacinas, incluindo informações sobre o modelo, quantidade e disponibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Disponibilidade da vacina [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Armazena os detalhes sobre a disponibilidade de uma vacina, incluindo o centro e a data em que a vacina está disponível, o modelo da vacina e as doses alocadas, reservadas, usadas e desperdiçadas.
Disponibilidade da vacina por lote [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de fornecimento associado à disponibilidade da vacina, incluindo a data em que a vacina está disponível e as doses alocadas.
Caso de vacina [sn_vaccine_sm_case]	Armazena os casos de vacina.
Relatórios de diagnóstico de gestão de vacinas [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Armazena uma lista de usuários registrados sem registros de vacinação. A tabela é preenchida quando **Gestão de vacinação - Usuários registrados sem solicitações de vacinação** o trabalho agendado foi executado. Por padrão, o trabalho agendado está inativo.
Modelo de vacina [sn_vaccine_sm_product_model]	Armazena o modelo da vacina, incluindo tipo, fabricante e número do modelo.
Informações do status da vacina [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Armazena as informações de status da vacina, incluindo o status da vacina, dosagens administradas, método de vacina, nome do paciente e chave de prova.
Lote de suprimento de vacina [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de uma vacina adicionada ao inventário, incluindo tipo, número de doses e data de vencimento.

Modelo de dados de Vaccine Administration Management

. Vaccine Administration Management a aplicação fornece um modelo de dados que é usado nos fluxos de trabalho de administração de vacinas.

. Vaccine Administration Management o modelo de dados estende o. Healthcare and Life Sciences modelo de dados.

. Vaccine Administration Management o modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

Tradução automática

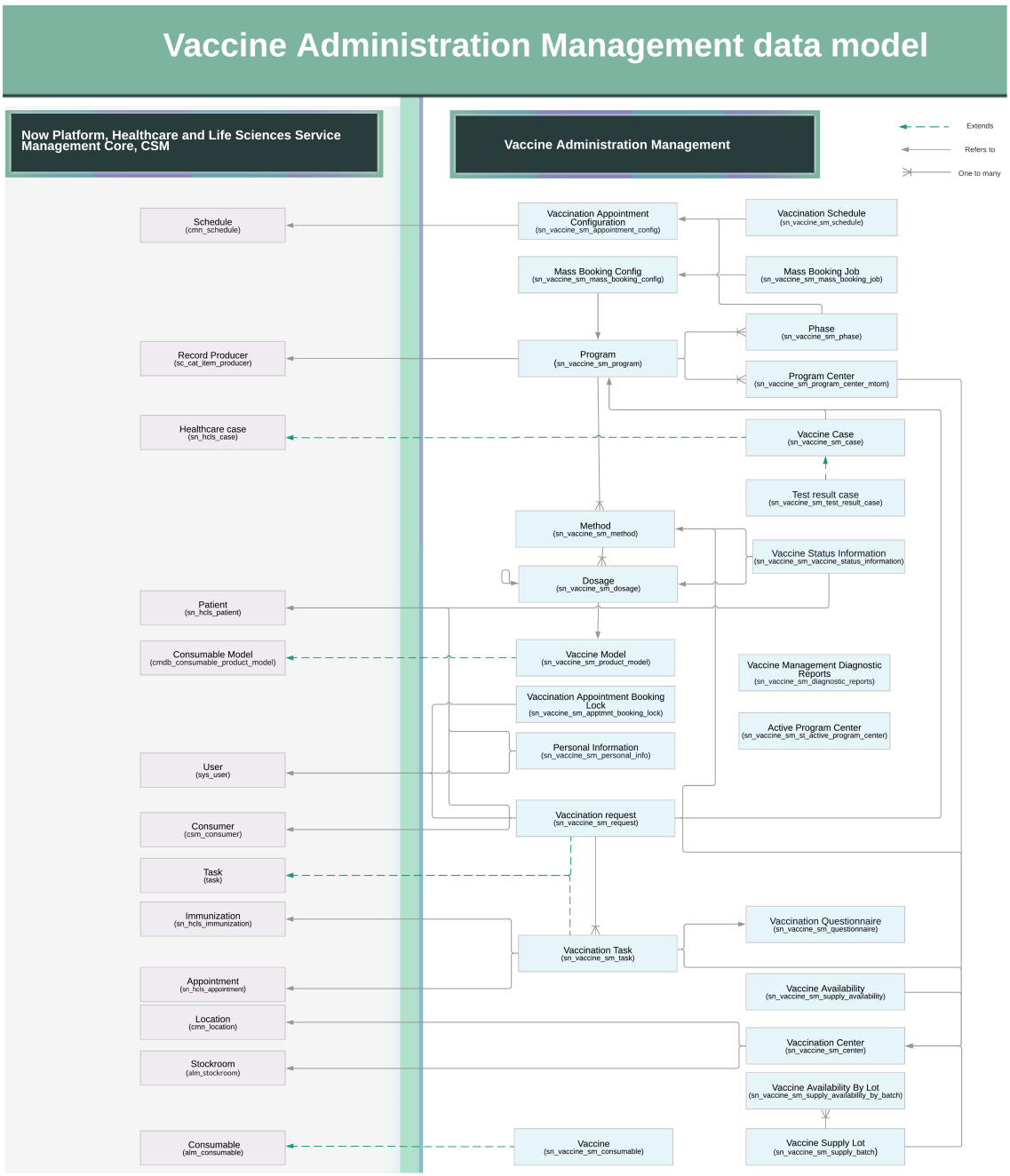
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabelas incluídas no Vaccine Administration Management aplicação.
- Tabelas incluídas no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.
- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management (CSM).
- Tabelas que são provenientes da aplicação ServiceNow AI Platform.

Você pode instalar o. Vaccine Administration Management aplicação para usar seu modelo de dados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Vaccine Administration Management.

Modelo de dados de Vaccine Administration Management



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O modelo de dados Vaccine Administration Management usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Vaccine Administration Management para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Central de programas ativa [sn_vaccine_sm_st_active_program_center]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinação e ainda estão em uso.
Dosagem [sn_vaccine_sm_dosage]	Armazena os detalhes das dosagens da vacina para um método de vacinação.
Configuração de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_config]	Armazena a lista de configurações usadas para programar vacinas em massa.
Trabalho de reserva em massa [sn_vaccine_sm_mass_booking_job]	Armazena registros de trabalho de reserva em massa, incluindo o número total de compromissos agendados no trabalho, o total de tarefas de vacinação e agendamentos com falha quando uma solicitação de agendamento em massa é gerada.
Método [sn_vaccine_sm_method]	Armazena os detalhes dos métodos disponíveis para vacinar alguém dentro de um programa de vacinação.
Informações pessoais [sn_vaccine_sm_personal_info]	Armazena as informações capturadas do usuário durante o processo de inscrição de vacinação, incluindo ocupação, demografia, endereço e documento de identidade.
Fase [sn_vaccine_sm_phase]	Armazena as fases de uma versão em que um programa de vacina está e quando está disponível para administração. Inclui a data de início, a data de término e os critérios de qualificação adicionais.
Programa [sn_vaccine_sm_program]	Armazena a lista de programas disponíveis usados para administrar vacinas.
Centro de programas [sn_vaccine_sm_program_center_mtom]	Armazena a lista de centros de vacinação que fazem parte de um programa de vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Caso de resultado de teste [sn_vaccine_sm_test_result_case]	Armazena os detalhes de um caso de resultado de teste, incluindo nome do paciente, data do teste, data de vencimento, detalhes de um programa de vacinação e status do resultado do teste.
Bloqueio de Agendamento de Vacinação [sn_vaccine_sm_apptmnt_booking_lock]	Armazena os registros que atuam como bloqueios em slots de compromisso durante o procedimento de reserva de compromisso. Os registros são excluídos automaticamente e os bloqueios são liberados para um intervalo quando a reserva de compromisso é concluída
Configuração do agendamento de vacinação [sn_vaccine_sm_appointment_config]	Armazena configurações usadas para consultas de vacinação.
Centro de vacinação [sn_vaccine_sm_center]	Armazena detalhes sobre os centros de vacinação, o local do centro de vacinação, informações de contato e o depósito do centro de vacinação.
Questionário de vacinação [sn_vaccine_sm_question]	Armazena as respostas a um questionário enviado aos usuários que agendaram uma consulta de vacinação.
Solicitação de vacinação [sn_vaccine_sm_request]	Armazena todas as solicitações de vacinação e o número da tarefa de vacinação associada, incluindo para quem a solicitação se destina, a vacinação e o programa e o status.
Cronograma de vacinação [sn_vaccine_sm_schedule]	Armazena todos os detalhes do cronograma de vacinação em uma consulta.
Tarefa de vacinação [sn_vaccine_sm_task]	Armazena todas as tarefas de vacinação incluídas nas solicitações de vacinação.
Vacina [sn_vaccine_sm_consumable]	Armazena os detalhes sobre o estoque de vacinas, incluindo informações sobre o modelo, quantidade e disponibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas da aplicação Vaccine Administration Management

Tabela	Descrição
Disponibilidade da vacina [sn_vaccine_sm_supply_availability]	Armazena os detalhes sobre a disponibilidade de uma vacina, incluindo o centro e a data em que a vacina está disponível, o modelo da vacina e as doses alocadas, reservadas, usadas e desperdiçadas.
Disponibilidade da vacina por lote [sn_vaccine_sm_supply_availability_by_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de fornecimento associado à disponibilidade da vacina, incluindo a data em que a vacina está disponível e as doses alocadas.
Caso de vacina [sn_vaccine_sm_case]	Armazena os casos de vacina.
Relatórios de diagnóstico de gestão de vacinas [sn_vaccine_sm_diagnostic_reports]	Armazena uma lista de usuários registrados sem registros de vacinação. A tabela é preenchida quando **Gestão de vacinação - Usuários registrados sem solicitações de vacinação** o trabalho agendado foi executado. Por padrão, o trabalho agendado está inativo.
Modelo de vacina [sn_vaccine_sm_product_model]	Armazena o modelo da vacina, incluindo tipo, fabricante e número do modelo.
Informações do status da vacina [sn_vaccine_sm_vaccine_status_information]	Armazena as informações de status da vacina, incluindo o status da vacina, dosagens administradas, método de vacina, nome do paciente e chave de prova.
Lote de suprimento de vacina [sn_vaccine_sm_supply_batch]	Armazena os detalhes sobre o lote de uma vacina adicionada ao inventário, incluindo tipo, número de doses e data de vencimento.

. Vaccine Administration Management o modelo de dados usa as seguintes tabelas incluídas no Healthcare and Life Sciences Service Management Core e ServiceNow AI Platform, Customer Service Management (CSM) aplicações para armazenar dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform e CSM tabelas usadas no Vaccine Administration Management modelo de dados

Tabela	Descrição	Aplicação
Compromisso [sn_hcls_appointment]	Fornece os detalhes da reserva de compromisso de um paciente.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Consumível [alm_consumable]	Fornece ativos associados a uma vacina.	ServiceNow AI Platform
Modelo consumível [cmdb_consumable_product_model]	Fornece descrições de modelos de produtos consumíveis.	ServiceNow AI Platform
Consumidor [csm_consumer]	Fornece registros de pacientes associados aos registros do consumidor.	CSM
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Oferece suporte aos tipos de caso de saúde, incluindo casos de vacina.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Imunização [sn_hcls_imunization]	Fornece as informações sobre um evento de um paciente recebendo uma vacina.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Local [cmn_location]	Fornece endereços associados a um paciente.	ServiceNow AI Platform
Paciente [sn_hcls_patient]	Fornece os detalhes de um paciente associado a registros de vacinas.	Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform e CSM tabelas usadas no Vaccine Administration Management modelo de dados

Tabela	Descrição	Aplicação
Produtor de registro [sc_cat_item_producer]	Fornece os produtores de registro para um programa de vacinação.	ServiceNow AI Platform
Programação [sn_cmn_schedule]	Fornece os cronogramas de feriados em dias e horários a serem excluídos da disponibilidade de compromisso para uma programação de vacina.	ServiceNow AI Platform
Tarefa [task]	Fornece uma série de campos de tarefa padrão usados em cada uma das tabelas que a estendem.	ServiceNow AI Platform
Usuário [sys_user]	Fornece uma série de campos de usuário padrão usados em cada uma das tabelas que o estendem.	ServiceNow AI Platform

Para saber mais sobre Healthcare and Life Sciences Service Management Core, ServiceNow AI Platform e CSM tabelas, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences, Tabelas de modelos de dados do setor e Tabelas instaladas com a Gestão de atendimento ao cliente .

Domain Separation e Vaccine Administration Management

A separação de domínio é compatível com Vaccine Administration Management. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Vaccine Administration Management a aplicação inclui separação de domínio para dados transacionais, como programas de vacinação e consultas de vacinação. A aplicação é baseada em Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences isso também inclui a separação de domínios.

Como o Domain Separation funciona no Vaccine Administration Management

Para clientes que usam o. Vaccine Administration Management aplicativo para se registrar em programas de vacinação e agendar consultas, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no registro criado e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de saúde têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Vaccine Administration Management está integrado ao ServiceNow® Healthcare and Life Sciences Service Management Core, habilitando recursos como sincronização de alguns registros em aplicações e serviços e histórico de vacinação que os usuários do paciente podem exibir.

Vaccine Administration Management depende do Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação para criar ou vincular a registros existentes de pacientes, consumidores e imunização. Integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core usa as seguintes tabelas:

- Tabela Paciente [sn_hcls_patient] - Armazena detalhes do paciente e links para informações pessoais, usuários e registros de consumidores de um usuário.
- Tabela Imunização [sn_hcls_imunization] - Armazena um registro de dados de imunização que um usuário associado pode ver como seu histórico de vacinação no portal de vacinas.

Integração com Healthcare and Life Sciences Service Management Core também adiciona a função sn_hcls.patient ao Vaccine Administration Management usuário do portal de autoatendimento [sn_vaccine_sm.user] função.

Tópicos relacionados

Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core

Mesa do paciente

Tabela de imunização

Redox Inbound Integration

Com ServiceNow® Redox Inbound Integration, use a troca bidirecional de dados em tempo real com sistemas de saúde externos por meio do Redox plataforma.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

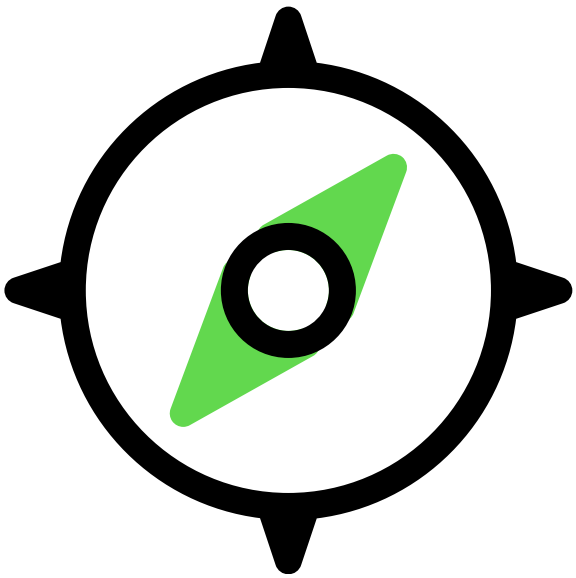
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

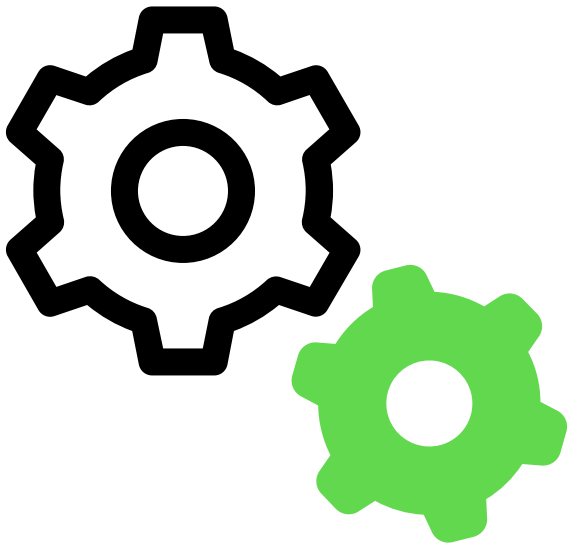
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



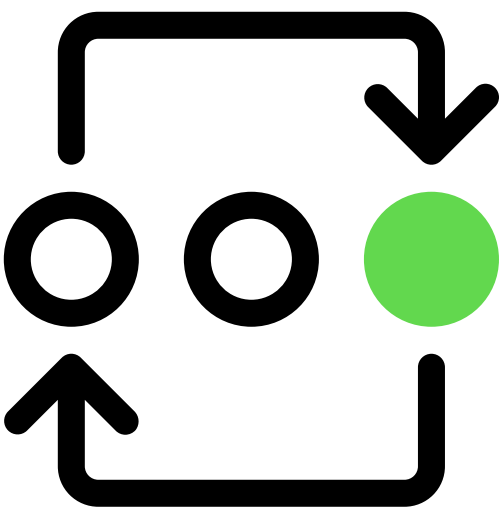
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Redox Inbound Integration.

Configurar



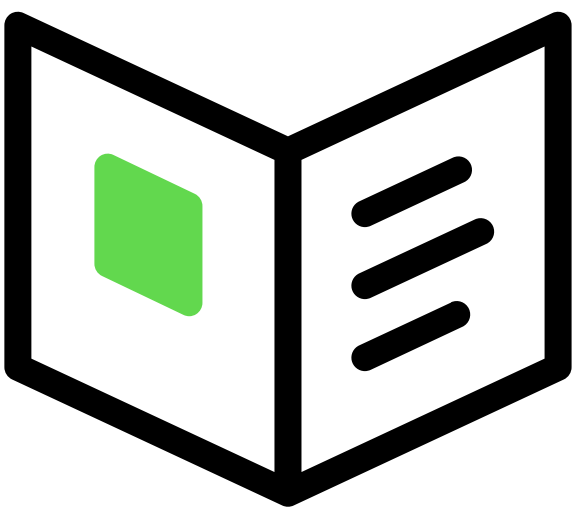
Planeje e configure sua implementação.

Trocar dados



Troque dados em tempo real entre diferentes sistemas de saúde.

Referência



Obtenha detalhes sobre modelos de dados compatíveis e tipos de evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Redox Inbound Integration

Se você está iniciando ou expandindo a implementação do Redox Inbound Integration considere saber mais sobre o app usado para integração com um sistema de saúde por meio do Redox plataforma.

Importante:

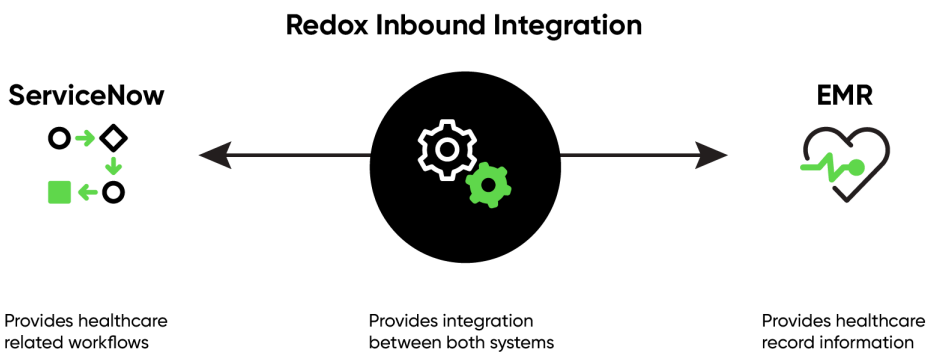
A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como hospital, pagador (seguro) ou organização de ciências biológicas, você pode desbloquear a capacidade de atendimento de vários sistemas de saúde habilitando integrações bidirecionais entre eles usando o. Redox Inbound Integration aplicação. Você pode melhorar a escalabilidade e os recursos do serviço de entrada e saída proativa usando o aplicativo para integrar com os sistemas de saúde que usam o. Redox plataforma.

Redox Inbound Integration

O exemplo a seguir mostra o. Redox Inbound Integration fluxo de trabalho.



Benefícios

Redox Inbound Integration fornece os seguintes benefícios:

Benefícios do Redox Inbound Integration

Benefício	Recurso principal	Função
Permite que os sistemas de saúde, incluindo sistemas de registros médicos eletrônicos (EMR) e sistemas de registros de saúde eletrônicos (EHR), integrem com o. ServiceNow Healthcare and Life Sciences Modelo	Troque dados de saúde em tempo real com Redox Inbound Integration	Administrador/Clínico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Redox Inbound Integration

Benefício	Recurso principal	Função
de dados baseado nos padrões do setor HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act, Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguro de Saúde) e HL7 (Health Level Seven International), evitando o custo e a complexidade da implementação de integrações ponto a ponto, permitindo a integração bidirecional entre vários sistemas EMR e um ServiceNow instância.		

Para começar a usar Redox Inbound Integration aplicação, consulte Configurando Redox Inbound Integration.

Configuração da Redox Inbound Integration

Vincule seu Redox com seu ServiceNow instância para recuperar informações de um sistema de saúde que usa o. Redox plataforma.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tarefas de configuração para usar o. Redox Inbound Integration aplicação.

1. Instale o. Redox Inbound Integration aplicação em seu ServiceNow instância.
2. Vincule seu ServiceNow instância com seu Redox conta.
3. Configure o externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para Redox Inbound Integration.
4. Crie um usuário para Redox Inbound Integration.
5. Atribuir funções para Redox Inbound Integration usuários.
6. Configure seu ServiceNow credenciais de instância no Redox mecanismo.

Instalar Redox Inbound Integration

Você pode instalar o. Redox Inbound Integration aplicação (sn_redox se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Integração de entrada do Redox lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Redox Inbound Integration aplicação (sn_redox usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Vincule seu ServiceNowinstância com seu Redox conta

Crie um endpoint da aplicação OAuth para o externo Redox sistema de saúde para acessar seu ServiceNowinstância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Certifique-se de que o escopo da aplicação está definido como Redox Inbound Integration usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hcls.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Na lista Registros de aplicações, clique em **Novo** .
3. Na página da aplicação OAuth, selecione **Crie um endpoint da API OAuth para clientes externos** .
4. No formulário Registros de aplicações, preencha Redox sistema de saúde Detalhes, incluindo nome, ID do cliente, acessível de, segredo do cliente, acessível de, atualizar a vida útil do token e a vida útil do token de acesso.

   Nota:
   Você pode ignorar **URL de redirecionamento** e. **URL do logotipo** campos, que não são usados para esta configuração.

   Para obter mais informações, consulte Crie um endpoint para os clientes acessarem a instância .
5. Clique em **Enviar**.

Configure o externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para Redox Inbound Integration

Habilite o. Redox Inbound Integration aplicação para receber dados do externo Redox Sistema de saúde configurando os IDs de origem e de destino do sistema em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Função necessária: administrador

Procedimento

Configure a tabela Sistema de origem [sn_hcls_source_system] para receber dados de um externo Redox sistema de saúde usando o. Redox Inbound Integration aplicação.
Para obter mais informações, consulte Configurar um externo Redox sistema de saúde como um sistema de origem para uma integração personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um usuário para Redox Inbound Integration

Crie um usuário para Redox Inbound Integration aplicação para receber dados de um Redox sistema de saúde.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Na lista Usuários, clique em **Novo** .
3. No formulário Usuário, preencha os detalhes do usuário, incluindo ID, nome e sobrenome, integração de calendário e fuso horário.
4. Em **Senha** , insira uma senha para o usuário.
   Esta senha pode ser permanente ou temporária.
5. **Opcional:** Para que o usuário mude a senha durante o primeiro login, selecione **A senha precisa ser redefinida** caixa de seleção.
6. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
7. Para designar este usuário como um usuário não interativo, selecione **Acesso somente ao serviço web** caixa de seleção.
8. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Atribuição de funções a Redox Inbound Integration usuários.

Tópicos relacionados

Crie um usuário

Atribuição de funções a Redox Inbound Integration usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, funcionalidades e dados na aplicação Redox Inbound Integration.

Antes de Iniciar

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Definir o escopo da aplicação como Redox Inbound Integration usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .
- Crie um usuário para Redox Inbound Integration.

Função necessária: sn_hcls.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Redox Inbound Integration aplicação.

Funções necessárias para Redox Inbound Integration

Função	Descrição
sn_hcls.admin	Administradores que podem acessar o. Redox Inbound Integration aplicação.

Procedimento

Atribua a função sn_hcls.admin ao usuário do Redox Inbound Integration aplicação.
Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um usuário .

Configurando credenciais no Redox mecanismo para enviar solicitações para um ServiceNowinstância

Você configura seu ServiceNowcredenciais de instância no Redox mecanismo para enviar solicitações para um ServiceNowinstância.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

. Redox administrador, configure seu ServiceNowcredenciais de instância no Redox mecanismo para enviar solicitações para um ServiceNowinstância. Para obter mais informações, consulte Redox documentação .

Nota:
Para enviar solicitações para um ServiceNowinstância do Redox, certifique-se de inserir a URL da REST API no seguinte formato: `https://<instance name>/api/sn_redox/v1/redox_webhook_callbacks` .

Em Redox uma solicitação é determinada pelo tipo de evento e pela configuração do fluxo de trabalho para sua integração. Para obter mais informações, consulte Modelos de dados compatíveis e tipos de evento para Redox Inbound Integration.

Troque dados de saúde em tempo real com Redox Inbound Integration

Use Redox Inbound Integration aplicação para trocar facilmente dados em tempo real entre diferentes sistemas de saúde. Troque dados sem depender de como os sistemas de saúde individuais armazenam e transmitem dados de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Como usuário com a função sn_hcls.admin, você pode receber e atualizar dados de saúde de um sistema de saúde externo em um ServiceNow instância das seguintes tarefas:

Programando

Notifique os sistemas de saúde externos sobre novos compromissos e mudanças nos compromissos existentes.

Medicação

Forneça informações sobre o uso atual e histórico de medicamentos para um paciente. Notificação em tempo real de novas receitas e modificações ou cancelamentos de já existentes.

Administração de pacientes

Forneça feed em tempo real, incluindo rastreamento e registro de pacientes com base no processo de admissão, alta e transferência (ADT) em um sistema de saúde.

Provedores

Envie informações do provedor, como dados demográficos, qualificações e funções.

Sinistros

Forneça informações de transação de sinistro sobre serviços fornecidos entre pagantes e provedores.

Resumo clínico

Exiba snapshots dos registros do paciente em momentos a tempo.

Para obter uma lista completa de compatíveis Redox modelos de dados, consulte Modelos de dados compatíveis e tipos de evento para Redox Inbound Integration.

Além disso, você também pode usar Redox Electronic Health Record Spoke para enviar e atualizar dados de saúde de um sistema de saúde externo. Para obter mais informações, consulte Redox Electronic Health Record Spoke .

Redox Inbound Integration referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os modelos de dados compatíveis e os tipos de evento para Redox Inbound Integration.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

Modelos de dados compatíveis e tipos de evento para Redox Inbound Integration

Em Redox, uma solicitação é determinada pelo tipo de evento e pelo fluxo de trabalho configurado para sua integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Redox Inbound Integration está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo no Now Support base de conhecimento.

A tabela a seguir mostra uma lista de tipos de evento no Redox modelos de dados compatíveis com Redox Inbound Integration aplicação.

Redox modelos de dados e tipos de evento compatíveis com Redox Inbound Integration aplicação

Modelo de dados	Tipo de evento
Resumo clínico	Push do Patient
	Visitar push
Sinistro	Envio
	Valor de pagamento
Provedor	Novo(a)
	Atualizar
	Ativar
	Desabilitar
Medicações	Administração
	Novo(a)
	Atualizar
	Cancelar
PatientAdmin	Novo paciente
	PatientUpdate

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redox modelos de dados e tipos de evento compatíveis com Redox Inbound Integration aplicação

Modelo de dados	Tipo de evento
	Chegada
	Cancelar
	Alta
	Pré-Admitir
	Registro
Programando	Novo(a)
	Reprogramar
	Modificação
	Cancelar
	Noshow
SurgicalScheduling	Novo(a)
	Reprogramar
	Modificação
	Cancelar
	Noshow

Para obter informações sobre Redox modelos de dados, consulte Tipos de evento para modelos de dados em Documentação do Redox .

Gestão de dispositivos clínicos

ServiceNow® Gestão de dispositivos clínicos simplifica a gestão de dispositivos médicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre manutenção e assistência, consulte Gestão de serviços de campo . Para obter informações sobre inventário e gestão, consulte Enterprise Asset Management for Healthcare .

Healthcare Computerized Maintenance Management System

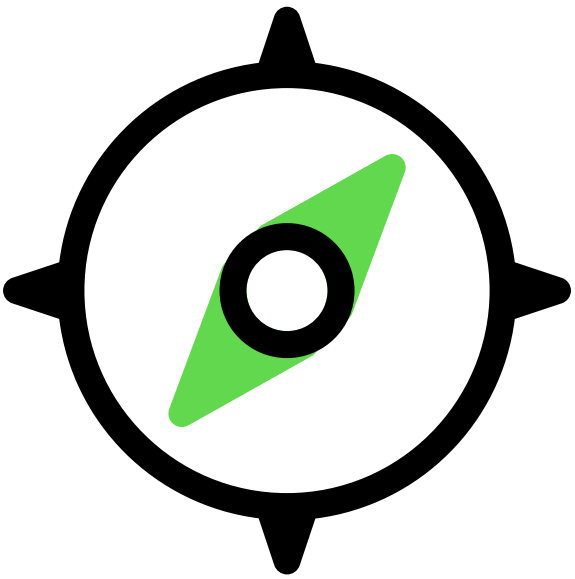
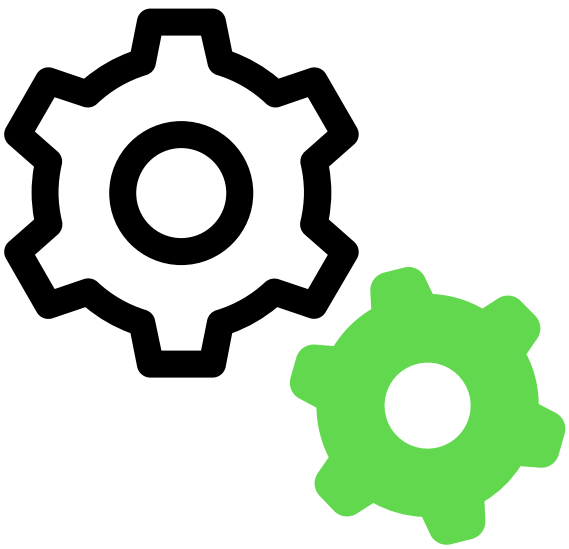
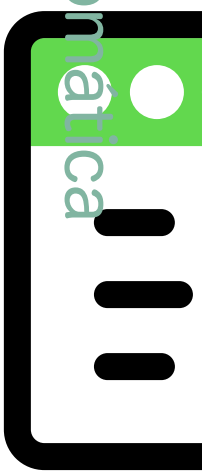
Com ServiceNow® Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS), gerenciar o processo em serviço relacionado a dispositivos médicos, o processo de revisão de manutenção de equipamentos alternativos (AEM), problemas de dispositivos médicos e o processo fora de serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

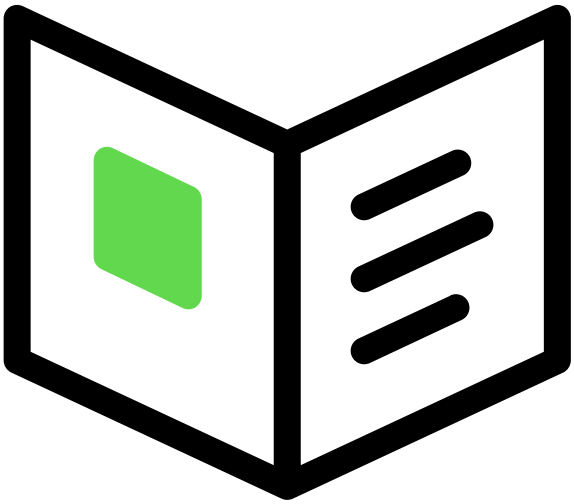
Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	
		
Saiba mais sobre como as organizações de saúde usam Healthcare CMMS.	Planeje e configure sua implementação.	Gerenc m

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de serviços de dispositivos médicos	Referência
	
Envie solicitações de dispositivos médicos em serviço, revisando solicitações do AEM, resolvendo problemas de dispositivos médicos ou dispositivos médicos fora de serviço .	Obtenha detalhes sobre componentes, incluindo tabelas.

Tradução automática

Explorando Healthcare Computerized Maintenance Management System

Se você está iniciando ou expandindo sua implementação do Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS), considere aprender mais sobre os recursos disponíveis para gerenciar dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Para os engenheiros clínicos em sua organização de saúde:

- Aprimore a gestão de conformidade simplificando os fluxos de trabalho do dispositivo com parâmetros de risco do paciente para planos de manutenção.
- Forneça visibilidade e dados em todos os dispositivos (conectados ou não conectados) e locais ou sites em uma única fonte de verdade para exceder os requisitos de conformidade.
- Aumente a produtividade da equipe por meio do modelo de dados do dispositivo integrado, modelos de ordem de serviço, experiência móvel e relatórios de conformidade.

Para os médicos em sua organização de saúde:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Melhore a satisfação do médico e reduza o tempo de inatividade do dispositivo simplificando a emissão de relatórios de problemas e os fluxos de trabalho de resposta.
- Melhore a produtividade da equipe gerenciando dispositivos em vários hospitais, locais ou empresas.

. Healthcare CMMS o playbook fornece uma experiência orientada para revisar casos relacionados a dispositivos médicos. Usando os playbooks, os engenheiros clínicos podem definir um dispositivo médico em serviço, revisar planos de manutenção de equipamento alternativo (AEM) e gerenciar solicitações de dispositivo médico fora de serviço associadas a um modelo de dispositivo médico.

. Healthcare CMMS a aplicação usa o modelo de dados fornecido pelo Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação. O caso de dispositivo médico é enviado como um caso de dispositivo médico em serviço, caso de dispositivo médico AEM, caso de dispositivo médico fora de serviço ou caso de problema de dispositivo médico e atribuído a engenheiros clínicos que podem trabalhar em um caso relacionado a um problema de dispositivo ou usar um playbook guiado em seu Espaço Para resolver um dispositivo médico em serviço, caso do AEM ou dispositivo médico fora de serviço.

Principais recursos

- Gerencie o processo de ponta a ponta do dispositivo médico em serviço.
- Revise as solicitações do AEM para modelos de dispositivos médicos.
- Crie e gerencie problemas de dispositivos médicos para manutenção corretiva de dispositivos médicos usando uma ordem de serviço.
- Gerencie o processo de ponta a ponta do dispositivo médico fora de serviço.
- Forneça uma experiência orientada para que os engenheiros clínicos concluam a configuração de dispositivos médicos em serviço, revisem solicitações do AEM e definam dispositivos médicos fora de serviço do Espaço usando o. Healthcare CMMS playbooks.

Para começar a usar a aplicação Healthcare CMMS, consulte Configuração do CMMS de assistência médica.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - cenário de serviço de dispositivos médicos

Use Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação para configurar dispositivos médicos em serviço e associá-los a planos de manutenção.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Cenário: Um hospital compra uma nova bomba de infusão que precisa ser definida como em serviço e programada para manutenção planejada. Um colaborador da organização de dispositivos, que atua como solicitante com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor, trabalha no local do hospital e envia o formulário de solicitação de dispositivo médico em serviço do portal de atendimento ao cliente do hospital. No formulário de solicitação de serviço de dispositivo médico, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

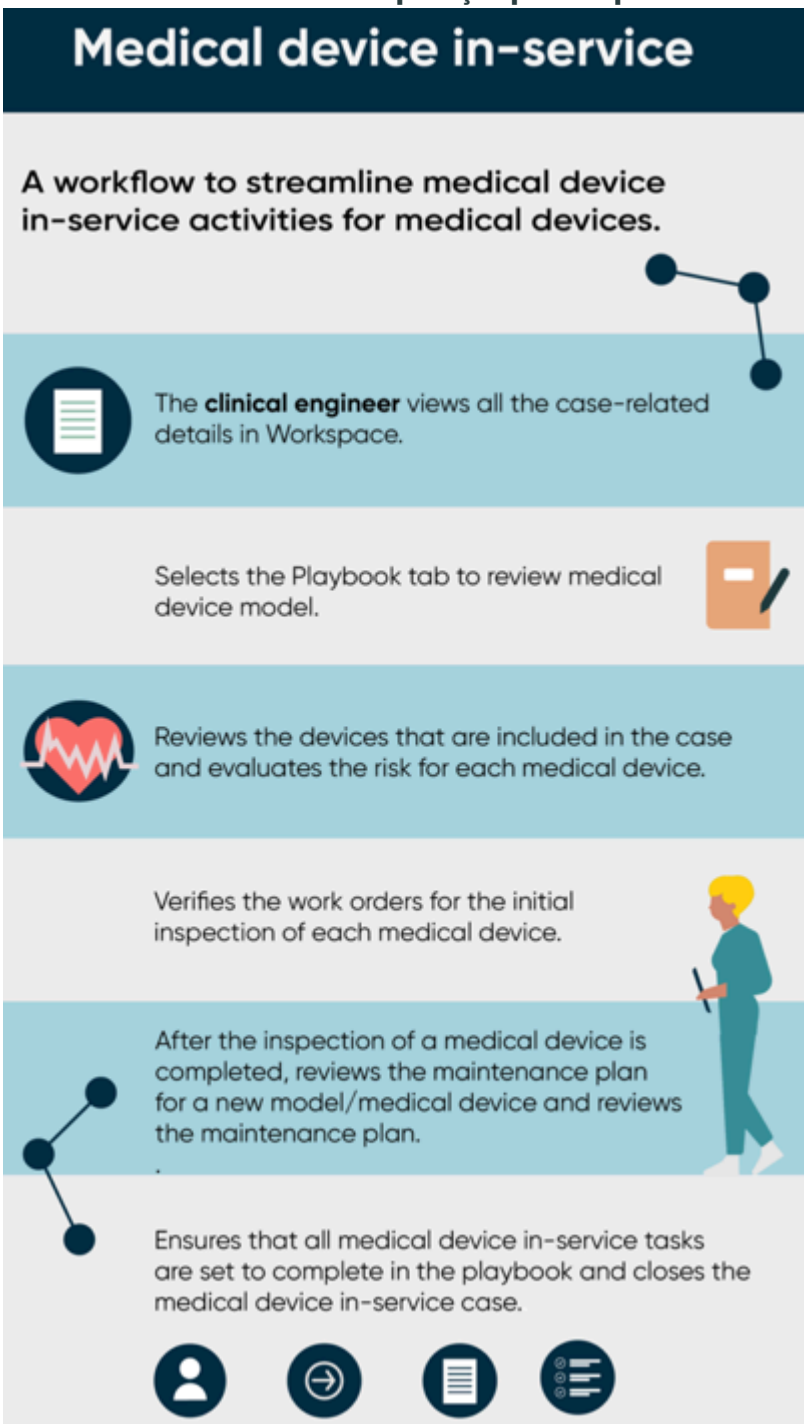
colaborador insere o modelo do dispositivo médico e os detalhes do dispositivo médico, como nome do modelo, número do modelo, fabricante, descrição resumida, número de série, organização e centro de custos. Quando o novo modelo de dispositivo médico estiver definido como Em serviço, selecione **Permitir manutenção alternativa** No formulário de solicitação em serviço de dispositivo médico para poder inserir uma solicitação para o AEM. Depois de enviar o formulário de solicitação de serviço de dispositivo médico, um dispositivo médico em serviço o caso é criado em ServiceNow instância associada ao portal de atendimento ao cliente do hospital. Para resolver o caso, o. Healthcare CMMS o fluxo de trabalho inicia um playbook configurado para dispositivo médico em serviço casos. O caso é atribuído a um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

O gráfico a seguir mostra como Healthcare CMMS a aplicação é usada para o cenário de dispositivos médicos em serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Healthcare CMMS aplicação para dispositivos médicos em serviço



As etapas do fluxo de trabalho a seguir detalham como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam o. Healthcare CMMS aplicação para habilitar o dispositivo médico em serviço:

1. Usa o. Espaço para exibir o. dispositivo médico em serviço caso.
2. Em Espaço exibe as informações completas sobre o dispositivo médico e seu modelo do **Detalhes** guia.
3. Seleciona **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O layout de um playbook permite que os engenheiros clínicos se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, fornecendo visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.

4. Revisa o modelo do dispositivo médico.
5. Revisa os dispositivos incluídos no caso e avalia os riscos de cada dispositivo médico.
6. Revisa as ordens de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo médico.
7. Após a conclusão da inspeção de um dispositivo médico, adiciona um plano de manutenção para um novo modelo/dispositivo médico e revisa o plano de manutenção.
8. Garante que todas as tarefas em serviço do dispositivo médico sejam definidas como concluídas no playbook e fecha o caso em serviço do dispositivo médico.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Revisar o cenário de solicitação do AEM

Use Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação para revisar o plano de manutenção existente relacionado a um modelo de dispositivo médico.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

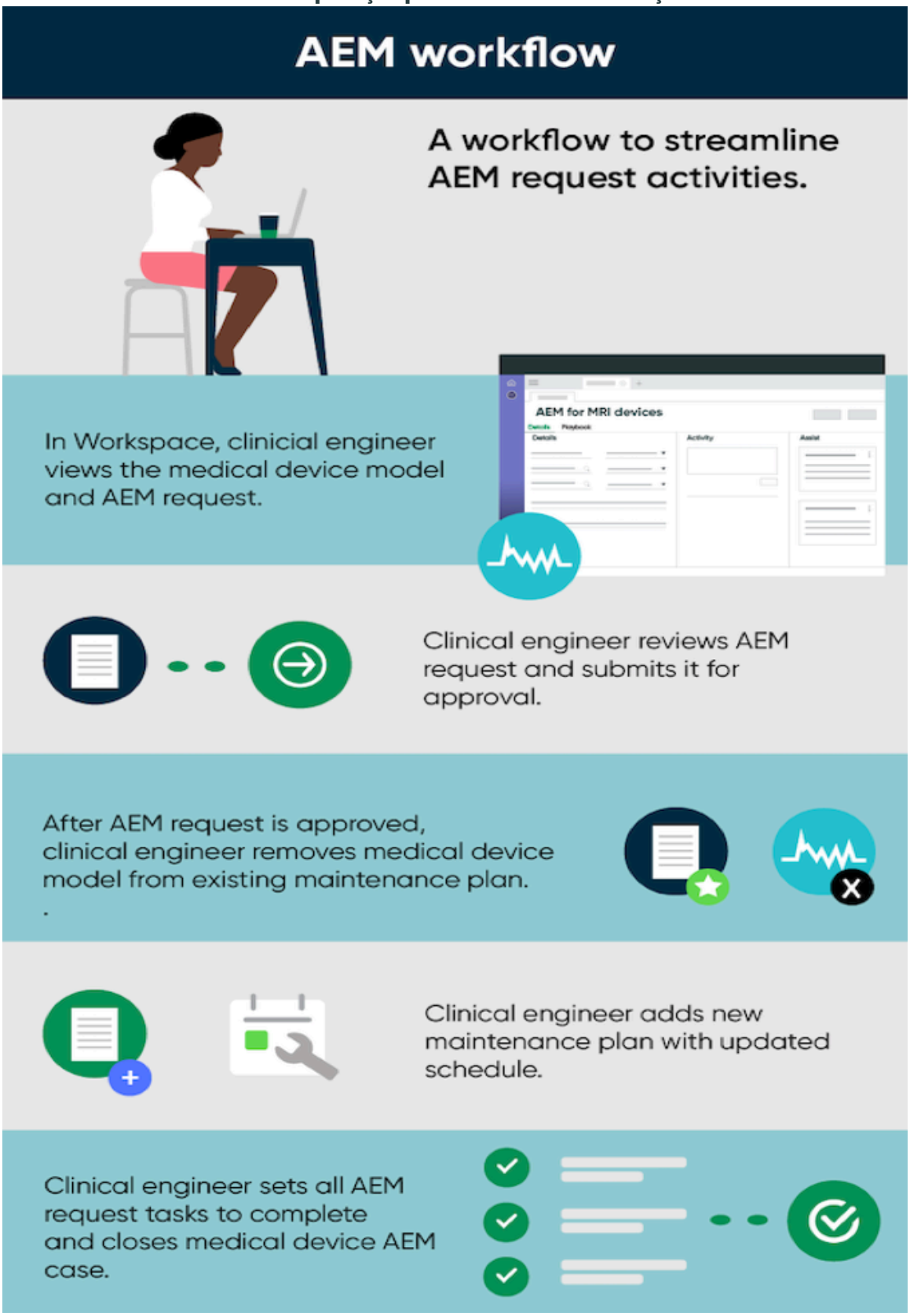
Cenário: Um hospital precisa revisar o plano de manutenção existente para todos os dispositivos de RM associados a um modelo de dispositivo médico. Um colaborador da organização do dispositivo que trabalha no local do hospital envia o formulário de solicitação para manutenção de equipamento alternativo (AEM) do portal de atendimento ao cliente do hospital. . Formulário de solicitação do AEM mostra os modelos de dispositivos médicos que foram selecionados para permitir manutenção alternativa no formulário. Em Formulário de solicitação do AEM , o colaborador insere a organização solicitante, o modelo de dispositivo médico e outros detalhes e sugere fazer mudanças na programação do plano de manutenção. . Dispositivo médico AEM o caso é criado em ServiceNow instância, o. Healthcare CMMS o fluxo de trabalho inicia um playbook configurado para Dispositivo médico AEM casos. O caso é atribuído a um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

O gráfico a seguir mostra como Healthcare CMMS A aplicação é usada para o cenário de revisão de solicitação do AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Healthcare CMMS Aplicação para revisar uma solicitação do AEM



As etapas do fluxo de trabalho a seguir detalham como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam o. Healthcare CMMS Aplicação para revisar a solicitação do AEM para um modelo de dispositivo médico:

1. Usa o. Espaço para exibir o. Dispositivo médico AEM caso.
2. Em Espaço Exibe as informações completas sobre o modelo de dispositivo médico e os detalhes da solicitação do AEM no **Detalhes** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Cenário fora de serviço de dispositivos médicos

Use Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação para definir dispositivos médicos como fora de serviço e criar ordens de serviço de descarte para eles.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

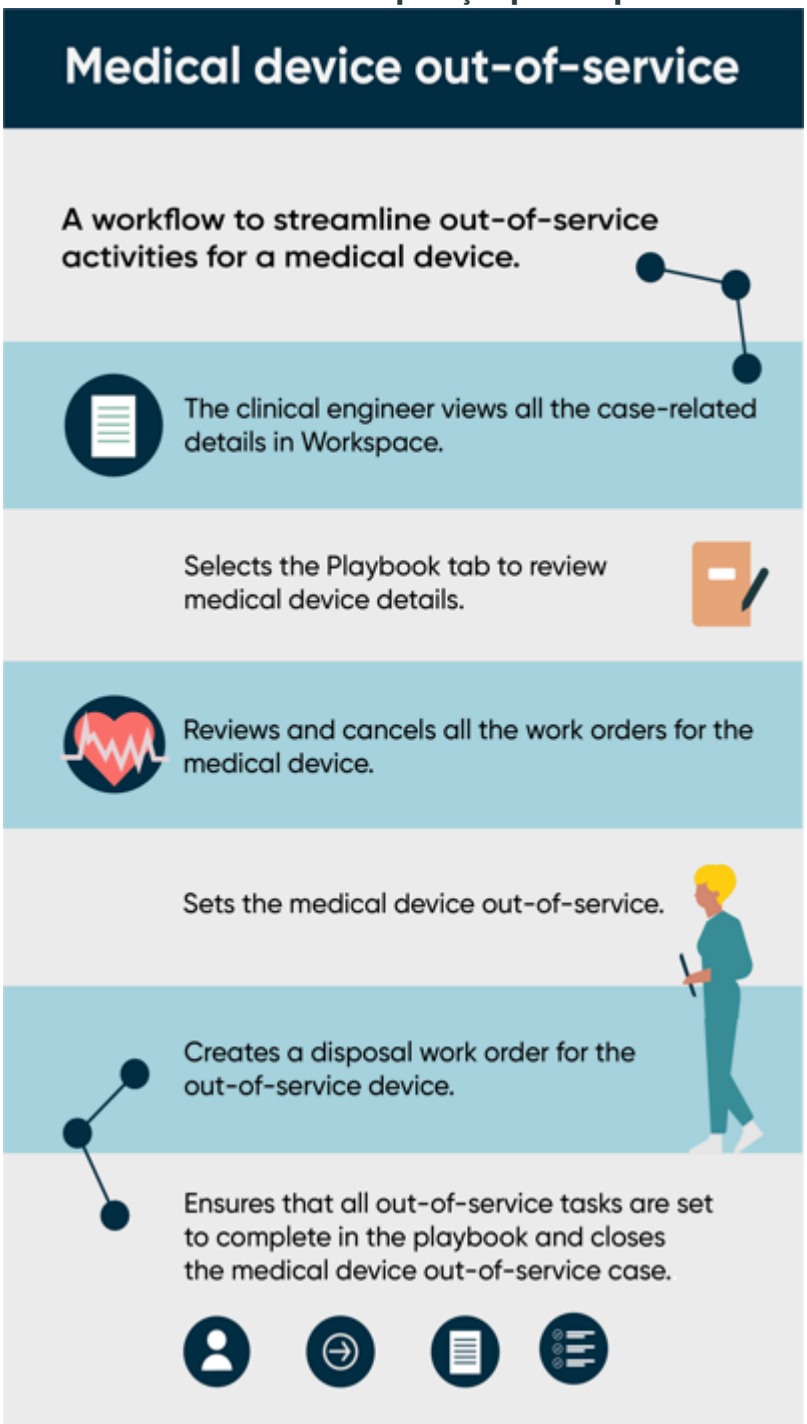
Cenário: Um hospital precisa descontinuar ou substituir um dispositivo médico antigo por um novo modelo. Devido a uma falha que o leva a ser irreparável, o dispositivo médico que está sendo substituído precisa ser definido como fora de serviço. Um colaborador da organização do dispositivo que atua como solicitante com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor trabalha no local do hospital envia o formulário de solicitação de fora de serviço de um portal de atendimento ao cliente do hospital. No formulário de solicitação fora de serviço, o colaborador insere o modelo do dispositivo médico e os detalhes do dispositivo médico, como solicitado por, organização solicitada, modelo do dispositivo, dispositivo, comentários do solicitante para dispositivo médico fora de serviço, descrição resumida. Depois de enviar o formulário de solicitação fora de serviço, um dispositivo médico fora de serviço o caso é criado em ServiceNow instância associada ao portal de atendimento ao cliente do hospital. Para resolver o caso, o. Healthcare CMMS o fluxo de trabalho inicia um playbook configurado para dispositivo médico fora de serviço casos. O caso é atribuído a um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer.

O fluxo de trabalho a seguir explica como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam a aplicação para dispositivos médicos fora de serviço:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Healthcare CMMS aplicação para dispositivo médico fora de serviço



1. Usa o. Espaço para exibir o. dispositivo médico fora de serviço caso.
2. Em Espaço exibe as informações completas sobre o dispositivo médico e seu modelo do **Detalhes** guia.
3. Seleciona **Playbook** para exibir todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   O layout de um playbook permite que os engenheiros clínicos se concentrem nas etapas pelas quais são responsáveis, fornecendo visibilidade total do ciclo de vida do processo de ponta a ponta.
4. Revisa os detalhes do dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Revisa e cancela todas as ordens de serviço do dispositivo médico relacionado.
6. Garante que todas as ordens de serviço sejam canceladas.
7. Define o dispositivo médico como fora de serviço.
8. Cria a ordem de serviço de descarte para o dispositivo fora de serviço.
9. Garante que todas as tarefas fora de serviço sejam definidas como concluídas no playbook e fecha o caso de fora de serviço do dispositivo médico.

Healthcare Computerized Maintenance Management System - Relatando cenário de problema de dispositivo médico

Use Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação para relatar problemas de dispositivos médicos e executar manutenção corretiva.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

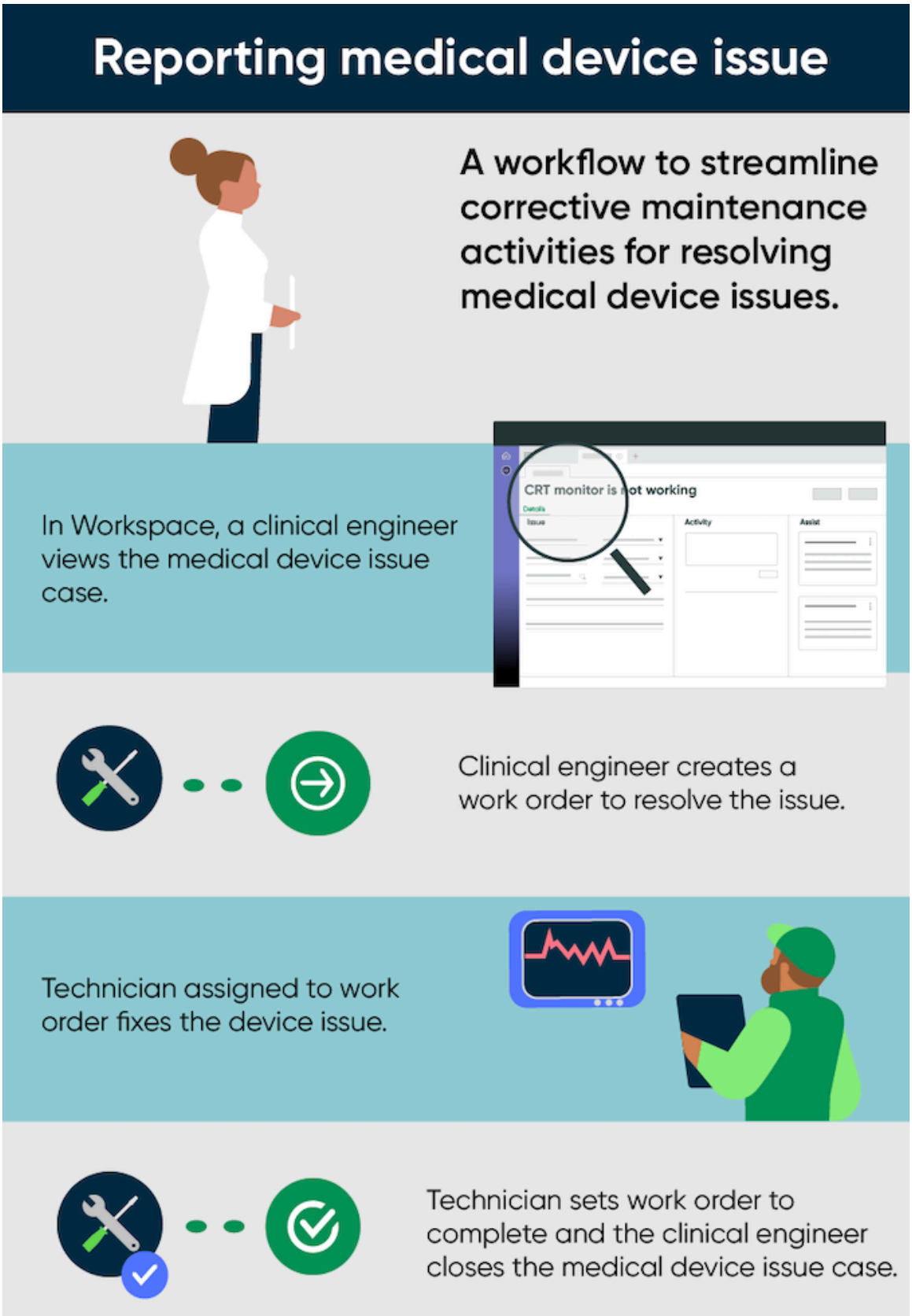
Cenário: Um problema é identificado com um dispositivo médico em um hospital e uma manutenção corretiva precisa ser realizada. Um colaborador da organização para dispositivos médicos envia o formulário de problema de dispositivo médico do portal de atendimento ao cliente do hospital. No formulário Problema, o colaborador insere a organização solicitante, o dispositivo médico, seu modelo e outros detalhes do problema. . problema de dispositivo médico o caso é criado em ServiceNow um engenheiro clínico que atua como executante com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer pode trabalhar no caso.

O gráfico a seguir mostra como Healthcare CMMS a aplicação é usada para resolver o problema do dispositivo médico conforme discutido no cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o. Healthcare CMMS aplicação para resolver um problema de dispositivo médico



Tradução automática

O fluxo de trabalho a seguir explica como os engenheiros clínicos com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer usam o. Healthcare CMMS aplicação para resolver o problema do dispositivo médico:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Usa o. Espaço para exibir o. problema de dispositivo médico caso.
2. Em Espaço exibe as informações completas sobre o dispositivo médico, seu modelo e detalhes do problema do **Detalhes** guia.
3. Cria uma ordem de serviço para resolver o problema.
4. Quando a ordem de serviço é definida como concluída, fecha o. problema de dispositivo médico caso.

Painel do CMMS

O Painel do CMMS é um local central para os usuários do CMMS monitorarem as operações em andamento. O painel inclui relatórios que consultam o banco de dados e exibem os resultados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

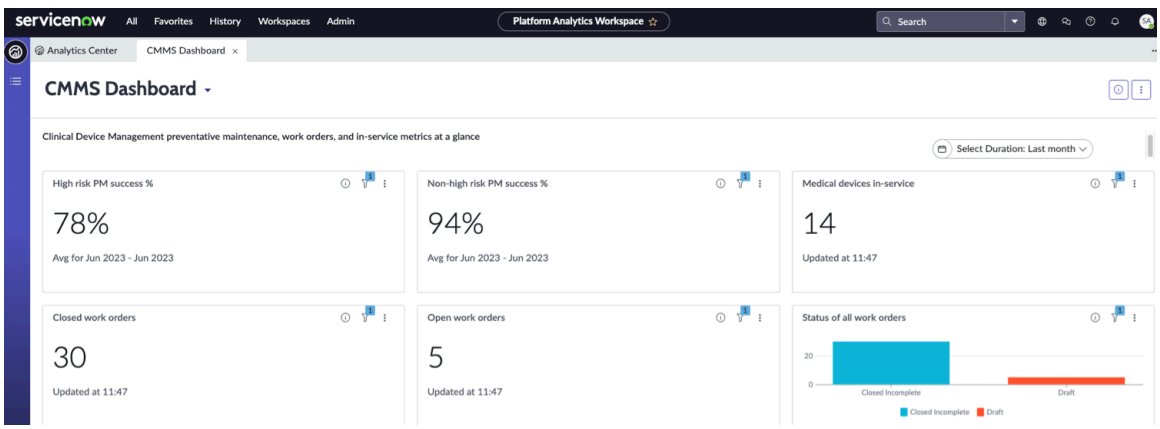
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Para acessar o Painel do CMMS, instale a aplicação Performance Analytics Content Pack for Healthcare CDM. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Healthcare Computerized Maintenance Management System.

Para exibir o Painel do CMMS, navegue até **Espaço de análise da plataforma** > **Painéis** > **Painel do CMMS**.

Painéis são as páginas iniciais dos produtos na instância. O Painel de CMMS fornece métricas de todos os dispositivos médicos. Também exibe o status de todos os dispositivos médicos. Os widgets podem ser filtrados selecionando a duração.

Painel



- **PM% de alto risco na duração selecionada** mostra a porcentagem de ordens de serviço planejadas que foram concluídas dentro da data de vencimento para dispositivos médicos de alto risco.
- **PM% de risco não alto na duração selecionada** mostra a porcentagem de ordens de serviço planejadas que foram concluídas dentro da data de vencimento para dispositivos médicos de não alto risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Dispositivos médicos em serviço na duração selecionada** mostra o número de dispositivos médicos em serviço na duração selecionada. Clique no widget para exibir a lista de todos os dispositivos médicos em serviço. Você pode exportar a lista de todos os dispositivos médicos em serviço.
- **Ordens de serviço encerradas com vencimento na duração selecionada** mostra o número de ordens de serviço encerradas cuja data de vencimento solicitada está na duração selecionada. Clique no widget para exibir a lista de todas as ordens de serviço encerradas. Você pode exportar a lista de todas as ordens de serviço encerradas.
- **Ordens de serviço abertas com vencimento na duração selecionada** mostra o número de ordens de serviço em aberto cuja data de vencimento solicitada está na duração selecionada. Clique no widget para exibir a lista de todas as ordens de serviço em aberto. Você pode exportar a lista de todas as ordens de serviço em aberto.
- **Status de todas as ordens de serviço com vencimento na duração selecionada** mostra o status de todas as ordens de serviço. Clique no widget para exibir a lista de todas as ordens de serviço. Você pode exportar a lista de status de todas as ordens de serviço.

Configuração da Healthcare Computerized Maintenance Management System

Configure o. Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação para concluir atividades associadas a um dispositivo médico.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Nota:
. Healthcare CMMS a aplicação é baseada em Healthcare CMMS modelo de dados que estende o. Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences E armazena todos os casos de dispositivos médicos na tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case].

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Healthcare CMMS.

Tarefas de configuração do Healthcare CMMS

Tarefa	Descrição
Instalar Healthcare CMMS.	Instale o. Healthcare CMMS aplicação para trabalhar em dispositivos médicos.
Atribuir funções para Healthcare CMMS usuários.	Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados no Healthcare CMMS aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Healthcare CMMS

Tarefa	Descrição
Use o Healthcare CMMS modelo de dados.	Usar Healthcare CMMS tabelas para armazenar os dados relacionados a dispositivos médicos.
Conclua as tarefas de configuração das solicitações de serviço de dispositivos médicos .	Configurar Healthcare CMMS para definir os dispositivos médicos em serviço.
Conclua as tarefas de configuração para a revisão de solicitações do AEM .	Configurar Healthcare CMMS Para revisar solicitações do AEM para modelos de dispositivos médicos.
Configure o processo para relatar problemas de dispositivos médicos .	Configurar Healthcare CMMS para relatar problemas de dispositivos médicos a partir de um portal de serviços da sua organização de saúde.
Configurando Healthcare CMMS para definir dispositivos médicos como fora de serviço	Configurar Healthcare CMMS para definir os dispositivos médicos como fora de serviço.

Instalar Healthcare Computerized Maintenance Management System

Você pode instalar o. Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação (sn_hcls_cmms se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Healthcare CMMS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins
- ServiceNow Store aplicações
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Healthcare Computerized Maintenance Management System.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Healthcare Computerized Maintenance Management System aplicação (sn_hcls_cmms usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.

Atribuição de funções a Healthcare Computerized Maintenance Management System usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados no Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS).

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Defina o escopo da aplicação como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Healthcare CMMS aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Contém as funç
sn_hcls_cmms.case_creator	Concede acesso para criar casos de dispositivos médicos.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de dispositivos médicos.	Nenhum(a)
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	Cria e atualiza planos de manutenção para modelos de dispositivos médicos e instala itens-base para dispositivos médicos. Funciona em casos de dispositivos médicos.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administradores que podem acessar o. Healthcare CMMS aplicação.	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	Trabalha em locais de dispositivos médicos e registra detalhes no formulário de ordem de serviço, incluindo peças usadas e despesas incidentais.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Cria casos de dispositivos médicos para uma organização como médico. **Nota:** Para criar casos de dispositivos médicos para uma organização (local de negócios), um usuário com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor deve ser o membro da organização e atribuído a. **Colaborador do local** tipo de responsabilidade. O mapeamento de uma organização e seus membros está incluído na tabela Membro da organização [sn_csm_service_organization_member].	• sn_custome • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados do dispositivo e casos de dispositivos médicos.	• model_mana • sn_fsm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • sn_risk_adva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários em ServiceNow AI Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Modelo de dados de Healthcare Computerized Maintenance Management System

. Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS) fornece um modelo de dados para uso no Healthcare CMMS fluxo de trabalho.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

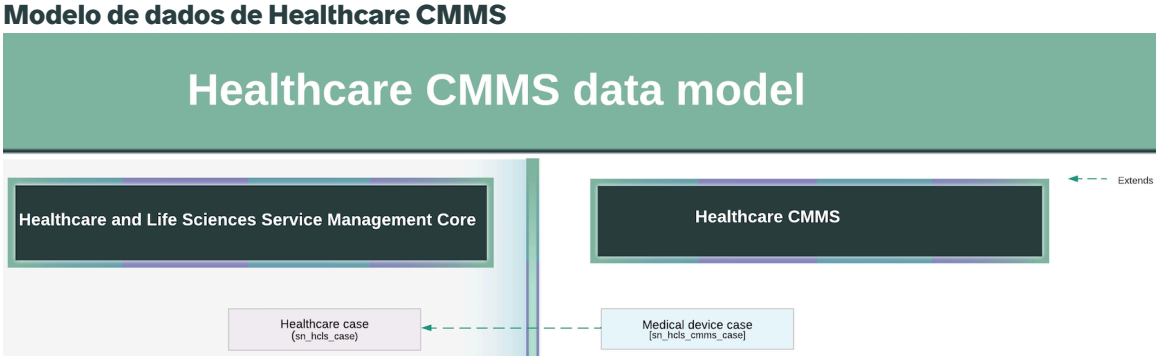
. Healthcare CMMS o modelo de dados estende o. Healthcare and Life Sciences modelo de dados.

. Healthcare CMMS O modelo de dados usa a tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case] para armazenar casos de dispositivo médico em serviço, revisar a solicitação do AEM para um modelo de dispositivo médico, resolver um problema de dispositivo médico ou dispositivo médico fora de serviço.

Você pode instalar o. Healthcare CMMS aplicação para usar seu modelo de dados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e os respectivos relacionamentos que compõem o modelo de dados Healthcare CMMS.

Modelo de dados de Healthcare CMMS



O modelo de dados Healthcare CMMS usa as seguintes tabelas incluídas na aplicação Healthcare CMMS para armazenar dados.

Tabelas da aplicação Healthcare CMMS

Tabela	Descrição
Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Armazena os casos de dispositivos médicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Healthcare CMMS o modelo de dados usa as seguintes tabelas incluídas no Healthcare and Life Sciences Service Management Core aplicação.

Tabelas da aplicação Healthcare and Life Sciences Service Management Core

Tabela	Descrição
Caso de assistência médica [sn_hcls_case]	Oferece suporte aos tipos de caso de assistência médica.

Para obter mais informações, consulte Modelo de dados de Healthcare and Life Sciences.

Configurando Healthcare CMMS para definir dispositivos médicos em serviço

Você deve executar as tarefas de configuração para permitir que os engenheiros clínicos concluam as solicitações de dispositivos médicos em serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tarefas de configuração de solicitações de dispositivo médico em serviço

Tarefa	Descrição
Configure um playbook para definir dispositivos médicos em serviço .	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir os dispositivos médicos em serviço.
Configure o questionário de avaliação de risco para definir dispositivos médicos em serviço .	Configure o questionário de avaliação de risco para todos os dispositivos médicos em serviço em um modelo de dispositivo médico usando uma metodologia de avaliação de risco.
Configure o processo para criar dispositivos médicos incluídos em solicitações de dispositivos médicos em serviço .	Use pontos de extensão com script para decidir quais dispositivos médicos são criados após o envio de uma solicitação de dispositivo médico em serviço para um dispositivo médico.
Configure o processo de envio de solicitações para definir dispositivos médicos em serviço	Configure o processo de envio de solicitações para definir os dispositivos médicos em serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar playbooks para definir os dispositivos médicos em serviço

Você pode configurar um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir os dispositivos médicos em serviço no Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS).

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks. ServiceNow AI Platform® recurso. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks no Healthcare CMMS aplicação use o. Espaço configurável do CSM playbook experience. Por padrão, o Healthcare CMMS a aplicação inclui o playbook para dispositivos médicos em serviço para ajudar os engenheiros clínicos a resolver casos de dispositivos médicos em serviço.

Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de dispositivos médicos. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos de dispositivos médicos em serviço, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurar o questionário de avaliação de risco para definir dispositivos médicos em serviço

Você pode configurar o questionário de avaliação de risco para definir todos os dispositivos médicos em serviço em um modelo de dispositivo médico usando uma metodologia de avaliação de risco.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como usuário com a função de administrador, você pode configurar uma metodologia de avaliação de risco para avaliar riscos relacionados à identificação de segurança do paciente e à gestão de riscos de conformidade ao definir um dispositivo médico em serviço para sua organização de saúde.

Por padrão, o `Medical device risk assessment`a metodologia está disponível para avaliar os riscos de dispositivos médicos. Você pode usar a metodologia de avaliação de risco padrão para adicionar um questionário para avaliar os riscos do dispositivo ou criar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

outra metodologia de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Configure uma metodologia de avaliação de risco .

Observe os seguintes pontos ao configurar uma metodologia de avaliação de risco para avaliar riscos de dispositivos médicos:

- O tipo de avaliação de risco deve ser **Risco residual** .
- O contexto de avaliação é configurado para a tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- A avaliação residual é gerada quando você salva uma metodologia de avaliação de risco. Em seguida, você deve criar e mapear os fatores manuais publicados ou questionários para a avaliação residual gerada e publicar a avaliação e a metodologia.

  Nota:
  As limitações de caracteres para fatores manuais são:
  - 100 caracteres para Fator manual (pergunta)
  - Escolha manual de fator (resposta 50)

- A classificação de risco residual é mapeada para **Pontuação de risco** Coluna (campo) da tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item] por padrão. Portanto, a pontuação de risco é exibida no playbook para definir os dispositivos médicos em serviço. Você pode modificar a classificação de risco residual para outra coluna (campo) da tabela Item-base de instalação de dispositivo médico [sn_hcls_medical_device_install_base_item].
- A ação de IU para avaliação de risco pode ser configurada para ServiceNow AI Platform exibir. Para obter mais informações, consulte Práticas recomendadas para executar qualquer avaliação de objeto [KB0826429] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Configure o processo para criar dispositivos médicos incluídos em solicitações em serviço

Use pontos de extensão com script para decidir quais dispositivos médicos são criados após o envio de uma solicitação em serviço para um dispositivo médico.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Definir o escopo da aplicação como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS) a aplicação instala o. sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase script, o. CreateDevicesForOnboardCase inclusão de script e CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão.

. sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase o script é pré-configurado para definir o formulário de solicitação de dispositivos médicos em serviço disponível por padrão na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação. Antes de criar um caso de solicitação em serviço de dispositivo médico, a aplicação executa o. sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase o script e usam a seguinte lógica de fluxo de trabalho de envio para criar registros e evitar a duplicação de registros:

1. Se o número de série do dispositivo não existir, crie um dispositivo médico.
2. Crie um modelo de dispositivo médico, se não existir, ou associe o dispositivo médico a um modelo existente, conforme incluído no formulário de solicitação de dispositivo médico em serviço.
3. Criar ordens de serviço para a inspeção inicial de dispositivos médicos.
4. Defina o estado dos dispositivos como **Instalado** quando o caso de dispositivo médico em serviço está definido como **Encerrado concluído** .

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Uma implementação está disponível no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode modificar os dados e adicionar campos adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** , pesquise e clique **sn_hcls_cmms.CreateDevicesForOnboardCase** .
3. No formulário Ponto de extensão, selecione uma inclusão de script para usar CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão criando e registrando uma inclusão de script personalizado.

   Você pode consultar `CreateDevicesForOnboardCase` inclusão de script fornecida com a aplicação para criar uma inclusão de script personalizada para definir os casos de dispositivo médico em serviço. Para obter mais informações, consulte Registering custom script includes against the scripted extension points .

4. Personalize a lógica do fluxo de trabalho de envio do formulário de solicitação em serviço de seu dispositivo médico adicionando o. CreateDevices , Marque ForDuplicateDevices , Marque ForDuplicateDevicesForNewModel , AssociateToExistingModel , CreateModel , CriarInspectionWorkOrders , InstallDevices e CancelDevices sua inclusão de script que implementa o. CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalizações em serviço de dispositivos médicos

Personalização	Implementação
Crie um dispositivo médico somente quando o modelo selecionado contiver um dispositivo com um número de série exclusivo.	Incluir o. CreateDevices método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalização	Implementação
Ao selecionar um modelo de dispositivo médico existente, verifique se os números de série dos dispositivos médicos incluídos na solicitação de dispositivo médico em serviço existem.	Incluir o. Marque ForDuplicateDevices método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.
Ao adicionar um novo modelo de dispositivo médico, verifique se os números de série dos dispositivos médicos incluídos na solicitação de dispositivo médico em serviço existem.	Incluir o. Marque ForDuplicateDevicesForNewModel método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.
Verifique se existe algum modelo de dispositivo médico existente com o mesmo nome, número de série e fabricante incluído na solicitação de serviço do dispositivo médico e associe o modelo do dispositivo médico ao caso de dispositivo médico em serviço.	Incluir o. AssociateToExistingModel método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.
Crie um modelo de dispositivo médico com o nome, o número de série, o fabricante e a descrição conforme incluídos na solicitação de dispositivo médico em serviço e associe o modelo de dispositivo médico ao caso de dispositivo médico em serviço.	Incluir o. CreateModel método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.
Crie ordens de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo médico incluído no caso de dispositivo médico em serviço.	Incluir o. CriarInspectionWorkOrders método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.
Defina o status dos dispositivos médicos associados ao caso de dispositivo médico em serviço como **Instalado** .	Incluir o. InstallDevices método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.
Defina o status dos dispositivos médicos associados ao caso de dispositivo médico em serviço como **Cancelado** .	Incluir o. CancelDevices método do CreateDevicesForOnboardCase ponto de extensão na implementação.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o processo para enviar solicitações de dispositivos médicos em serviço para dispositivos médicos

Você pode configurar o processo para enviar solicitações para os dispositivos médicos em serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos de dispositivos médicos em serviço a partir de um Portal de atendimento ao cliente página de uma organização de saúde. . *Medical device in-service*A opção está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao cliente página para criar casos de dispositivos médicos em serviço.

Como um usuário com a função de administrador, você pode usar *Medical device in-service*produtor de registro, que está disponível por padrão, ou crie seu próprio produtor de registro para permitir a criação de casos de dispositivos médicos em serviço a partir de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos de dispositivos médicos em serviço em um#catálogo de serviços e exibir o#catálogo de serviços#como um módulo na página do portal de serviços. Em seguida, você pode permitir que usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor usem o módulo para criar casos de dispositivos médicos em serviço.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e. Configure um catálogo de serviços .

Configurando Healthcare CMMS Para a revisão de solicitações do AEM

Você deve executar as tarefas de configuração para permitir que os engenheiros clínicos concluam as solicitações de revisão de manutenção de equipamento alternativo (AEM) associadas a dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tarefas de configuração de solicitações de revisão do AEM de dispositivos médicos

Tarefa	Descrição
Configure um playbook para revisar solicitações do AEM de dispositivos médicos .	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de dispositivos médicos para revisar a solicitação do AEM para um modelo de dispositivo médico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração de solicitações de revisão do AEM de dispositivos médicos

Tarefa	Descrição
Configurar o processo para enviar solicitações do AEM.	Configure o processo para enviar solicitações do AEM do portal de serviços da sua organização de saúde.
Configure o processo de aprovação do AEM para um modelo de dispositivo médico .	Defina as condições para aprovação de mudanças no plano de manutenção atual para um modelo de dispositivo médico associado a um Dispositivo médico AEM caso.

Configurar playbooks para revisar solicitações do AEM para dispositivos médicos

Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para resolver casos de dispositivos médicos para revisar solicitações de manutenção de equipamentos alternativos (AEM) no Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS).

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks. ServiceNow AI Platform® recurso. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks no Healthcare CMMS aplicação use o. Espaço configurável do CSM playbook experience. Por padrão, o Healthcare CMMS O aplicativo inclui o playbook para revisar solicitações do AEM para modelos de dispositivos médicos e seus dispositivos para ajudar os engenheiros clínicos a resolver casos do AEM de dispositivos médicos.

Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de dispositivos médicos. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a. Dispositivo médico AEM certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurar o processo para enviar solicitações do AEM

Você pode configurar o processo para solicitar a revisão de Manutenção de equipamento alternativo (AEM) para os modelos de dispositivos médicos de um portal de serviços da sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos do AEM de dispositivos médicos a partir de um Portal de atendimento ao cliente página de uma organização de saúde. . `Request AEM review`A opção está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao cliente Página para criar casos do AEM de dispositivos médicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode usar `Request AEM review`produtor de registro, disponível por padrão, ou crie seu próprio produtor de registro para habilitar a criação Dispositivo médico AEM casos de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar Dispositivo médico AEM casos em um#catálogo de serviços e exibem o#catálogo de serviços#como um módulo na página do portal de serviços. Em seguida, você pode permitir que usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor usem o módulo para criar casos do AEM de dispositivos médicos.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e. Configure um catálogo de serviços .

Configurar o processo de aprovação de solicitações do AEM

Você pode definir as condições para aprovação de mudanças no plano de manutenção atual para um modelo de dispositivo médico associado a um Dispositivo médico AEM caso.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode configurar tabelas de decisão para iniciar o fluxo de trabalho de aprovação para uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM) quando a condição de decisão for atendida para um Dispositivo médico AEM caso. Por exemplo, como parte do processo de programação do plano de manutenção, você pode definir condições para enviar a solicitação de aprovação do AEM para usuários específicos para revisar e aprovar o plano quando o estado do Dispositivo médico AEM está definido como **Revisão em andamento** .

Você configura tabelas de decisão para Dispositivo médico AEM navegando até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**. Ao configurar tabelas de decisão para Dispositivo médico AEM Associe a coluna na tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case] como uma entrada de decisão. Por padrão, a tabela de decisão de aprovação do AEM de dispositivo médico está disponível no Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS Aplicação para configurar as condições de decisão para a aprovação de solicitações do AEM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Acionar aprovação do AEM para dispositivo médico** a regra de negócio é executada quando um engenheiro clínico seleciona **Aprovação da solicitação** Durante a revisão de uma solicitação do AEM no playbook. A regra de negócio aciona o fluxo de trabalho de aprovação, se disponível, para a revisão do AEM. Quando as condições de decisão são atendidas, a solicitação de aprovação é enviada a todos os aprovadores. Se nenhum fluxo de trabalho de aprovação estiver disponível, a solicitação do AEM será aprovada automaticamente.

Nota:
Ao configurar o fluxo de aprovação de decisão usando Workflow Studio, certifique-se de que **Aprovação** O campo configurado para a tabela Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case] está definido como **Aprovação** somente para o último nível da ação de aprovação. Para obter mais informações, consulte Etapa Solicitar aprovação .

Para saber mais, consulte Decision Tables .

Configurando Healthcare CMMS para definir dispositivos médicos como fora de serviço

Você deve executar as tarefas de configuração para permitir que os engenheiros clínicos concluam as solicitações fora de serviço para os dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tarefas de configuração de solicitações fora de serviço de dispositivos médicos

Tarefa	Descrição
Configurar playbooks para definir dispositivos médicos fora de serviço.	Configure um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir dispositivos médicos como fora de serviço.
Configurar o processo para enviar solicitações de dispositivo médico fora de serviço para dispositivos médicos.	Configure o processo de envio de solicitações para definir dispositivos médicos como fora de serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Configurar playbooks para definir dispositivos médicos fora de serviço

Você pode configurar um playbook para fornecer orientação passo a passo para definir dispositivos médicos fora de serviço no Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS).

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como um usuário com a função de administrador, você pode criar um playbook usando Playbooks. ServiceNow AI Platform® recurso. Para obter mais informações, consulte Designer de automação de processos .

Os playbooks no Healthcare CMMS aplicação use o. Espaço configurável do CSM playbook experience. Por padrão, o Healthcare CMMS a aplicação inclui o playbook para dispositivos médicos fora de serviço para ajudar os engenheiros clínicos a resolver casos fora de serviço de dispositivos médicos.

Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**. Você pode selecionar uma definição de processo existente ou criar uma nova definição de processo para o playbook associado aos casos de dispositivos médicos. Para obter mais informações, consulte Definições de processo .

Nota:
Ao configurar uma definição de processo para o playbook associado a casos fora de serviço de dispositivos médicos, certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Healthcare Computerized Maintenance Management System usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Configurar o processo para enviar solicitações de dispositivo médico fora de serviço para dispositivos médicos

Você pode configurar o processo de envio de solicitações para definir dispositivos médicos como fora de serviço no portal de serviços da sua organização de saúde.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos fora de serviço de dispositivos médicos a partir de um Portal de atendimento ao cliente página de uma organização de saúde. . `Medical device out-of-service`A opção está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao cliente página para criar casos fora de serviço de dispositivos médicos.

Como um usuário com a função de administrador, você pode usar `Medical device out-of-service`produtor de registro, que está disponível por padrão, ou crie seu próprio produtor de registro para permitir a criação de casos fora de serviço de dispositivos médicos a partir de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos de dispositivos médicos fora de serviço em um#catálogo de serviços e exibir o#catálogo de serviços#como um módulo na página do portal de serviços. Em seguida, você pode permitir que usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor usem o módulo para criar casos fora de serviço de dispositivos médicos.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e. Configure um catálogo de serviços .

Configurar o processo para relatar problemas de dispositivos médicos

Você pode configurar o processo para relatar problemas de dispositivos médicos a partir de um portal de serviços da sua organização de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Por padrão, os usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor podem criar casos de problema de dispositivo médico a partir de um Portal de atendimento ao cliente página de uma organização de saúde. . `Report medical device issue`A opção está disponível no menu Caso no Portal de atendimento ao cliente página para criar casos de problema de dispositivo médico.

Como um usuário com a função de administrador ou colaborador, você pode usar `Report medical device issue`produtor de registro, que está disponível por padrão, ou crie seu próprio produtor de registro para permitir a criação de casos de problemas de dispositivos médicos a partir de um portal de serviços. Você pode incluir o produtor de registro para criar casos de problemas de dispositivos médicos em um#catálogo de serviços e exibir o#catálogo de serviços#como um módulo na página do portal de serviços. Em seguida, você pode permitir que usuários com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor usem o módulo para criar casos de problemas de dispositivos médicos.

Para saber mais sobre produtores de registro e catálogos de serviço, consulte Produtor de registro e. Configure um catálogo de serviços .

Gestão de casos de dispositivos médicos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar casos de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Como engenheiro clínico, gerencie os seguintes tipos de casos de dispositivos médicos do Espaço:

Caso de dispositivo médico em serviço

Quando uma solicitação de dispositivo médico em serviço é enviada de um portal de serviços, um dispositivo médico em serviço o caso foi criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir dispositivo médico em serviço e concluir a solicitação em serviço para um dispositivo médico.

Caso do AEM de dispositivo médico

Quando uma solicitação de revisão de uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM) para um modelo de dispositivo médico é enviada de um portal de serviços, um Dispositivo médico AEM o caso foi criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir Dispositivo médico AEM E concluir a solicitação de revisão do AEM para um modelo de dispositivo médico.

Caso de problema de dispositivo médico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um problema de dispositivo médico é relatado em um portal de serviços, um problema de dispositivo médico o caso foi criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir problema de dispositivo médico e realizar manutenção corretiva de dispositivos médicos para resolver problemas de dispositivos médicos.

Caso fora de serviço de dispositivo médico

Quando uma solicitação para definir um dispositivo médico como fora de serviço é enviada de um portal de serviços, um dispositivo médico fora de serviço o caso foi criado. Como engenheiro clínico, você pode usar Espaço para exibir dispositivo médico fora de serviço e concluem a solicitação de fora de serviço para um dispositivo médico.

Exibição da página principal de casos de dispositivos médicos em Espaço

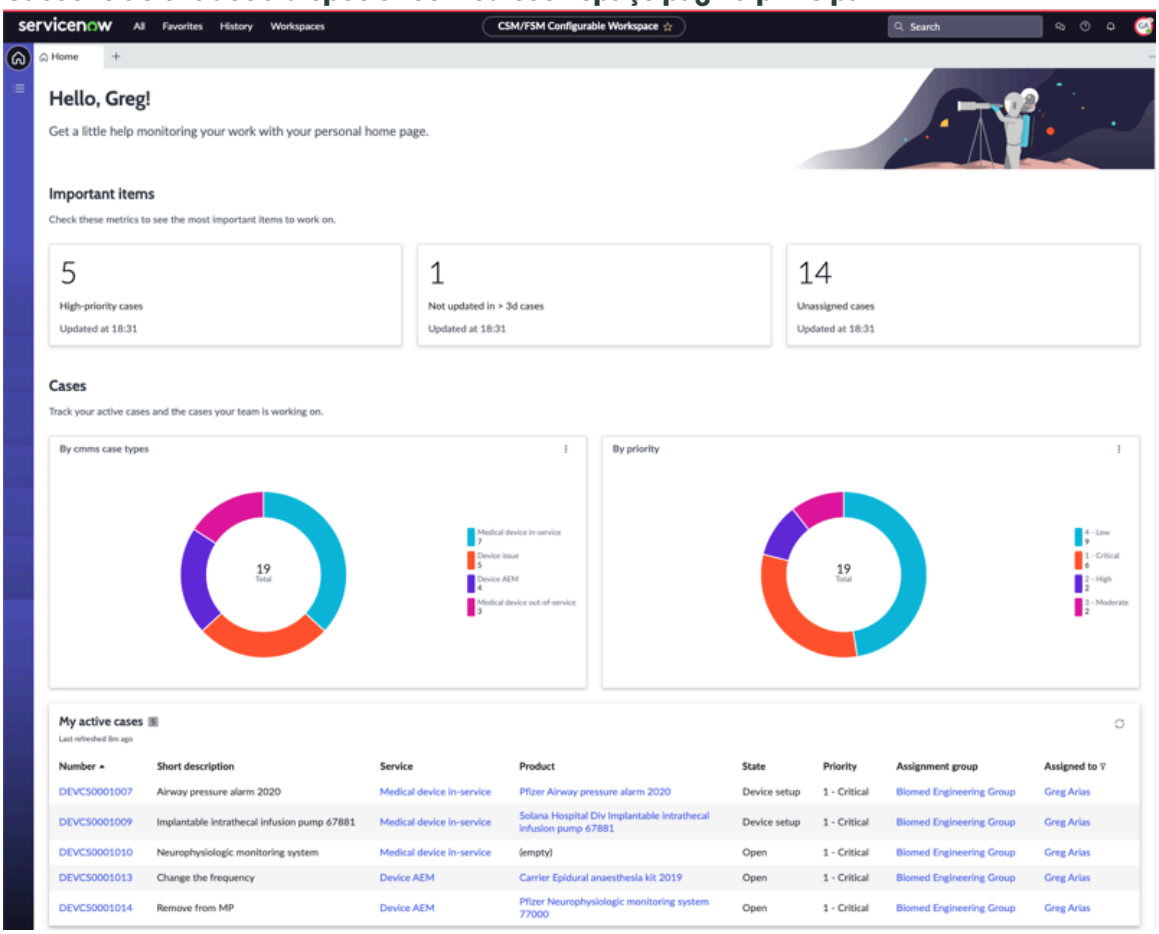
Como engenheiro clínico, você pode usar a página principal do Espaço para verificar e acessar rapidamente casos de dispositivos médicos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

A página principal do Espaço fornece uma visão geral dos casos de dispositivos médicos atribuídos a você e aos seus grupos.

Casos relacionados a dispositivos médicos Espaço página principal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária

Os engenheiros clínicos devem ter a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer para usar o. Espaço. Para obter mais informações, consulte Atribuir funções para usuários do CMMS de saúde.

Acessar e usar a página principal

Para acessar Healthcare CMMS, navegue até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.

. Espaço a página principal inclui componentes que exibem informações de caso de dispositivo médico, além de visualizações que detalham ainda mais os dados do componente. Cada visualização está conectada a uma fonte de dados. Por exemplo, o componente Novos casos inclui visualizações para novos casos.

Como engenheiro clínico, você pode executar as seguintes tarefas na página principal do Espaço:

- Exiba as informações do caso apresentadas em cada componente.
- Detalhar cada componente para ver a lista de casos por trás da pontuação única.
- Navegue até Registros individuais nas listas de casos.

Exibição de dados

. Espaço a página principal para casos de dispositivos médicos é igual à página principal de Espaço Para todos os casos relacionados à saúde e exibe dados relacionados a casos de saúde, incluindo casos criados para dispositivos médicos em serviço, analisando solicitações do AEM para modelos de dispositivos médicos, resolvendo problemas de dispositivos médicos e dispositivos médicos fora de serviço. Para obter mais informações, consulte Exiba a página principal de casos relacionados à saúde em Espaço.

Nota:
Seu administrador pode personalizar a página principal do Espaço e mudar os dados que aparecem nele.

Gerenciando dispositivo médico em serviço casos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar dispositivo médico em serviço casos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Quando uma solicitação para definir um dispositivo médico em serviço é enviada de um portal de serviços, um dispositivo médico em serviço o caso é criado para um engenheiro clínico trabalhar. Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode revisar a solicitação de dispositivo médico em serviço, criar o dispositivo médico e o modelo de dispositivo médico ou associar o dispositivo médico a um modelo existente para concluir a solicitação de dispositivo médico em serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dispositivo médico em serviço casos que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Acesse Espaço.	Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente dispositivo médico em serviço casos.
Exibir um dispositivo médico em serviço caso em Espaço.	Exibir um dispositivo médico em serviço caso em Espaço para concluir as atividades de um dispositivo médico em serviço.
Entenda o ciclo de vida de um dispositivo médico em serviço caso.	Entenda os vários estados de um dispositivo médico em serviço caso.
Trabalhar em um dispositivo médico em serviço caso.	Use o playbook disponível com Healthcare CMMS aplicação a ser gerenciada dispositivo médico em serviço casos.
Avaliar os riscos do dispositivo médico .	Avalie os riscos e conclua suas avaliações quando um dispositivo médico estiver definido como em serviço e envie a avaliação para aprovadores relevantes.

Exibir um dispositivo médico em serviço caso em Espaço

Exibir um dispositivo médico em serviço caso em Espaço para concluir o processo de dispositivos médicos em serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a. dispositivo médico em serviço casos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exibir dispositivo médico em serviço casos atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exibir dispositivo médico em serviço casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Meus casos**.
   - Exibir todos em aberto dispositivo médico em serviço casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Meus casos em aberto**.
   - Exibir dispositivo médico em serviço casos que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Casos não atribuídos aos meus grupos**.
   - Exibir tudo dispositivo médico em serviço navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

Selecionado dispositivo médico em serviço a página do caso é aberta em outra guia no Espaço exibindo os seguintes componentes:

Playbook

As atividades acionáveis usadas para concluir o fluxo de trabalho do dispositivo médico em serviço.

Detalhes

Detalhes do dispositivo médico em serviço caso.

Ordens de serviço

Ordens de serviço para a inspeção inicial de dispositivos médicos.

Itens-base de instalação afetados

Dispositivos médicos configurados como itens-base de instalação.

. dispositivo médico em serviço um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para dispositivo médico em serviço caso.

Para obter mais informações sobre guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Ciclo de vida de um dispositivo médico em serviço caso

Dispositivo médico em serviço casos em Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS a aplicação pode estar em um dos vários estados conforme avança pelo ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

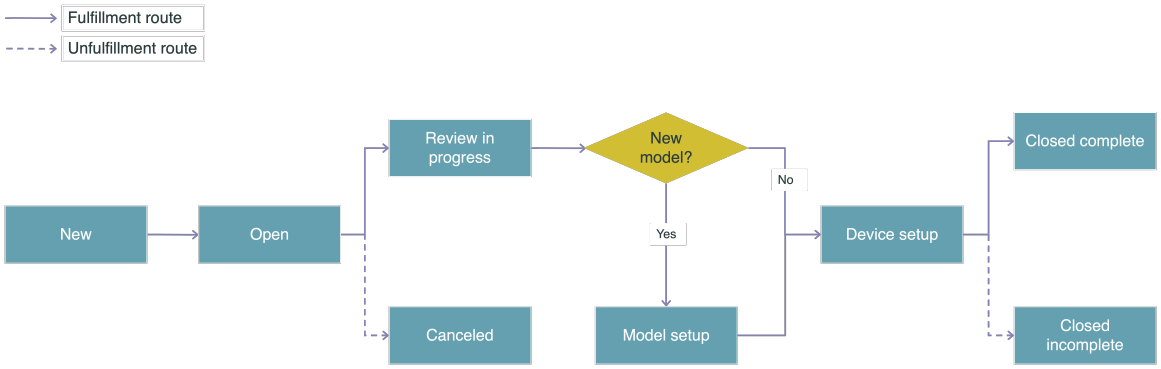
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um dispositivo médico em serviço caso.

Dispositivo médico em serviço ciclo de vida do caso



Dispositivo médico em serviço estados do caso

Estado	Descrição
Novo(a)	Dispositivo médico em serviço o caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	Dispositivo médico em serviço o caso foi atribuído.
Revisão em andamento	Dispositivo médico em serviço o caso está sendo revisado por um engenheiro clínico.
Configuração do modelo	Um novo modelo de dispositivo médico está sendo criado e um plano de manutenção está sendo criado para o modelo. **Nota:** . **Configuração do modelo** o estado ocorre quando um novo modelo de dispositivo médico é solicitado para o dispositivo médico.
Configuração do dispositivo	O dispositivo médico está sendo adicionado à aplicação, os riscos estão sendo avaliados para o dispositivo médico e a ordem de serviço para a inspeção inicial do dispositivo médico está sendo concluída.
Encerrado concluído	Dispositivo médico em serviço o caso foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o processo em serviço do dispositivo médico foi concluído.
Encerradas incompletas	Dispositivo médico em serviço o caso foi marcado como incompleto porque o dispositivo médico não estava em serviço.
Cancelado	Dispositivo médico em serviço o caso foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não é possível editar um dispositivo médico em serviço caso quando o estado do caso é definido como **Encerrado concluído** , **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** .

Trabalhando em um dispositivo médico em serviço caso em Espaço

Use o playbook disponível com Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação a ser gerenciada dispositivo médico em serviço solicitações de casos e conclusão para definir os dispositivos médicos em serviço.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O Playbook Experience fornece aos executantes visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Healthcare CMMS. **Playbook** aparece para um dispositivo médico em serviço caso. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode usar o. Healthcare CMMS playbook para concluir todas as atividades em serviço de dispositivos médicos para um dispositivo médico. Você pode acessar **Playbook** no seu Espaço. dispositivo médico em serviço o caso foi atribuído a você. . Healthcare CMMS o fluxo de trabalho preenche os dados do caso para todas as atividades iniciadas no **Playbook** guia. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas à fase.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer no **Playbook** . Espaço.

Healthcare CMMS fases do playbook para dispositivo médico em serviço casos

Fase	Descrição
Admissão do modelo de dispositivo médico	Revise o modelo de dispositivo médico associado ao dispositivo médico.
Admissão do plano de manutenção	Capture ou revise a preferência de investigação de benefícios optada pelo paciente e gerencie as atividades de pré-autorização.
Admissão de dispositivo médico	Revise os dispositivos médicos que estarão em serviço e as ordens de serviço criadas para a inspeção inicial desses dispositivos.
Planos de manutenção	Revise os planos de manutenção selecionados para que os dispositivos médicos estejam em serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare CMMS fases do playbook para dispositivo médico em serviço casos

Fase	Descrição
Revise e confirme	Feche a solicitação de serviço do dispositivo médico.

Nota:
O estado do dispositivo médico em serviço o caso progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um dispositivo médico em serviço caso.

Revisão do modelo de dispositivo médico

Em **Admissão do modelo de dispositivo médico** fase do playbook, conclua **Modelo de revisão** revisar o nome, o número e os detalhes do fabricante, incluindo a descrição resumida inserida para um modelo de dispositivo médico incluído em uma solicitação de dispositivo médico em serviço, e modificar os detalhes, se necessário.

Nota:
Se não houver nenhum novo modelo necessário para o dispositivo médico, o. **Admissão do modelo de dispositivo médico** a fase não aparece no playbook.

Gestão de planos de manutenção

Em **Admissão do plano de manutenção** fase do playbook, conclua **Gerenciar planos de manutenção** gestão de planos de manutenção e cronogramas para o dispositivo médico. Você pode criar um novo plano de manutenção clicando em **Adicionar plano** E criando um plano de trabalho na página Plano de trabalho.

Na nova página Plano de trabalho, as condições necessárias e Definir condições são preenchidas automaticamente.

Nota:
Se não houver nenhum novo modelo necessário para o dispositivo médico, o. **Admissão do plano de manutenção** a fase não aparece no playbook.

Conclusão das atividades de admissão de dispositivos médicos

Em **Admissão de dispositivo médico** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revisar dispositivos** : Revise os dispositivos médicos incluídos em um modelo de dispositivo médico e edite seus detalhes, se necessário. Você também avalia os riscos de um dispositivo médico. Quando a avaliação de risco é concluída, a pontuação de risco é exibida para o dispositivo. Para obter mais informações, consulte Avalie os riscos ao configurar um dispositivo médico em serviço.

   Depois que o dispositivo médico é revisado, uma ordem de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo incluído no modelo é criada automaticamente.

2. **Revise ordens de serviço** : Marque esta etapa como concluída quando um técnico concluir a ordem de serviço associada ao dispositivo. Você também pode exibir todas as ordens de serviço associadas ao modelo de dispositivo médico ou criar outra ordem de serviço clicando em **Exibir tudo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisão dos planos de manutenção

Em **Planos de manutenção** fase do playbook, revise a programação do plano de manutenção do dispositivo que é preenchido automaticamente a partir do modelo de dispositivo médico.

Fechando a solicitação de serviço do dispositivo médico

Em **Revise e confirme** fase do playbook, conclua **Caso encerrado** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução.

Nota:
Após o estado do dispositivo médico em serviço caso está definido como **Encerrado concluído** , o estado do dispositivo médico é definido automaticamente como **Instalado** .

Avalie os riscos ao configurar um dispositivo médico em serviço

Avalie os riscos relacionados à identificação da segurança do paciente e à gestão de riscos de conformidade ao configurar um dispositivo médico em serviço e envie a avaliação aos aprovadores relevantes.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

- Seu administrador deve ter configurado uma metodologia de avaliação de risco para definir um dispositivo médico em serviço em um modelo de dispositivo médico.
- Você deve ter acesso a. dispositivo médico em serviço casos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer ou sn_hcls_cmms.sm_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode executar a avaliação de risco no Espaço de trabalho de risco. Para obter mais informações, consulte Executar avaliação de risco avançada no Espaço de trabalho de risco .

Nota:
A metodologia de avaliação de risco para definir um dispositivo médico em serviço é o tipo de avaliação de risco residual.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exibir dispositivo médico em serviço casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico em serviço** > **Meus casos**.
3. Clique no link para o caso associado ao dispositivo médico cujos riscos você deseja avaliar.
4. No painel Detalhes do registro no painel lateral contextual, clique em **Avalie o risco** .
5. Na caixa de diálogo exibida, clique no link para a avaliação de risco.
6. Na guia Avaliação de risco de HCLS, clique em **Iniciar avaliação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na guia Avaliação de risco, preencha o Questionário de risco para definir o dispositivo médico em serviço.
8. Clique em **Revise e envie** .
9. Para concluir sua avaliação e enviá-la para aprovação, clique em **Salvar** e, em seguida, clique em **Aprovação da solicitação** .
10. Na caixa de diálogo Adicionar comentários, insira seus comentários na caixa de texto e clique em **Enviar** .

Gerenciando Dispositivo médico AEM casos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar Dispositivo médico AEM casos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Quando uma solicitação do AEM para revisar o plano de manutenção atual de um modelo de dispositivo médico é enviada de um portal de serviços, um Dispositivo médico AEM o caso é criado para um engenheiro clínico trabalhar. Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode revisar a solicitação do AEM, remover qualquer plano de manutenção atual e mudar a programação do plano de manutenção para concluir a solicitação do AEM.

Dispositivo médico AEM casos que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Acesse Espaço.	Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente Dispositivo médico AEM casos.
Exibir um Dispositivo médico AEM caso em Espaço.	Exibir um Dispositivo médico AEM caso em Espaço Concluir a revisão de uma solicitação do AEM associada a um modelo de dispositivo médico.
Entenda o ciclo de vida de um Dispositivo médico AEM caso.	Entenda os vários estados de um Dispositivo médico AEM caso.
Trabalhar em um dispositivo médico em serviço caso.	Use o playbook disponível com Healthcare CMMS aplicação a ser gerenciada Dispositivo médico AEM casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir um Dispositivo médico AEM caso em Espaço

Exibir um Dispositivo médico AEM caso em Espaço Concluir a revisão de uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM) para um modelo de dispositivo médico.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a. Dispositivo médico AEM casos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exibir Dispositivo médico AEM casos atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exibir Dispositivo médico AEM casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de manutenção alternativa de equipamentos para dispositivo médico** > **Meus casos**.
   - Exibir todos em aberto Dispositivo médico AEM casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de manutenção alternativa de equipamentos para dispositivo médico** > **Meus casos em aberto**.
   - Exibir Dispositivo médico AEM casos que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém navegando até **Listas** > **Caso de manutenção alternativa de equipamentos para dispositivo médico** > **Casos não atribuídos aos meus grupos**.
   - Exibir tudo Dispositivo médico AEM navegando até **Listas** > **Caso de manutenção alternativa de equipamentos para dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

Selecionado Dispositivo médico AEM a página do caso é aberta em outra guia no Espaço exibindo os seguintes componentes:

Playbook

As atividades acionáveis usadas para concluir as recomendações do AEM.

Detalhes

Detalhes do Dispositivo médico AEM caso.

Aprovadores

Aprovadores das solicitações do AEM.

. Dispositivo médico AEM um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para Dispositivo médico AEM caso.

Para obter mais informações sobre guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida de um Dispositivo médico AEM caso

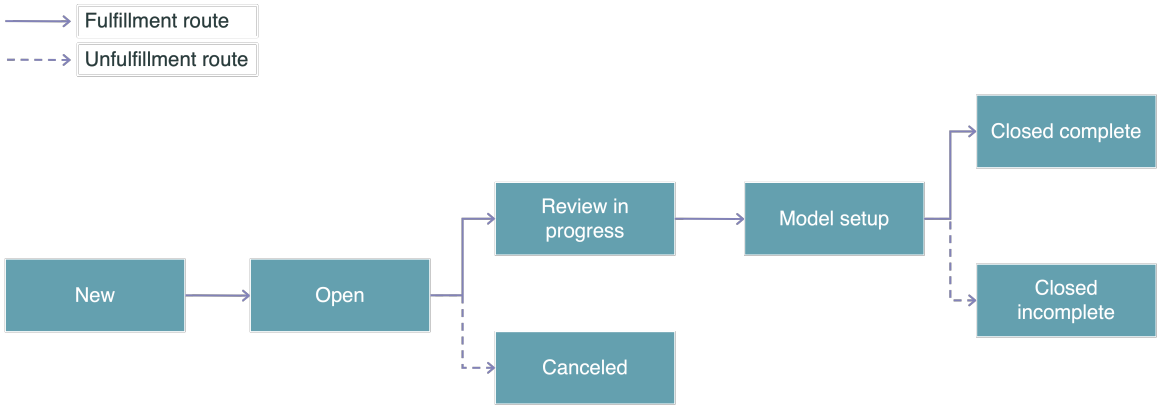
Dispositivo médico AEM casos em Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS a aplicação pode estar em um dos vários estados conforme avança pelo ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um Dispositivo médico AEM caso.

Dispositivo médico AEM ciclo de vida do caso



Dispositivo médico AEM estados do caso

Estado	Descrição
Novo(a)	Dispositivo médico AEM o caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	Dispositivo médico AEM o caso foi atribuído.
Revisão em andamento	Dispositivo médico AEM o caso está sendo revisado por um engenheiro clínico.
Configuração do modelo	Um novo plano de manutenção está sendo criado para o modelo com base na solicitação do AEM.
Encerrado concluído	Dispositivo médico AEM O caso foi encerrado com o código de resolução e as anotações, e o processo de revisão da solicitação do AEM foi concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dispositivo médico AEM estados do caso

Estado	Descrição
Encerradas incompletas	Dispositivo médico AEM O caso foi marcado como incompleto porque a solicitação do AEM não foi aprovada.
Cancelado	Dispositivo médico AEM O caso foi cancelado porque a solicitação do AEM era inválida.

Nota:
Não é possível editar um Dispositivo médico AEM caso quando o estado do caso é definido como **Encerrado concluído** , **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** .

Trabalhando em um Dispositivo médico AEM caso em Espaço

Use o playbook disponível com Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação a ser gerenciada Dispositivo médico AEM E concluir a revisão de uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM) para um modelo de dispositivo médico.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O Playbook Experience fornece aos executantes visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Healthcare CMMS. **Playbook** aparece para um Dispositivo médico AEM caso. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode usar o. Healthcare CMMS playbook para concluir todas as atividades para revisar uma solicitação do AEM para um modelo de dispositivo médico. Você pode acessar **Playbook** no seu Espaço. Dispositivo médico AEM o caso foi atribuído a você. . Healthcare CMMS o fluxo de trabalho preenche os dados do caso para todas as atividades iniciadas no **Playbook** guia. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas à fase.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer no **Playbook** . Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Healthcare CMMS fases do playbook para Dispositivo médico AEM casos

Fase	Descrição
Admissão	Revise Dispositivo médico AEM Detalhes do caso, faça mudanças no plano de manutenção existente e envie a solicitação do AEM para aprovação.
Gerenciar plano do AEM	Remova o modelo de dispositivo médico do plano de manutenção atual.
Revise e confirme	Feche a solicitação de revisão.

Nota:
O estado do Dispositivo médico AEM o caso progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um dispositivo médico em serviço caso.

Concluir as atividades de revisão inicial

Em **Admissão** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revise a solicitação do AEM** : Revise os detalhes inseridos para uma solicitação do AEM para um modelo de dispositivo médico e atualize os detalhes, se necessário.
2. **Enviar solicitação do AEM para aprovação** : Analise todas as informações adicionais necessárias para o modelo de dispositivo médico e envie a solicitação do AEM para aprovações. Se um fluxo de trabalho de aprovação para solicitação do AEM for configurado pelo administrador, a solicitação do AEM será enviada para aprovações.

Gerenciamento de solicitações do AEM

Em **Gerenciar plano do AEM** fase do playbook, conclua **Remover dos planos de manutenção** removendo o modelo de dispositivo médico do plano de manutenção atual, se disponível.

Você pode criar um novo plano de manutenção clicando em **Adicionar plano** E criando um plano de trabalho na página Plano de trabalho.

Na nova página Plano de trabalho, as condições necessárias e Definir condições são preenchidas automaticamente.

Fechando a solicitação do AEM

Em **Revise e confirme** fase do playbook, conclua **Caso encerrado** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução.

Gerenciando problema de dispositivo médico casos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar problema de dispositivo médico casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e manutenção na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Gestão de serviços de campo . Para usar fluxos de trabalho de inventário e gestão na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Enterprise Asset Management for Healthcare .

Quando um problema de dispositivo médico é relatado em um portal de serviços, um problema de dispositivo médico o caso é criado no associado ServiceNow instância.

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode gerenciar a manutenção corretiva de dispositivos médicos resolvendo o. problema de dispositivo médico casos. Para saber mais, consulte Trabalhar em um problema de dispositivo médico caso.

Trabalhar em um problema de dispositivo médico caso

Trabalhar no problema de dispositivo médico caso para a manutenção corretiva de dispositivos médicos.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e manutenção na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Gestão de serviços de campo . Para usar fluxos de trabalho de inventário e gestão na Gestão de dispositivos clínicos, consulte Enterprise Asset Management for Healthcare .

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente problema de dispositivo médico casos.
2. Exibir um problema de dispositivo médico caso em Espaço.
3. **Opcional:** Crie uma ordem de serviço para especificar a natureza do trabalho necessário para resolver o problema do dispositivo médico .
4. Feche o. problema de dispositivo médico caso.

Exibir um problema de dispositivo médico caso em Espaço

Exibir um problema de dispositivo médico caso em Espaço para resolver os problemas relatados para dispositivos médicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a. problema de dispositivo médico casos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exibir problema de dispositivo médico casos atribuídos a você ou aos seus grupos.
   - Exibir problema de dispositivo médico casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de problema no dispositivo médico** > **Meus casos**.
   - Exibir todos em aberto problema de dispositivo médico casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de problema no dispositivo médico** > **Meus casos em aberto**.
   - Exibir problema de dispositivo médico casos que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém navegando até **Listas** > **Caso de problema no dispositivo médico** > **Casos não atribuídos aos meus grupos**.
   - Exibir tudo problema de dispositivo médico navegando até **Listas** > **Caso de problema no dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

Selecionado problema de dispositivo médico a página do caso é aberta em outra guia no Espaço exibindo os seguintes componentes:

Detalhes

Detalhes do Dispositivo médico AEM caso.

Ordens de serviço

Ordens de serviço para técnicos de engenharia clínica executarem as ações necessárias e resolverem os problemas com dispositivos médicos.

Itens-base de instalação afetados

Dispositivos médicos configurados como itens-base de instalação.

. problema de dispositivo médico um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para problema de dispositivo médico caso.

Para obter mais informações sobre guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida de um problema de dispositivo médico caso

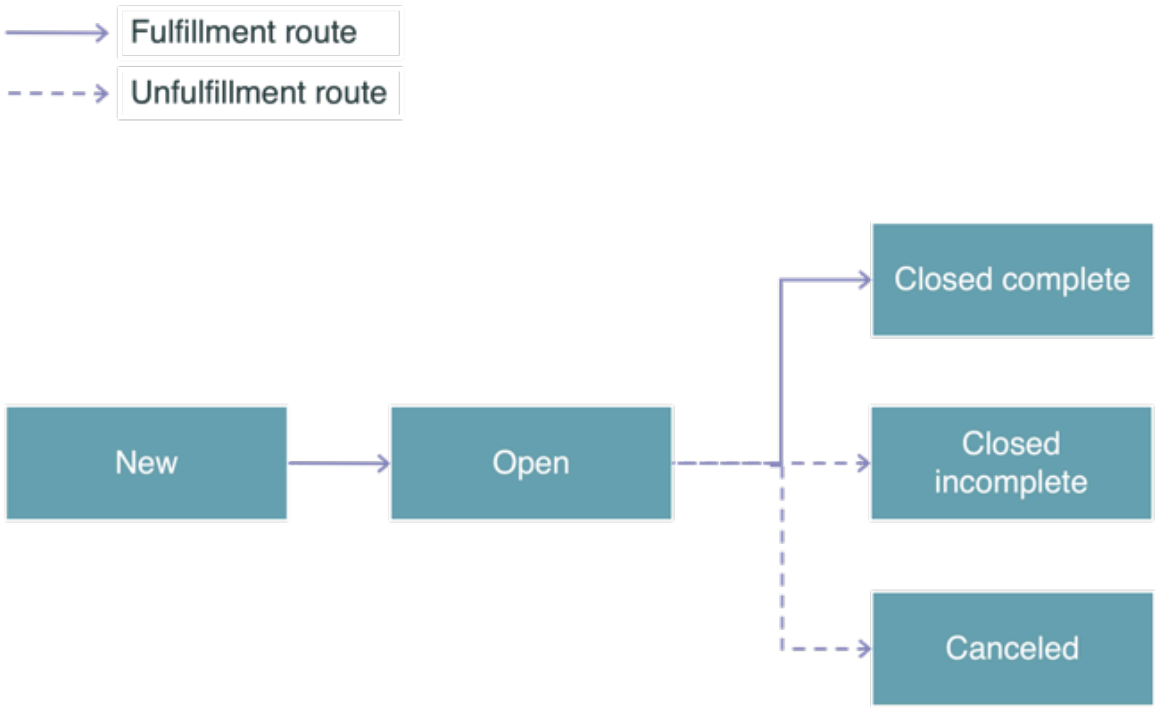
Problema de dispositivo médico casos em Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS a aplicação pode estar em um dos vários estados conforme avança pelo ciclo de execução.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um problema de dispositivo médico caso.

Problema de dispositivo médico ciclo de vida do caso



Tradução automática

Problema de dispositivo médico estados do caso

Estado	Descrição
Novo(a)	Problema de dispositivo médico o caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	Problema de dispositivo médico o caso foi atribuído.
Encerrado concluído	Problema de dispositivo médico o caso foi encerrado com o código de resolução e as anotações e o problema com o dispositivo médico como resolvido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema de dispositivo médico estados do caso

Estado	Descrição
Encerradas incompletas	Problema de dispositivo médico o caso foi marcado como incompleto porque o problema não foi resolvido.
Cancelado	Problema de dispositivo médico o caso foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Nota:
Não é possível editar um problema de dispositivo médico caso quando o estado do caso é definido como **Encerrado concluído** , **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** .

Crie uma ordem de serviço para um caso de problema de dispositivo médico

Crie uma ordem de serviço para especificar a natureza do trabalho necessário para resolver um caso de problema de dispositivo médico .

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Ir para **Listas** > **Caso de problema no dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso para o qual você deseja criar uma ordem de serviço.
4. Na guia Detalhes, clique em **Criar ordem de serviço** .
5. Na guia Ordem de serviço, descreva o serviço solicitado em **Descrição resumida** e. **Descrição** campos.
6. Preencha os outros detalhes, como local onde o trabalho é necessário, modelo para criar a ordem de serviço e habilidades necessárias para concluir a ordem de serviço.
7. Em **Vencimento solicitado por** Na seção Programação, clique em e selecione inserir uma data e hora em que a ordem de serviço deve ser concluída.
8. Clique em **Pronto para qualificação** .

Resultado

Uma tarefa de ordem de serviço é criada automaticamente. A descrição resumida, a descrição e o local da ordem de serviço são copiados para a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Um usuário com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician pode concluir a tarefa de ordem de serviço. Para obter mais informações, consulte Manage work orders .

Depois que a tarefa de ordem de serviço for concluída, você poderá fechar o caso. Para obter mais informações, consulte Feche um problema de dispositivo médico caso.

Feche um problema de dispositivo médico caso

Insira os detalhes da resolução do problema de dispositivo médico caso e fechar um problema de dispositivo médico caso.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fechar um caso quando a ordem de serviço associada for concluída e o problema do dispositivo médico for resolvido.

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Ir para **Listas** > **Caso de problema no dispositivo médico** > **Tudo**.
3. Clique no link para o caso que você deseja fechar.
4. Na seção Informações de fechamento da guia Detalhes, indique o estado de resolução do caso selecionando um código de resolução no **Código de resolução** lista.
5. Insira todas as informações relacionadas ao fechamento em **Anotações de resolução** campo.
6. Clique em **Caso encerrado** .

Gestão de casos fora de serviço de dispositivos médicos em Espaço

Você pode usar Espaço para gerenciar dispositivo médico fora de serviço casos.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Quando uma solicitação para definir um dispositivo médico como fora de serviço é enviada de um portal de serviços, um dispositivo médico fora de serviço o caso é criado para um engenheiro clínico trabalhar. Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode gerenciar a configuração de um dispositivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

médico como fora de serviço. Para saber mais, consulte Healthcare Computerized Maintenance Management System - Cenário fora de serviço de dispositivos médicos.

Dispositivo médico fora de serviço casos que gerenciam tarefas

Tarefa	Descrição
Acesse Espaço.	Use a página inicial em Espaço para verificar e acessar rapidamente dispositivo médico fora de serviço casos.
Exibir um dispositivo médico fora de serviço caso em Espaço.	Exibir um dispositivo médico fora de serviço caso em Espaço para concluir atividades fora de serviço para um dispositivo médico.
Entenda o ciclo de vida de um dispositivo médico fora de serviço caso.	Entenda os vários estados de um dispositivo médico fora de serviço caso.
Trabalhar em um dispositivo médico fora de serviço caso.	Use o playbook disponível com Healthcare CMMS aplicação a ser gerenciada dispositivo médico fora de serviço casos.

Exibir um dispositivo médico fora de serviço caso em Espaço

Exibir um dispositivo médico fora de serviço caso em Espaço para concluir o processo de definir dispositivos médicos como fora de serviço.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Você deve ter acesso a. dispositivo médico fora de serviço casos.

Função necessária: sn_hcls_cmms.clinical_engineer

Procedimento

1. Abra seu Espaço navegando até **Tudo** > *Healthcare CMMS* > **Espaço**.
2. Exibir dispositivo médico fora de serviço casos atribuídos a você ou aos seus grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir dispositivo médico fora de serviço casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Meus casos**.
- Exibir todos em aberto dispositivo médico fora de serviço casos atribuídos a você navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Meus casos em aberto**.
- Exibir dispositivo médico fora de serviço casos que pertencem aos seus grupos, mas não foram atribuídos a ninguém navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Casos não atribuídos aos meus grupos**.
- Exibir tudo dispositivo médico fora de serviço navegando até **Listas** > **Caso de dispositivo médico fora de serviço** > **Tudo**.

3. Clique no link para o caso que você deseja exibir.

Resultado

Selecionado dispositivo médico fora de serviço a página do caso é aberta em outra guia no Espaço exibindo os seguintes componentes:

Playbook

As atividades acionáveis usadas para concluir o fluxo de trabalho fora de serviço do dispositivo médico.

Detalhes

Detalhes do dispositivo médico fora de serviço caso.

Ordens de serviço

Ordens de serviço para a inspeção inicial de dispositivos médicos.

Itens-base de instalação afetados

Dispositivos médicos configurados como itens-base de instalação.

. dispositivo médico fora de serviço um tipo de caso de dispositivo médico baseado em um caso de saúde que, em vez disso, é baseado em um caso de atendimento ao cliente. Dependendo das configurações feitas pelo administrador e sua função, guias adicionais semelhantes a um caso de atendimento ao cliente podem aparecer para dispositivo médico fora de serviço caso.

Para obter mais informações sobre guias disponíveis para um caso de atendimento ao cliente, consulte Formulário de caso de atendimento ao cliente .

Ciclo de vida de um dispositivo médico fora de serviço caso

Dispositivo médico fora de serviço casos em Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS a aplicação pode estar em um dos vários estados conforme avança pelo ciclo de execução.

Importante:

A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

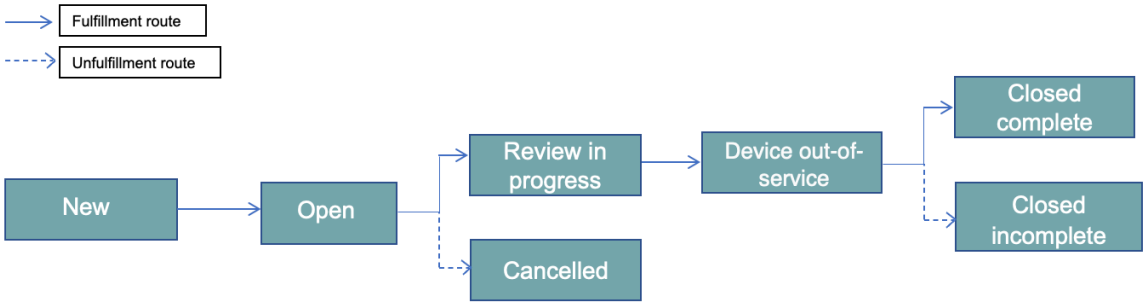
Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O diagrama a seguir mostra os diferentes estados de um dispositivo médico fora de serviço caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do caso fora de serviço do dispositivo médico



Dispositivo médico fora de serviço estados do caso

Estado	Descrição
Novo(a)	Dispositivo médico fora de serviço o caso foi criado, mas ainda não foi atribuído a ninguém.
Aberto	Dispositivo médico fora de serviço o caso foi atribuído.
Revisão em andamento	Dispositivo médico fora de serviço o caso está sendo revisado por um engenheiro clínico.
Dispositivo médico fora de serviço	Cancela todas as ordens de serviço do dispositivo médico e define o dispositivo médico como fora de serviço.
Encerrado concluído	Dispositivo médico fora de serviço o caso foi encerrado com o código de resolução e anotações, e o processo fora de serviço do dispositivo médico foi concluído.
Encerradas incompletas	Dispositivo médico fora de serviço o caso foi marcado como incompleto porque o dispositivo médico não foi definido como fora de serviço.
Cancelado	Dispositivo médico fora de serviço o caso foi cancelado porque era uma solicitação inválida.

Trabalhando em um dispositivo médico fora de serviço caso em Espaço

Use o playbook disponível com Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação a ser gerenciada dispositivo médico fora de serviço solicitações de casos e conclusão para definir os dispositivos médicos como fora de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O Playbook Experience fornece aos executantes visibilidade dos fluxos de trabalho entre negócios e das atividades acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho. Quando a Playbook Experience é ativada com Espaço em Healthcare CMMS. **Playbook** aparece para um dispositivo médico fora de serviço caso. Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Interagir com playbook .

Como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer, você pode usar o. Healthcare CMMS playbook para concluir todas as atividades fora de serviço de um dispositivo médico. Você pode acessar **Playbook** no seu Espaço. dispositivo médico fora de serviço o caso foi atribuído a você. . Healthcare CMMS o fluxo de trabalho preenche os dados do caso para todas as atividades iniciadas no **Playbook** guia. Você pode selecionar uma fase no playbook para concluir as atividades associadas à fase.

Por padrão, as fases a seguir estão disponíveis para você como engenheiro clínico com a função sn_hcls_cmms.clinical_engineer no **Playbook** . Espaço.

Nota:
O estado do dispositivo médico fora de serviço o caso progride conforme você conclui uma fase no playbook. Para obter mais informações, consulte Ciclo de vida de um dispositivo médico fora de serviço caso.

Concluir as atividades de revisão inicial

Em **Dispositivo médico fora de serviço** fase do playbook, conclua as seguintes atividades:

1. **Revise os detalhes do dispositivo médico** : Revise os detalhes do dispositivo médico para um modelo de dispositivo médico e atualize os detalhes, se necessário.

   Depois que o dispositivo médico é revisado e aprovado, uma ordem de serviço para a inspeção inicial de cada dispositivo incluído no modelo é criada automaticamente.

2. **Cancelar ordens de serviço** : Revisar e cancelar as ordens de serviço de cada dispositivo médico.
3. **Definir dispositivo médico como fora de serviço** : Defina o dispositivo médico como fora de serviço.
4. **Ordem de serviço de descarte** : Crie uma ordem de serviço de descarte para o dispositivo fora de serviço.

Fechando a solicitação fora de serviço

Em **Revise e confirme** fase do playbook, conclua **Caso encerrado** aguardando até que todas as outras atividades sejam concluídas e selecionando um código de resolução e adicionando anotações de resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de solicitações para dispositivos médicos

Crie solicitações para definir dispositivos médicos em serviço, revisar a manutenção de equipamentos alternativos (AEM), resolver problemas de dispositivos médicos ou definir dispositivos médicos fora de serviço em um portal de serviços.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

O administrador pode configurar a opção para criar casos de dispositivos médicos com base no tipo de solicitação de serviço para um dispositivo médico. O formulário de envio para cada tipo de solicitação é configurado pelo administrador.

Como um usuário com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor, use as seguintes opções disponíveis por padrão no menu Caso no Portal de atendimento ao cliente página para fazer solicitações de serviço para seus dispositivos médicos:

Dispositivo médico em serviço

Solicitação para definir um dispositivo médico em serviço e associar o dispositivo a um plano de manutenção.

Solicitar revisão de AEM

Solicitação para revisar as mudanças do plano de manutenção atual associadas a um modelo de dispositivo médico.

Relatar problema de dispositivo médico

Relatar problemas de dispositivos médicos e solicitar a execução de manutenção corretiva para resolvê-los.

Dispositivo médico fora de serviço

Solicitação para definir um dispositivo médico como fora de serviço.

Depois que uma solicitação é enviada, um caso de dispositivo médico correspondente é criado no associado ServiceNow instância. Um engenheiro clínico trabalha no caso. Para saber mais, consulte Gestão de casos de dispositivos médicos em Espaço.

Healthcare Computerized Maintenance Management System referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS) componentes.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Healthcare Computerized Maintenance Management System

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS aplicação , incluindo tabelas, funções de usuário, plug-ins, ServiceNow Store e regras de negócio.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas em Healthcare CMMS

Função	Descrição	Contém as funç
sn_hcls_cmms.case_creator	Concede acesso para criar casos de dispositivos médicos.	sn_hcls_cmms
sn_hcls_cmms.case_viewer	Concede acesso para exibir casos de dispositivos médicos.	Nenhum(a)
sn_hcls_cmms.clinical_engineer	Cria e atualiza planos de manutenção para modelos de dispositivos médicos e instala itens-base para dispositivos médicos. Funciona em casos de dispositivos médicos.	• sn_custome • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_admin	Administradores que podem acessar o. Healthcare CMMS aplicação.	• sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • wm_admin
sn_hcls_cmms.clinical_engineering_technician	Trabalha em locais de dispositivos médicos e registra detalhes no formulário de ordem de serviço, incluindo peças usadas e despesas incidentais.	• sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • wm_agent
sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor	Cria casos de dispositivos médicos para uma organização como médico.	• sn_custome • sn_hcls.devi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas em Healthcare CMMS

Função	Descrição	Contém as funç
	Nota: Para criar casos de dispositivos médicos para uma organização (local de negócios), um usuário com a função sn_hcls_cmms.device_service_org_contributor deve ser o membro da organização e atribuído a. **Colaborador do local** tipo de responsabilidade. O mapeamento de uma organização e seus membros está incluído na tabela Membro da organização [sn_csm_service_organization_member].	• sn_hcls.four • sn_hcls_cmr
sn_hcls_cmms.sm_agent	Acessa e exibe todos os dados do dispositivo e casos de dispositivos médicos.	• model_mana • sn_csm_plan • sn_hcls.devi • sn_hcls.four • sn_hcls_cmr • sn_risk_adva • sn_risk_adva

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas em Healthcare CMMS aplicação

Tabela	Descrição
Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Armazena os casos de dispositivos médicos.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados em Healthcare CMMS

Plug-in	Descrição
Gestão de Atendimento ao cliente com serviço de campo (com.snc.csm_fsm_integration)	Habilita a integração entre Healthcare CMMS e. Gestão de serviços de campo e disponibiliza informações de conta, contato, parceiro, contato do parceiro e consumidor de Atendimento ao cliente em Gestão de serviços de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

ServiceNow Store aplicações instaladas em Healthcare CMMS

Aplicação	Descrição
Healthcare and Life Sciences Service Management Core (sn_hcls)	Fornece um modelo de dados e recursos críticos de saúde digital, incluindo exibição de 360 graus do paciente, gestão de consentimento e documentação digital para lidar melhor com os serviços de saúde.
GRC: Risco avançado (com.sn_risk_advanced)	Permite que os tomadores de decisão evitem qualquer impacto negativo nas operações de negócios, identificando, avaliando, respondendo e monitorando continuamente os riscos.
GRC: Elementos comuns de espaço (sn_grc_workspace)	Habilita o uso do Risco avançado recurso no Espaço configurável do CSM.
Pacote de conteúdo do Performance Analytics para CDM de saúde (sn_hcls)	Instale o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para o CDM da área de saúde separadamente do ServiceNow Store. Fornece recursos de Performance Analytics e painel para aplicações de gestão de dispositivos clínicos de saúde. O painel fornece visibilidade para a equipe de engenharia clínica para consultar todas as métricas da aplicação CMMS.

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio instaladas em Healthcare CMMS

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Inspecionar OSOs	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Atualização assíncrona	Cria ordens de serviço para a inspeção inicial de um dispositivo médico quando o estado do caso de dispositivo médico associado em serviço é definido como **Configuração do dispositivo** .
Marcar dispositivos como instalados	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Atualização assíncrona	Define o estado de instalação de um dispositivo médico como **Instalado** ou **Cancelado** quando o estado do caso de serviço do dispositivo médico associado está definido como **Encerrado concluído** ou **Cancelado** , respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio instaladas em Healthcare CMMS

Regra de negócio	Tabela	Critérios de regra	Descrição
Configurar modelo de dispositivo médico	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Antes da atualização	Cria um modelo de dispositivo médico quando não existe nenhum para um dispositivo médico e o estado do caso de dispositivo médico associado em serviço está definido como **Configuração do modelo** .
Acionar aprovação do AEM para dispositivo médico	Caso de dispositivo médico [sn_hcls_cmms_case]	Atualização assíncrona	Aciona o fluxo de trabalho de aprovação, se disponível, para uma solicitação de manutenção de equipamento alternativo (AEM).

Domain Separation e Healthcare Computerized Maintenance Management System

Domain Separation é compatível com Healthcare Computerized Maintenance Management System(Healthcare CMMS). O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Importante:
A partir da versão Xanadu, o Healthcare Computerized Maintenance Management System está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Para saber mais sobre essa descontinuação, consulte o artigo Deprecation Process (Processo de descontinuação) [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Para usar fluxos de trabalho de manutenção e serviço ou fluxos de trabalho de inventário e gestão, consulte Gestão de dispositivos clínicos.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

. Healthcare CMMS A aplicação inclui separação de domínio para dados transacionais, como casos de dispositivos médicos, incluindo AEM, em serviço, casos de problemas de dispositivos e dispositivos fora de serviço.

Como o Domain Separation funciona no Healthcare CMMS

Para clientes que usam o. Healthcare CMMS aplicação para gerar solicitações de dispositivos médicos, o domínio é definido a partir da sessão do usuário conectado, no caso criado e nos dados de saúde associados.

Casos de uso

Quando os provedores de saúde têm seus dados de saúde separados por domínios, as solicitações de assistência médica e as tarefas de execução correspondentes são associadas aos respectivos domínios do cliente.

Operações de assistência médica

Simplifique e otimize as tarefas operacionais da sua equipe de cuidados com ServiceNow® Aplicações de operações de assistência médica.

As Operações de assistência médica incluem as seguintes aplicações:

Base para operações de assistência médica

Fornece a base para permitir que os hospitais simplifiquem e automatizem suas operações.

Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

Contém os tipos de caso para relatar e resolver problemas DE TI DE saúde.

Operações da equipe de atendimento para Biomed

Contém os tipos de caso para relatar e atender problemas biométricos.

Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Contém os tipos de caso para relatar e atender problemas de serviços ambientais.

Operações da equipe de atendimento para instalações

Contém os tipos de caso para relatar e atender problemas de instalações.

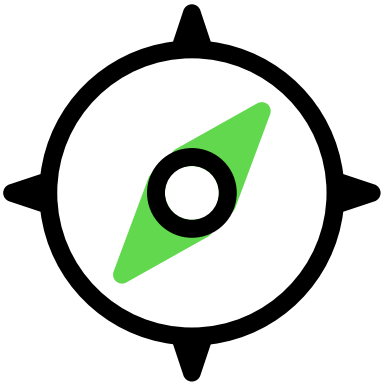
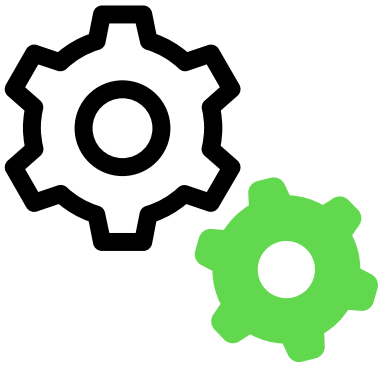
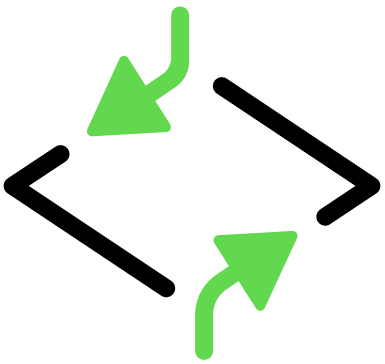
Base para operações de assistência médica

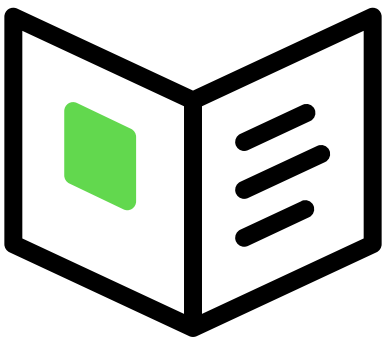
O Healthcare Operations Core fornece a base para permitir que os hospitais simplifiquem e automatizem suas operações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Portal
		
Saiba mais sobre os benefícios do Healthcare Operations Core e como ele é usado.	Instale o Healthcare Operations Core e configure seu ambiente.	Crie solicitações de suporte operacional e ganhe visibilidade em todas as suas equipes.

Referência

Obtenha detalhes sobre os componentes principais de Operações de saúde, como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Base para operações de assistência médica

Saiba como você pode usar o. Base para operações de assistência médica aplicação para permitir que sua equipe de cuidados trabalhe em conjunto de forma eficiente e eficaz para fornecer cuidados centrados no paciente.

Operações de saúde Core visão geral

Base para operações de assistência médica o foi projetado para simplificar e otimizar os processos operacionais para garantir a entrega eficiente e coordenada das necessidades operacionais de uma equipe de cuidados.

O aplicativo oferece aos médicos tempo de volta para cuidar dos pacientes, fornecendo a eles um meio de relatar e rastrear problemas relacionados às operações diárias. Essa estrutura ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e melhorar a experiência do médico e do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

Ao integrar departamentos de serviço de suporte, como TI e Biomed, Base para operações de assistência médica garante que todas as tarefas da equipe de cuidados sejam bem coordenadas e apoiadas.

Os seguintes aplicativos estão disponíveis para uso com Base para operações de assistência médica:

- Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica
- Operações da equipe de atendimento para biomedicina
- Operações da equipe de atendimento para instalações
- Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Base para operações de assistência médica usuários

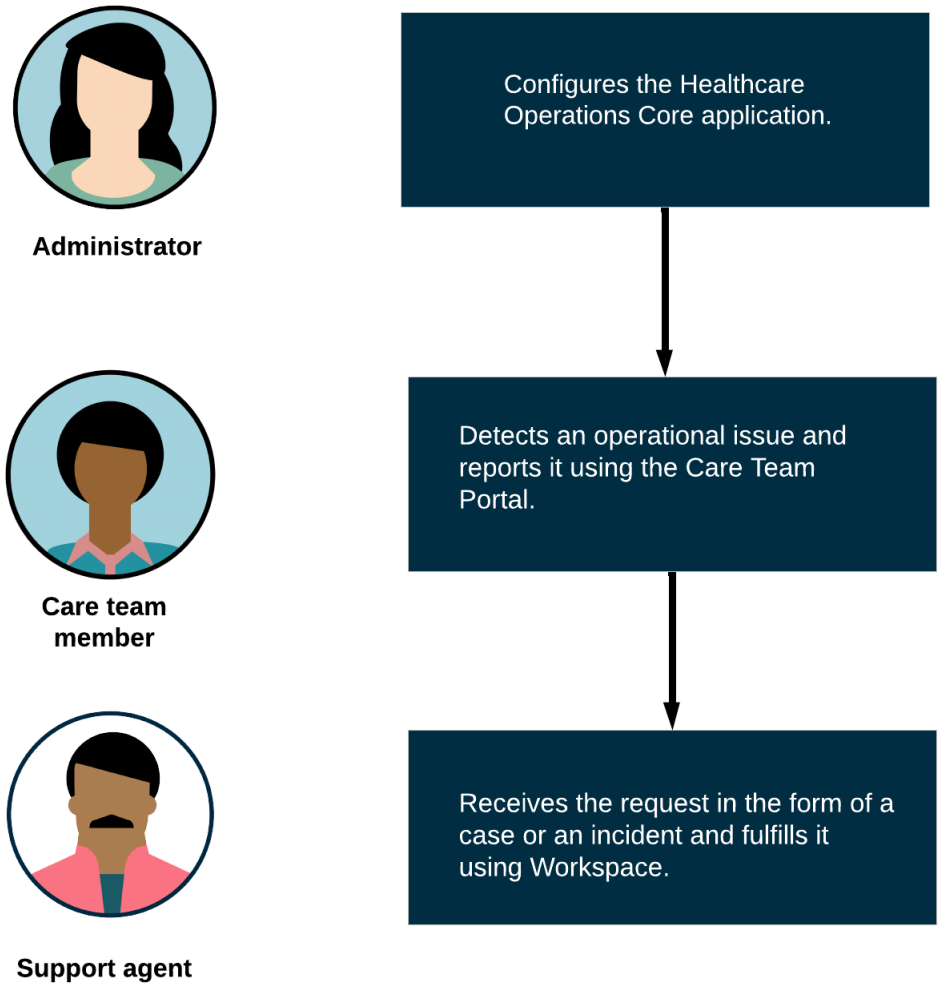
Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os auxiliares de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital aos enfermeiros e à equipe médica.
Enfermeiro registrado	Enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente. Isso inclui educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e garantem a entrega de cuidados de alta qualidade ao paciente.
Secretário da unidade	Os secretários da unidade fornecem apoio administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente do departamento	Os agentes do departamento criam, exibem, editam e atendem solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome dos departamentos auxiliares do hospital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Descrição
Gerente de agente do departamento	Os gerentes de agentes do departamento supervisionam os agentes do departamento e garantem que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Fluxo de trabalho do Base para operações de assistência médica



1. Um administrador configura o. Base para operações de assistência médica aplicação.
2. Um membro da equipe de atendimento detecta um problema operacional e o relata usando o Portal da equipe de atendimento.
3. Um agente de serviço de suporte recebe a solicitação na forma de um caso ou incidente e a atende usando o Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Base para operações de assistência médica

Benefício	Recurso	Usuários
Fornece uma estrutura para expandir casos operacionais para departamentos de serviços de suporte.	Visão geral do caso de Operações de saúde	Administrador
Obtenha visibilidade dos casos operacionais relacionados à sua equipe de cuidados.	Portal da equipe de atendimento	Membros da equipe de cuidados

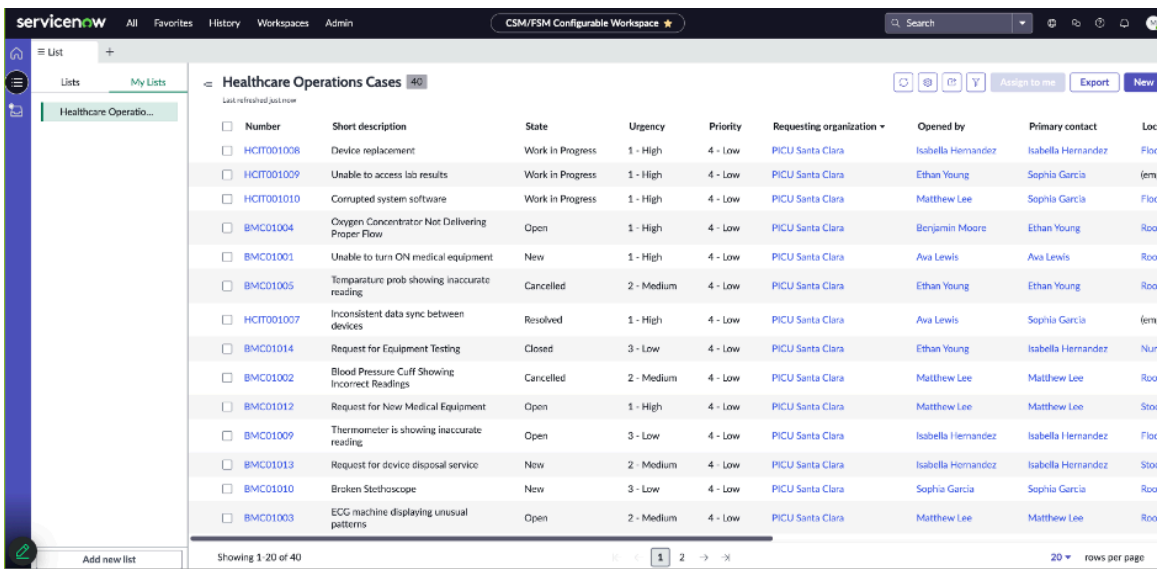
O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Base para operações de assistência médica, consulte:

- Configuração do Healthcare Operations Core
- Navegue pelo Portal da equipe de atendimento
- Referência principal de operações de assistência médica

Visão geral do caso de Operações de saúde

O Caso de operações de assistência médica [sn_hco_case] permite suporte simplificado para casos de uso de assistência médica operacional.



A tabela Caso de operações de assistência médica [sn_hco_case] é uma tabela abstrata e extensível que armazena casos relacionados a operações de assistência médica. Ele fornece uma base para estender e criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

O tipo de caso Operações de assistência médica permite suporte simplificado para casos de uso de assistência médica operacional, permitindo que os administradores criem tipos de caso para uso com o Portal da equipe de atendimento.

Ao associar esses casos a organizações de saúde, os membros da equipe de atendimento podem exibir todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização de saúde.

Para obter informações sobre como configurar o caso de Operações de assistência médica para seus casos de uso operacional, consulte Configuração do Healthcare Operations Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal da equipe de atendimento

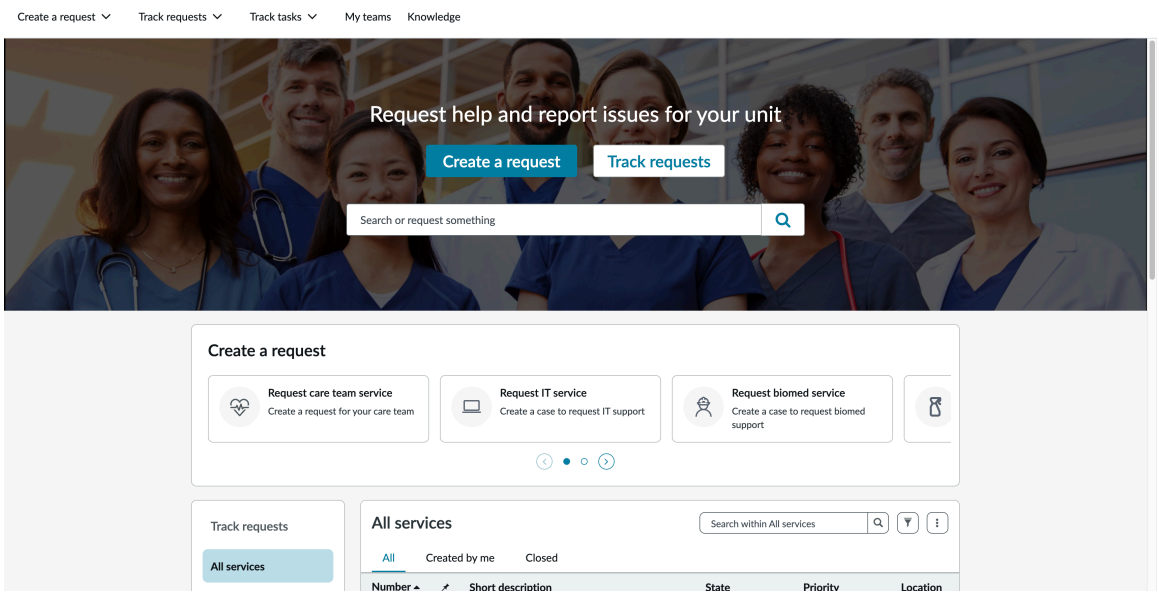
Use o Portal da equipe de atendimento para criar solicitações para departamentos de serviço de suporte e manter a visibilidade de todas as solicitações criadas por você ou por sua equipe.

Os membros da equipe de atendimento geralmente dependem de vários sistemas desconectados para relatar problemas, levando a atrasos, frustrações e falta de visibilidade do status da solicitação. Essa desconexão resulta em trabalho duplicado, escalações desnecessárias e tempo gasto do atendimento ao paciente.

O Portal da equipe de atendimento, parte do Healthcare Operations Core, centraliza a emissão de relatórios de problemas e fornece visibilidade em tempo real dos status das solicitações, reduzindo a frustração e garantindo um suporte eficiente.

Produtores de registro pré-instalados para departamentos auxiliares, dependendo de quais plug-ins adicionais estão instalados, permitem que as equipes de atendimento criem e rastreiem facilmente solicitações de suporte. Isso aumenta a produtividade e permite que as equipes se concentrem mais no atendimento ao paciente.

O Portal da equipe de atendimento fornece uma experiência de portal ágil que pode ser usada por médicos em hospitais para relatar e rastrear problemas para os departamentos de serviços de suporte. Esta experiência pode ser usada em um portal autônomo ou incorporada em sistemas EMR.



O Portal da equipe de atendimento também pode ser incorporado ao Epic, com acesso a todos os recursos disponíveis na experiência do navegador. Para obter instruções, consulte Incorporar o Portal da equipe de atendimento no Epic Hiperespaço via Hyperdrive.

Os plug-ins a seguir fornecem produtores de registro pré-configurados para uso com o Portal da equipe de atendimento:

- Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica
- Operações da equipe de atendimento para biomedicina
- Operações da equipe de atendimento para instalações
- Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os recursos disponíveis com o Portal da Equipe de atendimento, consulte Navegue pelo Portal da equipe de atendimento.

Acessar o Portal da Equipe de atendimento

Para acessar o Portal da equipe de atendimento de uma instância da ServiceNow, adicione o sufixo do portal **/careteam** Após o URL da instância.

Por exemplo,

```
https://<instance name>.service-now.com/careteam
```

Virtual Agent no Portal da equipe de atendimento

O Virtual Agent, a plataforma de bot conversacional da ServiceNow, está disponível ao criar solicitações no Portal da equipe de atendimento.

O Virtual Agent pode ser usado para obter rapidamente informações, decidir e executar tarefas de trabalho comuns.

Para interagir com o Virtual Agent, basta selecionar o ícone da janela de bate-papo no canto inferior direito da tela.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent as an application design element .

Configuração do Healthcare Operations Core

Configure o. Base para operações de assistência médica aplicação.

Visão geral da configuração

1. Instale o Healthcare Operations Core

   A aplicação inclui dados de demonstração do Healthcare Operations Core e instala aplicações e plug-ins da ServiceNow Store relacionados, caso ainda não estejam instalados.

2. Atribuir funções a. Base para operações de assistência médica usuários

   Atribua funções específicas para dar aos usuários principais de Operações de saúde visibilidade sobre as organizações de saúde e as hierarquias que gerenciam.

3. Crie um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica

   Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_member atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções do Healthcare Operations Core.

4. Crie um grupo para todos os gerentes de equipe no Base para operações de assistência médica

   Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_manager atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções do Healthcare Operations Core.

5. Crie um local de assistência médica no Healthcare Operations Core

   Crie locais de assistência médica para designar os locais em que suas equipes de atendimento operam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Organizar seus locais de assistência médica

   Seus locais de saúde devem ser organizados com base nos layouts físicos dos locais em que suas equipes de cuidados operam.

7. Crie uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

   Crie uma organização de saúde para uso com o Healthcare Operations Core.

8. Criar provedores de saúde

   Crie um provedor de saúde e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

9. Criar departamentos de saúde

   Crie um departamento de saúde e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

10. Crie equipes organizacionais em Base para operações de assistência médica

    Crie uma organização de saúde para associar ao seu departamento de saúde.

11. Organizando suas organizações de saúde para Base para operações de assistência médica

    Organize corretamente suas organizações de saúde para refletir as hierarquias de sua equipe.

12. Adicionar ou remover membros em Base para operações de assistência médica

    Adicione ou remova membros de suas organizações de saúde.

13. Configure as propriedades do sistema global para editar membros no Healthcare Operations Core

    Adicione ou remova membros de suas organizações de saúde.

14. Associe locais a uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

    Use a tabela de associação de local da organização de saúde para associar locais a organizações de saúde.

15. Associe grupos de atribuição a uma organização de saúde em Base para operações de assistência médica

    Crie grupos de atribuição para suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

16. Configure o tipo de caso abstrato para os tipos de caso principais de Operações de saúde

    Estenda o Caso de operações de assistência médica [sn_hco_case] para criar tipos de caso personalizados para uso com o Healthcare Operations Core e plug-ins relacionados criando uma tabela secundária a partir do tipo de caso Healthcare Operations Core.

17. Adicione itens de menu ao Portal da Equipe de atendimento com Base para operações de assistência médica

    Adicione mais itens de menu ao Portal da equipe de atendimento para facilitar o acesso do usuário.

18. Incorporar o Portal da equipe de atendimento no Epic Hiperespaço via Hyperdrive

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o Portal da equipe de atendimento incorporando-o ao Epic Hyperspace por meio do Hyperdrive e habilitando a autenticação OIDC.

19. Atualize variáveis nos produtores de registro para capturar dados com token do épico

    Atualize os valores de variáveis nos produtores de registro existentes para capturar dados com token do Epic.

20. Configure a incorporação do iFrame para o Portal da equipe de atendimento

    Para que o Portal da equipe de atendimento seja iniciado com sucesso no hiperespaço via Hyperdrive, o portal deve ser configurado para funcionar em um iFrame.

21. Habilite SSO de vários provedores para sua instância da ServiceNow

    Certifique-se de que o SSO de vários provedores esteja habilitado e configurado corretamente para que o Portal da equipe de atendimento se autentique com o Epic Hyperspace via Hyperdrive.

22. Autentique o SMART no FHIR para uso com o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive

    Configure sua aplicação FHIR com as configurações corretas para permitir o Single Sign-on para que os usuários do EPIC acessem o Portal da equipe de atendimento dentro do EPIC Hiperespaço via Hyperdrive.

23. Crie um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para o Healthcare Operations Core

    Configure um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para habilitar o OIDC for Healthcare Operations Core.

24. Configure seu provedor de identidade para o Portal da equipe de atendimento

    Configure seu provedor de identidade para garantir a autenticação bem-sucedida do usuário no Portal da equipe de atendimento.

25. Defina as configurações de integração no Hyperdrive Client Test Harness for Care Team Portal

    Depois que o Portal da equipe de atendimento estiver configurado, crie um URL de inicialização que possa ser configurado no chicote de testes do cliente Epic Hyperdrive para testes.

Instale o Healthcare Operations Core

Você pode instalar o. Base para operações de assistência médica aplicação [sn_hco] se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração para Base para operações de assistência médica e instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core:

- Funções
- Tabelas
- Plug-ins

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicações da ServiceNow Store
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Healthcare Operations Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação principal de Operações de saúde [sn_hco] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.
3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Atribuir funções a. Base para operações de assistência médica usuários

Atribua funções específicas a serem concedidas Base para operações de assistência médica visibilidade dos usuários sobre as organizações de saúde e as hierarquias que gerenciam.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados no Base para operações de assistência médica aplicação.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções do usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de saúde ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

Exemplo: Você pode criar um grupo chamado "Membros da equipe de HCO" e atribuir a função sn_hco.care_team_member ao grupo. Em seguida, ao importar usuários, você associaria os usuários que são membros da equipe de atendimento a este grupo.

Nota:
Este grupo não lhes dá acesso direto às operações da equipe de cuidados. Eles ainda precisarão ser associados a uma organização de saúde como membro e responsabilidades atribuídas.

Para obter instruções sobre como atribuir funções a grupos, consulte Crie um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções incluídas no Healthcare Operations Core

sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica pode adicionar membros à unidade de atendimento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica

Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_member atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Base para operações de assistência médica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Clique em **Editar**.
7. Adicione a função sn_hco.care_team_member à Lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Foi criado um grupo de usuários ao qual você pode atribuir membros da equipe de atendimento ao fazer importações automatizadas de usuários.

Crie um grupo para todos os gerentes de equipe no Base para operações de assistência médica

Crie um grupo para membros da equipe com a função sn_hco.care_team_manager atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Base para operações de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A função sn_hco.care_team_manager herda a função sn_hco.care_team_member, portanto, os usuários atribuídos ao grupo de gerentes de equipe não precisam ser atribuídos ao grupo de membros da equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione a função sn_hco.care_team_manager à Lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Foi criado um grupo de usuários ao qual você pode atribuir gerentes da equipe de atendimento ao fazer importações automatizadas de usuários.

Crie um local de assistência médica no Healthcare Operations Core

Crie locais de assistência médica para designar os locais em que suas equipes de atendimento operam.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um local de saúde representa um local físico pelo qual uma organização de saúde tem responsabilidade e se alinha a um local comum.

Um único local de saúde também pode ser associado a várias organizações de saúde quando elas têm uma responsabilidade compartilhada.

A tabela Local de assistência médica [sn_hcls_location] armazena detalhes do local associado à sua organização de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Locais de assistência médica** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Local	Local físico deste local de saúde. Este valor já deve existir para ser selecionado. A entrada selecionada aqui preenche os campos de endereço.
Nome	Nome para identificar o local de assistência médica.
Tipo físico	O tipo de local que está sendo criado - por exemplo, um edifício, ala ou cama. Para obter mais informações sobre os tipos físicos disponíveis, consulte tipos de local Definido nas especificações de FHIR.
Altitude	Altitude da localização geográfica absoluta.
Status	Opção para indicar se o local de assistência médica está em uso. Os seguintes status estão disponíveis por padrão: ○ Ativo ○ Inativo ○ Suspensos Para obter mais informações sobre os status disponíveis, consulte status do local Definido nas especificações de FHIR.
Rua	Endereço de correspondência do local físico.
Cidade	Cidade na qual o local físico está localizado.
Estado/província	Estado ou província em que o local físico está localizado.
CEP	CEP ou CEP do local físico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

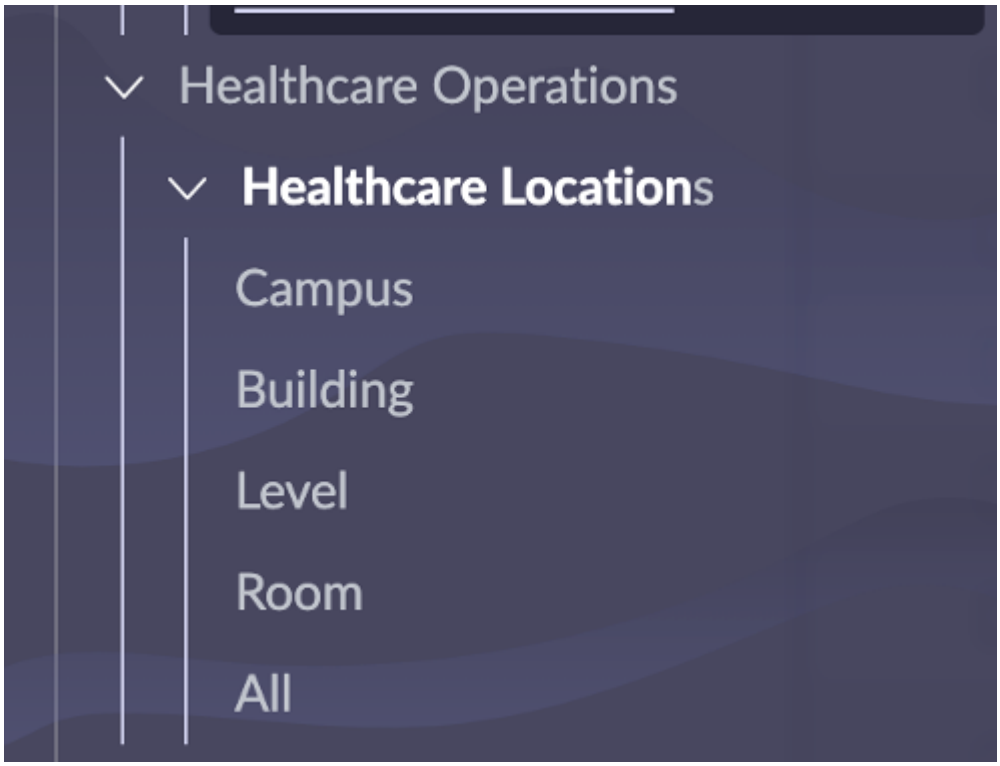
Campo	Descrição
Telefone	Número de telefone do local físico.

4. Selecione **Enviar**.

Organizar seus locais de assistência médica

Seus locais de saúde devem ser organizados com base nos layouts físicos dos locais em que suas equipes de cuidados operam.

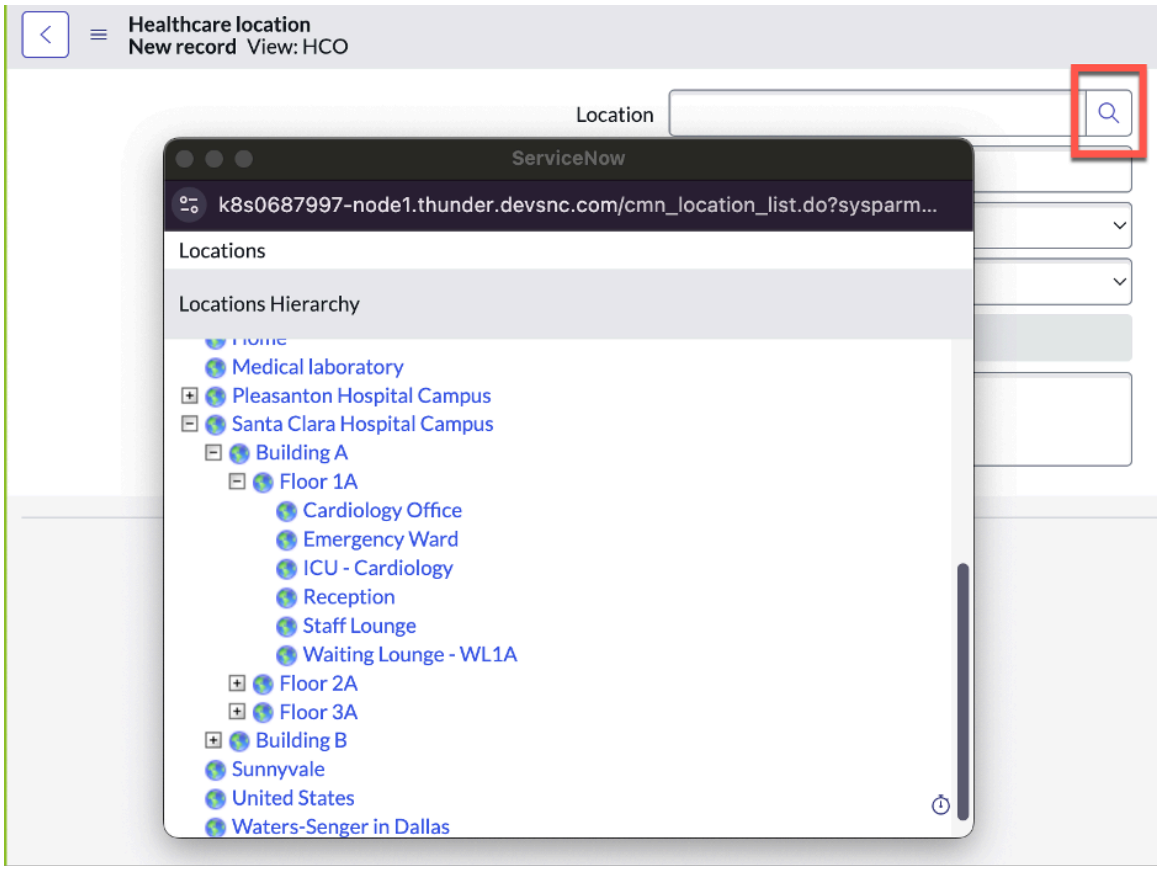
A hierarquia de locais de assistência médica está visível e rapidamente acessível no menu do app Operações de assistência médica.



Ao criar um local, você pode navegar pela hierarquia de local existente para selecionar onde o local recém-criado deve residir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando um local é criado, o. **Hierarquia de local** o painel exibe até três níveis primários mais altos na hierarquia de um local.

Nota:
A hierarquia de local é exibida somente quando o local de assistência médica é aberto no módulo do aplicativo Healthcare Operations Core.

Crie uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

Crie uma organização de saúde para uso com o Healthcare Operations Core.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Organização de saúde [sn_hcls_organization] armazena os detalhes de uma organização de saúde em sua instância da ServiceNow.

Quando uma organização de saúde é criada, um local de negócios associado também é criado com o mesmo nome que faz referência à organização de saúde.

Para obter mais informações, consulte Organizando suas organizações de saúde para Base para operações de assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Tudo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua organização de saúde.
Tipo de organização	Tipo de organização de saúde representada. Os seguintes tipos estão disponíveis por padrão: ○ Patrocinador de pesquisa clínica ○ Grupo da comunidade ○ Instituto educacional ○ Governo ○ Prestador de serviços de saúde ○ Departamento hospitalar ○ Negócio não relacionado à saúde ○ Equipe organizacional ○ Outro ○ Pagador ○ Indústria farmacêutica ○ Instituição religiosa Para obter mais informações sobre os tipos de organização disponíveis, consulte tipos de organização Definido nas especificações de FHIR.
Organização primária	Organização primária associada à organização. Definir uma organização primária criará uma hierarquia na qual a organização atual que está sendo criada é uma organização secundária do valor selecionado aqui.
Telefone	Número de telefone da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
E-mail	Endereço de e-mail associado à organização.
Descrição	Uma descrição da organização que está sendo criada.
Este é um local interno	Indicado se a organização que está sendo criada está associada a um local interno.
Local comum	O endereço do local comum associado à organização de saúde que está sendo criada.

4. Selecione **Enviar**.

Criar provedores de saúde

Crie um provedor de saúde e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Provedores de assistência médica**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Nota:

O campo Tipo de organização é definido automaticamente como Provedor de saúde e é somente leitura.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o provedor de saúde.
Organização primária	Organização primária associada ao provedor.
Gerente	O gerente associado a este provedor de saúde.
Telefone	Número de telefone do provedor.
E-mail	Endereço de e-mail associado ao provedor.
Descrição	Uma descrição deste provedor de saúde.
Este é um local interno	Indica que este provedor de saúde é considerado um local interno.
Local comum	O local comum associado a este provedor de saúde.

4. Selecione **Enviar**.

Criar departamentos de saúde

Crie um departamento de saúde e associe-o a uma organização de saúde primária e a um local comum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Departamentos de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os seguintes campos.

Nota:

O campo Tipo de organização é definido automaticamente como Departamento de saúde e é somente leitura.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o departamento de saúde.
Organização primária	Organização primária associada ao departamento.
Gerente	O gerente associado a este departamento de saúde.
Telefone	Número de telefone do departamento.
E-mail	Endereço de e-mail associado ao departamento.
Descrição	Uma descrição deste departamento de saúde.
Este é um local interno	Indica que este departamento de saúde é considerado um local interno.
Local comum	O local comum associado a este departamento.

4. Selecione **Enviar**.

Crie equipes organizacionais em Base para operações de assistência médica

Crie uma organização de saúde para associar ao seu departamento de saúde.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione **Novo**.
3. Certifique-se de **Tipo de organização** o campo está definido como **Equipe organizacional** .
4. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a equipe organizacional.
Organização primária	Organização primária associada à equipe organizacional.
Gerente	O gerente associado a esta equipe organizacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Telefone	Número de telefone da equipe organizacional.
E-mail	Endereço de e-mail associado à equipe organizacional.
Descrição	Uma descrição desta equipe organizacional.
Este é um local interno	Indica que esta equipe organizacional é considerada um local interno.
Local comum	O local comum associado a esta equipe organizacional.

5. Selecione **Enviar**.

Organizando suas organizações de saúde para Base para operações de assistência médica

Organize corretamente suas organizações de saúde para refletir as hierarquias de sua equipe.

Em Base para operações de assistência médica, as organizações de saúde normalmente existem em uma hierarquia multinível.

O menu do app Operações de saúde mostra um exemplo de como essa estrutura pode ser na sua organização de saúde.



As organizações de saúde usam a lista relacionada à organização secundária para exibir suas organizações secundárias diretas.

O valor Locais de negócios atendidos determina como você rastreia o relacionamento entre as organizações de saúde que solicitam e atendem. Você pode definir critérios de suporte baseados em hierarquia ou relacionamento para seus locais de assistência médica.

Todas as listas relacionadas às Organizações de saúde e seus recursos são apresentadas a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Organização secundária - selecione **Novo** na lista relacionada organizações secundárias para adicionar uma nova organização secundária ao registro da organização de saúde atual. Quando uma organização de saúde é criada, o valor para o qual ela lista **Organização primária** indica quem será a organização primária.
- Membros - Exibe todos os membros desta organização. Selecione **Editar** para adicionar, remover ou alterar as responsabilidades dos membros.
- Caso aberto por membros - Exibe todos os casos abertos atualmente por membros desta organização.
- Locais de assistência médica - Exibe todos os locais de assistência médica associados a esta organização de assistência médica. Selecione **Editar** gerencie essas associações.
- Grupos de atribuição - Exibe todos os grupos de atribuição associados.
- Serviços disponíveis - Exibe todos os serviços disponíveis nesta organização.
- Critérios do cliente da organização de serviço - Exibe quais clientes são atendidos por esta organização de saúde.

Adicionar ou remover membros em Base para operações de assistência médica

Adicione ou remova membros de suas organizações de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Tudo**.
2. Selecione a organização de saúde da qual você deseja editar um membro.
3. Navegue até **Membros** lista relacionada.
4. Selecione **Editar membros** .
5. Em **Responsabilidade** , selecione a responsabilidade da qual você deseja editar os membros. Suas opções são Membro da equipe ou Gerente da equipe.
6. Use as setas entre **Disponível** e. **Selecionado** painéis para indicar quais membros pertencem a cada responsabilidade.

Nota:

Se um usuário recém-adicionado não estiver preenchido na lista Disponível, pesquise-o manualmente usando o ícone de pesquisa.

Ocasionalmente, os membros recém-adicionados não aparecerão no painel Selecionado devido às configurações de propriedade. Se isso ocorrer, consulte Configure as propriedades do sistema global para editar membros no Healthcare Operations Core.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Configure as propriedades do sistema global para editar membros no Healthcare Operations Core

Uma propriedade do sistema global deve ser configurada para usar corretamente a funcionalidade Editar membros no Healthcare Operations Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Ocasionalmente, os membros recém-adicionados não aparecerão no painel Selecionado ao editar membros no Healthcare Operations Core.

Esse problema geralmente é causado pelo número limitado de itens mostrados no coletor de listas.

Para corrigir esse problema, crie uma propriedade do sistema global com o nome glide.xmlhttp.EXCESSIVE, um tipo de número inteiro e um número grande para o limite de valor com base no número total de usuários na aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina seu escopo como **Global** .
2. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema**.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha os seguintes campos:
   a. Nome - glide.xmlhttp.Excessivo
   b. Número - inteiro
   c. Valor - Insira um valor alto aqui que represente o número total potencial de usuários. Por exemplo, 10000.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os campos "Disponível" e "Selecionado" na tabela Editar membro exibem todas as seleções disponíveis.

Associe locais a uma organização de saúde no Healthcare Operations Core

Associe locais de assistência médica a organizações de assistência médica.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em cenários em que um local de assistência médica está sendo utilizado por várias organizações de assistência médica, você pode usar esta tabela para associar essas organizações a um local.

Você também pode associar várias organizações de saúde a um local de saúde ou vice-versa.

Por exemplo, uma única sala de UTI em um hospital pode ser usada por vários departamentos, como cardiologia e neurologia. Você associaria esses departamentos (organizações de saúde) à sala de ICU (um local de assistência médica) usando as etapas a seguir.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de assistência médica que você deseja associar a um local de assistência médica.
3. Navegue até **Locais de assistência médica** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Editar**.
5. No painel Coleção, selecione os locais de assistência médica que você deseja adicionar a esta organização de assistência médica e use a seta para a direita para movê-los para a Lista de locais de assistência médica desta organização.
6. Clique em **Salvar**.

Associe grupos de atribuição a uma organização de saúde em Base para operações de assistência médica

Crie grupos de atribuição para suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

Configure o tipo de caso abstrato para os tipos de caso principais de Operações de saúde

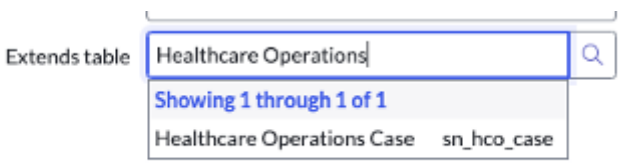
Estenda o Caso de operações de assistência médica [sn_hco_case] para criar tipos de caso personalizados para uso com o Healthcare Operations Core e plug-ins relacionados criando uma tabela secundária a partir do tipo de caso Healthcare Operations Core.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.



3. Definido **Estende a tabela** Para o caso de Operações de assistência médica [sn_hco_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha os outros campos conforme necessário.
   Para obter informações sobre esses campos, consulte Crie uma tabela Na documentação da plataforma ServiceNow.
5. Clique em **Enviar**.

Observação: Para adicionar um campo às tabelas secundárias estendidas, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela Na documentação da plataforma ServiceNow.

Adicione itens de menu ao Portal da Equipe de atendimento com Base para operações de assistência médica

Adicione mais itens de menu ao Portal da equipe de atendimento para facilitar o acesso do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais**.
2. Selecione **Portal da equipe de atendimento** .
3. Ao lado de **Menu principal** campo, selecione **Visualize este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada Itens de menu, selecione **Mais** .
5. Na lista relacionada Itens de menu, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Menu Item form .
7. Selecione **Enviar**.

Incorporar o Portal da equipe de atendimento no Epic Hiperespaço via Hyperdrive

Configure o Portal da equipe de atendimento incorporando-o ao Epic Hyperspace por meio do Hyperdrive e habilitando a autenticação SMART na FHIR.

1. Atualize variáveis nos produtores de registro para capturar dados com token do épico

   Atualize os valores de variáveis nos produtores de registro existentes para capturar dados com token do Epic.

2. Configure a incorporação do iFrame para o Portal da equipe de atendimento

   Para que o Portal da equipe de atendimento seja iniciado com sucesso no hiperespaço via Hyperdrive, o portal deve ser configurado para funcionar em um iFrame.

3. Habilite SSO de vários provedores para sua instância da ServiceNow

   Certifique-se de que o SSO de vários provedores esteja habilitado e configurado corretamente para que o Portal da equipe de atendimento se autentique com o Epic Hyperspace via Hyperdrive.

4. Autentique o SMART no FHIR para uso com o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive

   Configure sua aplicação FHIR com as configurações corretas para permitir o Single Sign-on para que os usuários do EPIC acessem o Portal da equipe de atendimento dentro do EPIC Hiperespaço via Hyperdrive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Crie um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para o Healthcare Operations Core

   Configure um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para habilitar o OIDC for Healthcare Operations Core.

6. Configure seu provedor de identidade para o Portal da equipe de atendimento

   Configure seu provedor de identidade para garantir a autenticação bem-sucedida do usuário no Portal da equipe de atendimento.

7. Defina as configurações de integração no Hyperdrive Client Test Harness for Care Team Portal

   Depois que o Portal da equipe de atendimento estiver configurado, crie um URL de inicialização que possa ser configurado no chicote de testes do cliente Epic Hyperdrive para testes.

Atualize variáveis nos produtores de registro para capturar dados com token do épico

Atualize os valores de variáveis nos produtores de registro existentes para capturar dados com token do Epic.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o Portal da equipe de atendimento é iniciado dentro do hiperespaço épico por meio do Hyperdrive, os produtores de registro podem capturar parâmetros de cadeia de caracteres de consulta tokenizados para preencher variáveis do produtor de registro.

Esta captura é possível devido a um client script de catálogo associado aos produtores de registro.

Para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica: O script é chamado de "Preencher parâmetros de sessões de EMR" e pode ser encontrado no produtor de registro "Relatar um problema de EMR".

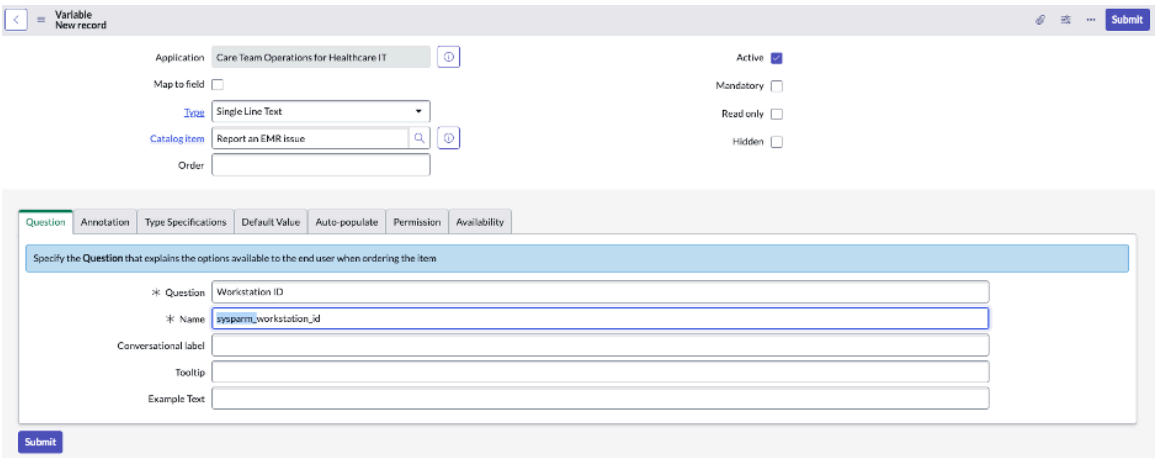
Para Operações da equipe de cuidados para Biomed: O script é chamado de "Preencher parâmetros de sessão de serviço biomed" e pode ser encontrado no produtor de registro Solicitar outro serviço biomed".

Nota:
Os scripts de cliente anteriores só funcionam com o Portal da equipe de atendimento.

Para capturar os parâmetros querystring tokenizados, uma variável deve ser criada e o nome deve começar com "sysparm_". Este mesmo nome de variável deve ser incluído no final da URL de inicialização no registro de FDI do hiperespaço épico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Por exemplo, para capturar o campo "ID da estação de trabalho" de um sistema EMR, o valor do nome da variável deve "sysparm_workstation_id" e o parâmetro querystring seria "Sysparm_workstation_id" .

Uma querycadeia de caracteres de inicialização completa seria semelhante à seguinte:

```
https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid>
&sysparm_workstation_id=%WORKSTATIONID%&sysparm_user_template=%USERTEMPL
ATE%
```

Procedimento

1. No Produtor de registro, navegue até **Variáveis** lista relacionada.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos conforme necessário.
4. Confirme se o valor do nome de todas as variáveis começa com **sysparm_** Para qualquer campo no qual você deseja capturar dados provenientes de um sistema EMR.
5. Selecione **Enviar**.

Configure a incorporação do iFrame para o Portal da equipe de atendimento

Para que o Portal da equipe de atendimento seja iniciado com sucesso no hiperespaço via Hyperdrive, o portal deve ser configurado para funcionar em um iFrame.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina seu escopo como **Global** e eleve sua função para **security_admin** .
2. Navegar até **Tudo** > **Cabeçalhos de resposta HTTP** (ou digite sys_response_header.list).
3. Selecione **Global** cabeçalho de resposta.
4. Adicione o nome de domínio da sua instância do hiperespaço épico à lista de valores.
   Por exemplo, *.yourdomain.com
5. Certifique-se de que **Ativo** definido como verdadeiro.
6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilite SSO de vários provedores para sua instância da ServiceNow

Certifique-se de que o SSO de vários provedores esteja habilitado e configurado corretamente para que o Portal da equipe de atendimento se autentique com o Epic Hyperspace via Hyperdrive.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As etapas a seguir presumem que você tenha vários SSO de provedor instalados em sua instância da ServiceNow.

Procedimento

1. Defina seu escopo como **Global** .
2. Navegar até **SSO múltiplo** > **Propriedades** e preencha os campos da seguinte forma.
   - Definido **Habilitar SSO de vários provedores** para verdadeiro.
   - Definido **Habilitar registro em log de depuração para a integração SSO de vários provedores** para verdadeiro.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Autentique o SMART no FHIR para uso com o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive

Configure sua aplicação FHIR com as configurações corretas para permitir o Single Sign-on para que os usuários do EPIC acessem o Portal da equipe de atendimento dentro do EPIC Hiperespaço via Hyperdrive.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As etapas a seguir presumem que você já criou uma conta do fhir.epic.com. Observe que é recomendável que um membro da equipe EPIC da organização do cliente crie este aplicativo FHIR. O cliente é responsável por gerenciar e manter este app para sua organização. Para obter mais informações, consulte https://fhir.epic.com/Developer/Index .

Procedimento

1. Faça login no FHIR no EPIC.
2. Selecione **Criar aplicações** .
3. Clique em **Criar**.
4. Forneça um nome de aplicação.
   Por exemplo, Portal da equipe de atendimento.
5. Em Público da aplicação, selecione Médicos ou Usuários administrativos.
6. Em Redirecionar URI, selecione **Adicione outro URI** .
7. Insira o nome da instância.
   Por exemplo, `<instance-name>.service-now.com/navpage.do` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Repita isso para cada instância de teste, desenvolvimento ou produção que você deseja usar com o Portal da equipe de atendimento usando Adicionar outro URI.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Preencha os campos restantes conforme necessário.
11. Clique em **Salvar e Pronto para Sandbox** para habilitar o teste.

Resultado
Um aplicativo foi criado no EPIC no FHIR que pode ser utilizado para Single Sign-on no Portal da Equipe de Atendimento do Hiperespaço.

Nota:
Ao enviar o app, observe que pode levar 24 horas ou mais para que o app seja sincronizado.

Crie um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para o Healthcare Operations Core

Configure um provedor de identidade em sua instância da ServiceNow para habilitar o OIDC for Healthcare Operations Core.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o plug-in com.snc.integration.sso.multi.installer esteja instalado em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em Que tipo de SSO você está tentando criar, selecione **OpenID Connect** .
4. Na janela Importar configuração conhecida do OpenID Connect, insira os seguintes campos:
   - Nome: Insira um nome para o provedor de identidade (por exemplo, Epic OIDC)
   - ID do cliente - insira o ID do cliente criado a partir do seu app FHIR em fhir.epic.com.
   - Configuração conhecida de IRL - Enter https://fhir.epic.com/interconnect-fhir-oauth/api/FHIR/R4/.well-known/openid-configuration .

     Nota:
     Verifique este valor com Epic, pois ele pode ser diferente para o seu ambiente.
5. Selecione **Importação.**

Resultado
Um Provedor de identidade foi criado com base nas informações fornecidas pela configuração conhecida.

Configure seu provedor de identidade para o Portal da equipe de atendimento

Configure seu provedor de identidade para garantir a autenticação bem-sucedida do usuário no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade**.
2. Selecione o Provedor de identidade que você deseja configurar.
3. Defina o valor da Página inicial da ServiceNow como `https://<instance-name>.service-now.com/careteam` .
4. Navegue até a lista relacionada Configuração do provedor OIDC e abra o registro do provedor OIDC.
5. Atualize os seguintes campos:
   a. Declaração do usuário - insira **preferred_username** .
   b. Campo do usuário - selecione **ID do usuário** .
6. Clique em **Atualizar**.
7. No Provedor de identidade, navegue até a lista relacionada Avançado.
8. Atualize o campo Script de Single Sign-on para **MultiSSO_OIDC_CTO** .
9. Certifique-se de **Ativo** o campo está definido como verdadeiro.
10. Clique em **Salvar**.
11. Navegue até a lista relacionada Entidade OIDC.
12. Selecione o registro de entidade OIDC.
13. No campo Script de API OAuth, selecione **OAuthUtilEpic** .
14. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O Provedor de identidade foi configurado para garantir a autenticação bem-sucedida do usuário para acessar o Portal da equipe de atendimento no hiperespaço via Hyperdrive.

Defina as configurações de integração no Hyperdrive Client Test Harness for Care Team Portal

Depois que o Portal da equipe de atendimento estiver configurado, crie um URL de inicialização que possa ser configurado no chicote de testes do cliente Epic Hyperdrive para testes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode baixar o Hyperdrive Client Test Harness mais recente em fhir.epic.com.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Trabalhe com sua equipe do Epic e com o Suporte técnico do Epic para obter as etapas sobre como configurar a integração de FDI no Hiperespaço.

Procedimento

1. Faça login no Epic Hyperdrive Client Test Harness.
2. Selecione Configuração de integração.
3. Em Tipo de integração, selecione **FHIR INTELIGENTE** .
4. No URL, insira o URL de inicialização do Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, https://<instance-name>.service-now.com/careteam?glide_sso_id=<identity-provider-sysid> .

5. Em ID do cliente, insira o ID do cliente de produção ou de não produção conforme apropriado no aplicativo FHIR criado em fhir.epic.com.
6. Defina o tipo de inicialização desejado.
7. No contexto de inicialização, adicione todos os tokens que você deseja capturar:
   Por exemplo:
   - Chave - sysparm_workstation_id
   - %WORKSTACIONID%

   Para obter mais informações sobre como capturar dados de token em variáveis do produtor de registro, consulte Atualize variáveis nos produtores de registro para capturar dados com token do épico.
8. Selecione **Testar integração** .

Resultado

O Portal da equipe de atendimento foi configurado para ser iniciado com o chicote de teste do cliente Epic Hyperdrive.

O que Fazer Depois

Para testar a integração do Portal da equipe de cuidados, selecione Gráfico do paciente > Acionar sem contexto do paciente. O Portal da equipe de atendimento deve ser iniciado com base no tipo de inicialização escolhido e fazer login automaticamente.

Nota:
Seu ID de login do Epic deve corresponder ao ID de usuário da ServiceNow para que a autenticação funcione.

Navegue pelo Portal da equipe de atendimento

Use o Portal da equipe de atendimento para criar e rastrear solicitações de serviço, gerenciar suas equipes e revisar artigos da base de conhecimento.

- Rastreie solicitações no Portal da equipe de atendimento

  Rastreie solicitações criadas por você ou por sua equipe diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Gerencie suas equipes no Portal da equipe de atendimento

  Gerencie suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Exiba artigos de conhecimento no Portal da Equipe de atendimento

  Revise os artigos de conhecimento publicados por sua organização diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Crie solicitações no Portal da equipe de atendimento

  Use o Portal da equipe de atendimento para criar solicitações de suporte para serviços de departamentos auxiliares.

Rastreie solicitações no Portal da equipe de atendimento

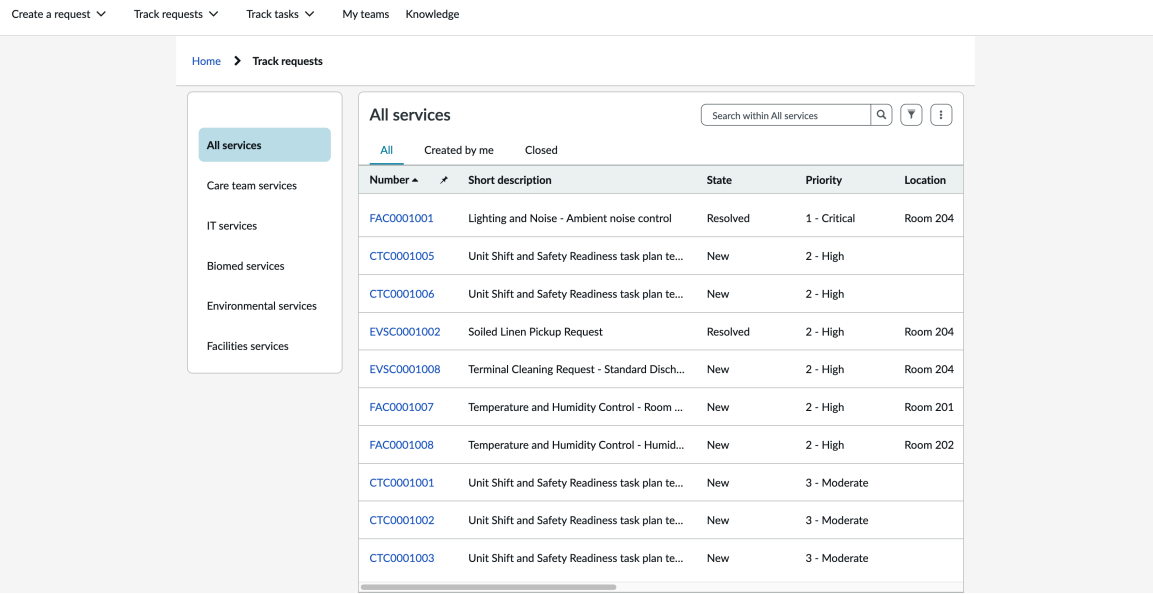
Rastreie solicitações criadas por você ou por sua equipe diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager



Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Rastrear uma solicitação** > **Todos os serviços** na barra de menus ou selecione **Rastrear solicitações** no widget de links rápidos na página principal.
2. Exiba as solicitações conforme elas são exibidas nas seguintes guias:
   - **Todos** - Todas as solicitações de serviço criadas para essa categoria.
   - **Criado por mim** - Todas as solicitações de serviço criadas por você para essa categoria.
   - **Encerrado** - Todas as solicitações encerradas.

   Use a barra de navegação esquerda para exibir solicitações por tipo de serviço.

   Use a função de pesquisa em uma categoria para procurar uma solicitação específica.

   Selecione o ícone de filtro para filtrar todas as solicitações para as criadas nos últimos um, três, seis ou 12 meses.
3. Selecione o número da solicitação de uma solicitação para ver mais informações sobre essa solicitação conforme necessário.

Gerencie suas equipes no Portal da equipe de atendimento

Gerencie suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Exiba suas equipes usando o Portal da equipe de atendimento

  Exiba suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

- Adicione um membro da equipe usando o Portal da equipe de atendimento

  Adicione um membro à sua equipe usando o Portal da equipe de atendimento.

- Remova um membro usando o Portal da equipe de atendimento

  Remova um membro da sua equipe diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba suas equipes usando o Portal da equipe de atendimento

Exiba suas equipes diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Minhas equipes** > **Minhas equipes**.
2. Selecione a equipe que você deseja exibir.

Adicione um membro da equipe usando o Portal da equipe de atendimento

Adicione um membro à sua equipe usando o Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Minhas equipes** > **Adicionar Membro**.
2. Selecione a equipe à qual você deseja adicionar um membro.
3. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do membro que está sendo adicionado à organização de saúde.
Título	O título ou a função do trabalho dos membros.
Telefone celular	O número de telefone celular do membro.
E-mail	O endereço de e-mail do membro.
Telefone Comercial	O número de telefone comercial.
Responsabilidade	A responsabilidade associada a este membro.Há duas opções: ○ Membro da equipe - Pode levantar casos. ○ Gerente de equipe - Pode levantar casos e adicionar ou remover membros nas organizações.

4. Selecione **Enviar**.

Remova um membro usando o Portal da equipe de atendimento

Remova um membro da sua equipe diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Minhas equipes** > **Remover um membro**.
2. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Equipe	A equipe da qual o membro da equipe deve ser removido.
Nome	Nome do membro da equipe que está sendo removido.
Título	O cargo ou a função do membro da equipe.
E-mail	O endereço de e-mail do membro da equipe.
Telefone Comercial	O número de telefone comercial do membro da equipe.
Telefone celular	O número de telefone celular do membro da equipe.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado
O membro da equipe é removido da equipe de atendimento designada.

Exiba artigos de conhecimento no Portal da Equipe de atendimento

Revise os artigos de conhecimento publicados por sua organização diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Conhecimento** .
2. Use Pesquisar para pesquisar um artigo ou selecione um dos widgets Mais votados da base de conhecimento ou Mais vistos da base de conhecimento.

Crie solicitações no Portal da equipe de atendimento

Use o Portal da equipe de atendimento para criar solicitações de suporte para serviços de departamentos auxiliares.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hco.care_team_member ou sn_hco.care_team_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o Portal da equipe de atendimento, parte do Núcleo de operações de assistência médica, para criar solicitações de suporte para departamentos auxiliares. Você também pode aproveitar o tipo de caso principal de Operações de saúde para criar seus próprios produtores de registro. Para obter instruções detalhadas, consulte Configuração do Healthcare Operations Core.

Se você tiver os plug-ins Care Team Operations for Healthcare IT ou Care Team Operations for Biomed instalados, o Portal da equipe de atendimento incluirá produtores de registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pré-instalados. Esses plug-ins podem ser usados para criar solicitações pré-configuradas. Para obter mais informações, consulte Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica e Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Crie uma solicitação** .
2. Selecione o tipo de solicitação que você deseja criar.
3. Preencha os detalhes conforme necessário e envie sua solicitação.

Resultado

Sua solicitação é criada e encaminhada para o departamento de suporte para execução.

Referência principal de operações de assistência médica

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes de Operações da equipe de atendimento, incluindo tabelas.

Modelo de dados Core de Operações de saúde

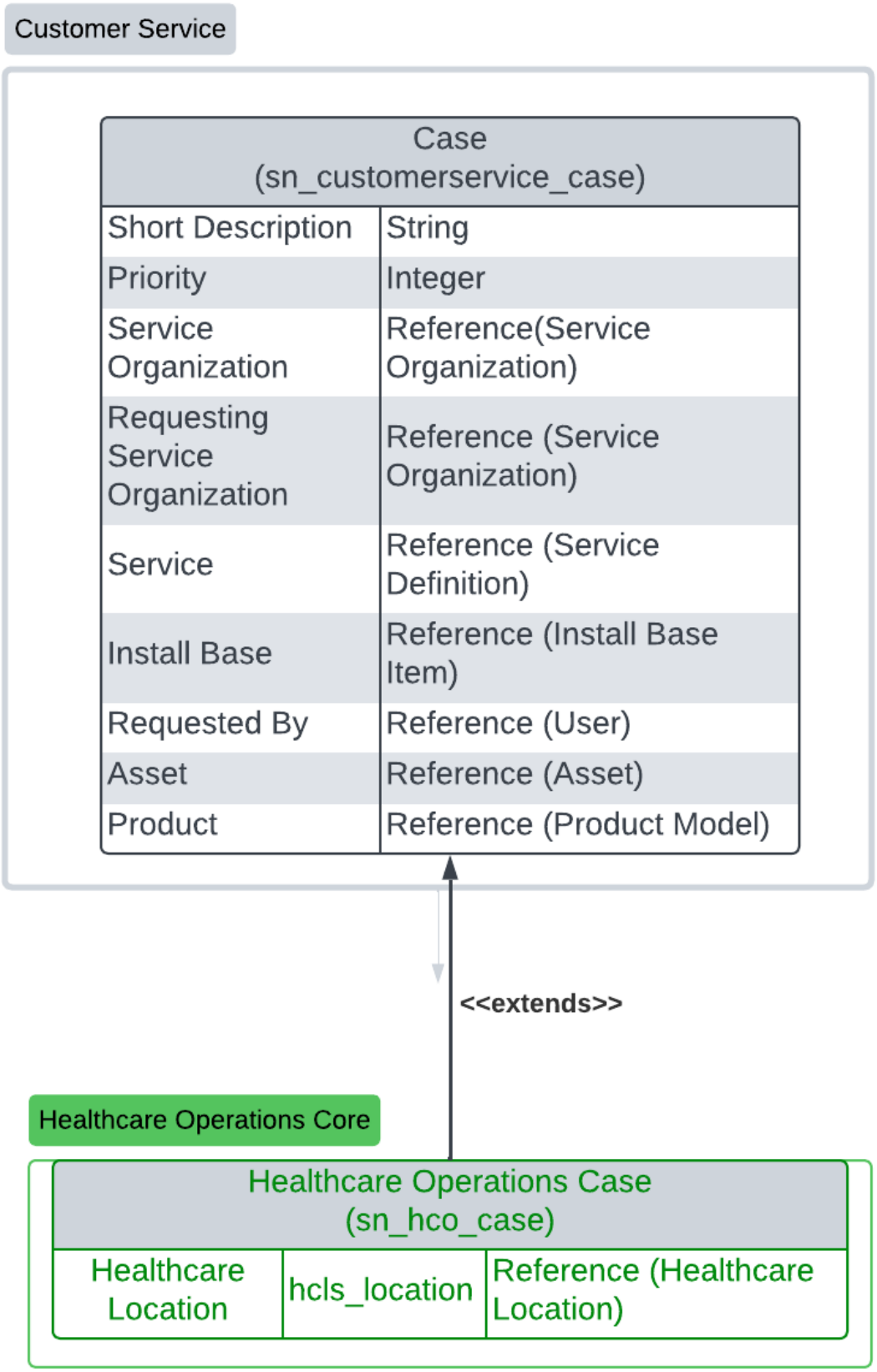
Saiba mais sobre a aplicação Healthcare Operation Core exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função.

Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a aplicação Healthcare Operations Core funciona.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na aplicação Healthcare Operations Core:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Tabelas instaladas com o Healthcare Operations Core

O Caso principal de Operações de assistência médica permite suporte simplificado para casos de uso de assistência médica operacional.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estende a tabela Caso [sn_customerservice_case] para armazenar todos os casos de assistência médica associados a um paciente. Para obter mais informações, consulte Tables installed with Customer Service Management .

Inclui o campo Local de assistência médica, que faz referência à tabela Local de assistência médica no modelo de dados Saúde e ciências biológicas.

Componentes instalados com o Healthcare Operations Core

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócios, são instalados quando você ativa o plug-in Operações da equipe de cuidados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tabelas instaladas com o Healthcare Operations Core

Nome da tabela	Descrição
Caso principal de operações de assistência médica (hco_case)	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções básicas instaladas com o Healthcare Operations Core

Função	Contém	Descrição
sn_hco.admin	• sn_csm_agent • sn_service_org.writer • sn_bus_loc.ibl_writer • sn_csm_case_types.service_definition_admin • sn_hcls.foundation_data_writer	Tem acesso para criar, exibir, editar e gerenciar provedor de saúde, organização, local e funções
sn_hco.care_team_member	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica.
sn_hco.care_team_manager	• sn_hco.care_team_member • sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Tem acesso para criar e exibir casos de assistência médica. pode adicionar membros à

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

		unidade de atendimento.
sn_hco.viewer	sn_hcls.foundation_data_viewer	Tem acesso para exibir casos de assistência médica.
sn_hco.loc_support_agen	sn_bus_loc.svc_location_support_agent	Exibe, rastreia e resolve todos os casos em seu grupo de atribuição.

Plug-ins instalados com o Healthcare Operations Core

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal para que os usuários principais de Operações de saúde criem solicitações para departamentos de suporte, gerenciem equipes e obtenham visibilidade das solicitações enviadas.
Gestão de serviços de saúde e ciências biológicas Core (sn_hcls)	Fornece o modelo de dados Saúde e ciências biológicas para produtos do setor Saúde e ciências biológicas.

Regras de negócios instaladas com o Healthcare Operations Core

Nome das regras de negócio	Descrição
Verificação duplicada de associação de local da organização de HCLS	Garante que os locais de assistência médica sejam associados a organizações de assistência médica apenas uma vez
Defina o local do HCLS a partir do local do CMN	Define o local de assistência médica correspondente do cmn_location selecionado.

[store-future: BEGIN review]

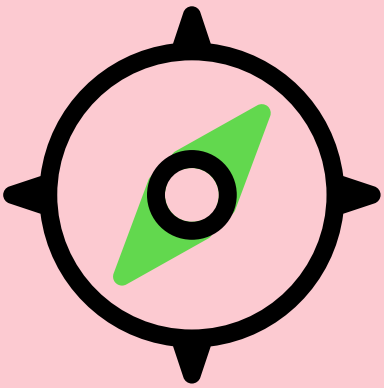
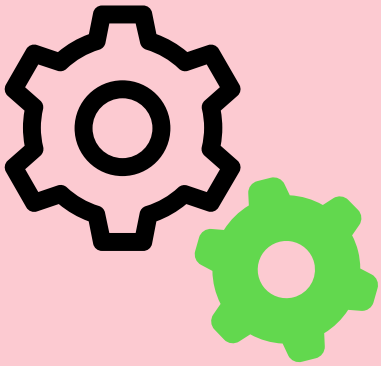
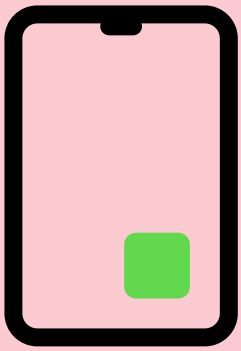
Care Team Mobile

O Care Team Mobile permite que as equipes de atendimento criem e exibam solicitações de suporte compartilhadas para departamentos DE TI, biomedicina, instalações e serviços ambientais enquanto estão em trânsito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Solicitação
		
Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam o Care Team Mobile para criar e rastrear solicitações de suporte.	Ative e configure sua aplicação .	Crie e rastreie solicitações de suporte para departamentos de suporte.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

[End]
[store-future: BEGIN review]

Explorando Care Team Mobile

Descubra como usar o. Care Team Mobile aplicativo para criar solicitações para departamentos de suporte da equipe de cuidados a partir da conveniência do seu dispositivo móvel.

Visão geral Care Team Mobile

. Care Team Mobile a aplicação foi projetada para simplificar a emissão de relatórios e o acompanhamento de problemas operacionais para os membros da equipe de atendimento. Care Team Mobile aumenta a eficiência, permitindo que os membros da equipe de cuidados relatem e rastreiem o status de qualquer caso diretamente de seus smartphones ou tablets. Esta aplicação economiza tempo na gestão do trabalho operacional que pode ser redirecionado para o atendimento ao paciente.

Care Team Mobile inclui os seguintes recursos:

- A verificação de etiqueta do ativo permite que você verifique etiquetas em equipamentos médicos e seja redirecionado para o registro do ativo, onde eles podem exibir seu histórico, status e solicitações associadas.
- PESQUISE locais para exibir informações de local de assistência médica e criar solicitações de suporte para locais específicos, conforme necessário.
- O acesso móvel seguro por meio de soluções de gestão de identidade é compatível com dispositivos fornecidos pelo hospital e pessoais.

Care Team Mobile Requer o Healthcare Operations Core e pode ser usado com os seguintes plug-ins de Operações da equipe de cuidados:

- Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica
- Operações da equipe de atendimento para Biomed
- Operações da equipe de cuidados para instalações
- Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais

Care Team Mobile usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Enfermeiro registrado	Os enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados. Eles usam Care Team Mobile para criar e rastrear solicitações de suporte para departamentos auxiliares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

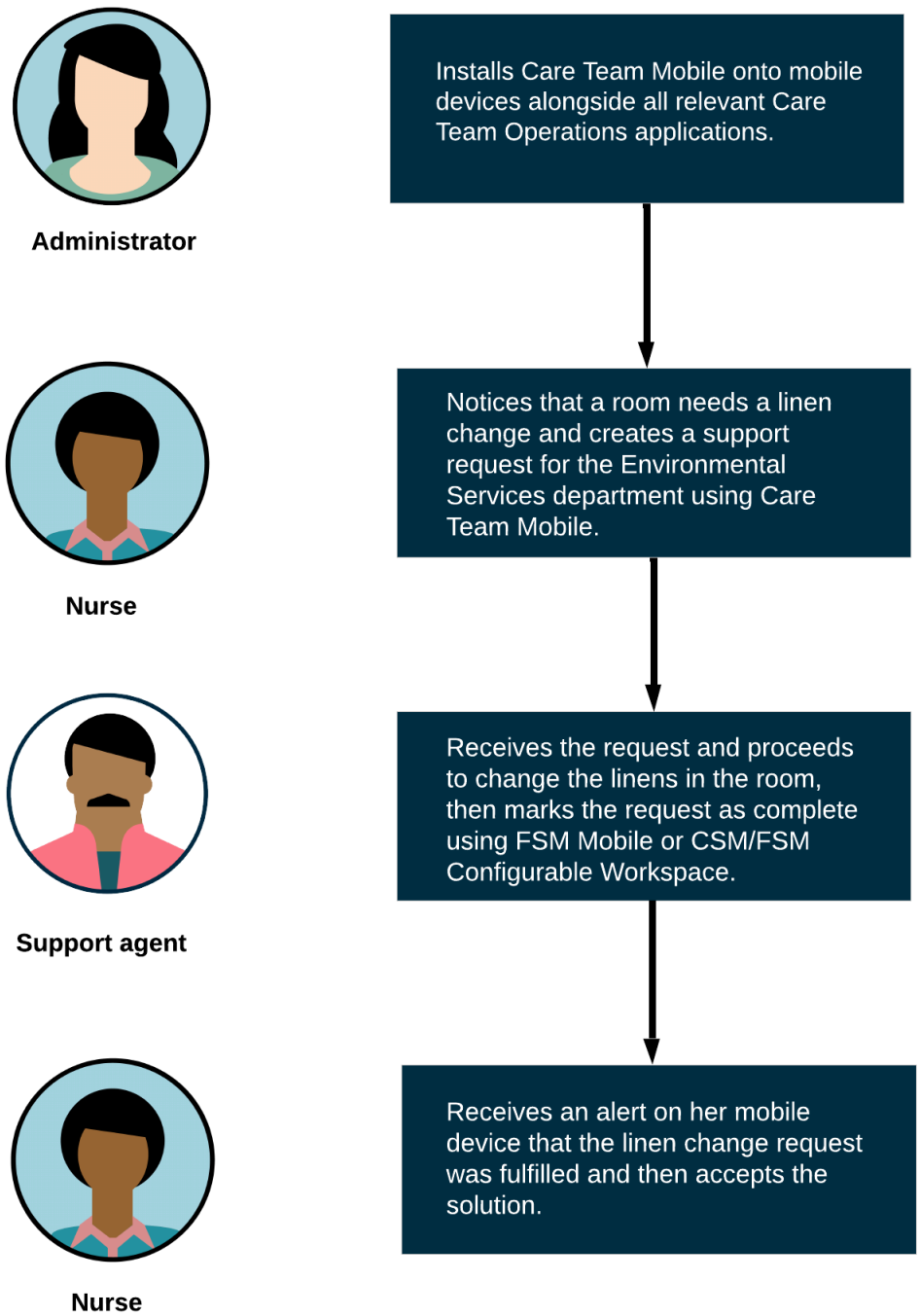
Usuários

Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os auxiliares de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital aos enfermeiros e à equipe médica. Eles usam Care Team Mobile para criar e rastrear solicitações de suporte para departamentos auxiliares.
Secretário da unidade	Os secretários da unidade fornecem apoio administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes. Eles usam Care Team Mobile para criar e rastrear solicitações de suporte para departamentos auxiliares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Care Team Mobile



1. Um administrador instala Care Team Mobile Nos dispositivos móveis da equipe de atendimento junto com todos os aplicativos relevantes de Operações da equipe de atendimento.
2. Uma enfermeira percebe que um quarto precisa de uma mudança de roupa de cama e cria uma solicitação para o departamento de serviços ambientais usando Care Team Mobile Com o plug-in Equipe de cuidados para serviços ambientais instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Um agente de suporte do departamento de serviços ambientais recebe a solicitação e procede à troca das roupas de cama na sala. Em seguida, o agente de suporte marca a solicitação como concluída usando o FSM Mobile ou o Espaço configurável do CSM/FSM.
4. A enfermeira que criou a solicitação recebe um alerta de que a solicitação de mudança de roupa foi atendida e aceita a solução.

Benefícios do Care Team Mobile

Benefício	Recurso	Usuários
Crie solicitações de suporte com base nos tipos de caso de Operações de assistência médica instalados diretamente do seu dispositivo móvel.	Crie solicitações de suporte usando Care Team Mobile	Enfermeira, assistente de enfermagem, secretário da unidade
Digitalize marcadores em equipamentos médicos e seja redirecionado para o registro do ativo, onde você pode exibir seu histórico, status e casos associados.	Verificação de ativos em Care Team Mobile	Enfermeira, assistente de enfermagem, secretário da unidade
Exiba solicitações de locais específicos, como salas de pacientes ou armários de suprimentos, e acesse detalhes relevantes e fluxos de trabalho pré-configurados para relatar problemas como solicitações de higienização ou reparos de instalações.	Procurar locais em Care Team Mobile	Enfermeira, assistente de enfermagem, secretário da unidade

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Care Team Mobile, consulte:

- Como configurar o Care Team Mobile
- Crie solicitações de suporte usando Care Team Mobile

[End]
[store-future: BEGIN review]

Visão geral Care Team Mobile

. Care Team Mobile a página principal oferece aos usuários uma lista de ações rápidas, atualizações recentes sobre solicitações e informações de acompanhamento de solicitações.

Ações rápidas

As ações rápidas a seguir estão disponíveis diretamente na página principal da Equipe de atendimento:

- **Crie uma solicitação** : Permite que os usuários da equipe de atendimento gerem uma solicitação de suporte para departamentos de suporte.
- **Verificar ativo** : Permite que os usuários da equipe de atendimento digitalizem um código QR e gerem uma solicitação com informações sobre o dispositivo médico associado.
- **Procurar locais** : Ajuda os usuários da equipe de atendimento a encontrar e selecionar locais de assistência médica aos quais estão associados para criar solicitações específicas para esses locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizações recentes

Atualizações recentes exibe todas as solicitações ativas relacionadas a você ou à sua equipe. A solicitação atualizada mais recentemente é exibida primeiro.

Rastrear solicitações

Rastrear solicitações exibe todas as solicitações associadas ao usuário ou à sua equipe organizadas por tipo de solicitação.

Conhecimento

Conhecimento exibe artigos de conhecimento relevantes.

economizada(s)

Salvo exibe todas as solicitações marcadas para fins de acompanhamento.

Notificações

Notificações exibe todas as notificações do usuário atual.

Configurações

Configurações Exibe todas as configurações da experiência do usuário do Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verificação de ativos em Care Team Mobile

Digitalize marcadores em equipamentos médicos e seja redirecionado para o registro do ativo, onde você pode exibir seu histórico, status e casos associados.

Selecione Verificar ativo no menu de ações rápidas para abrir a Pesquisa de ativos.

Uma vez aberto, verifique um ativo para recuperar a etiqueta do ativo.

Depois de pesquisar a etiqueta do ativo, você pode criar uma solicitação.

Se nenhum ativo for encontrado, uma notificação será exibida.

Nota:
Quando você exibe um local de assistência médica, eles devem ser capazes de selecionar **Ativos** segmento. Exibe a lista de ativos associados ao local comum que está associado ao local de assistência médica que eles estão exibindo. Para obter informações sobre como os locais de assistência médica são configurados, consulte Crie um local de assistência médica no Healthcare Operations Core.

Para obter informações mais detalhadas sobre como verificar um ativo para criar uma solicitação de suporte, consulte Verifique um ativo para criar uma solicitação de suporte no Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procurar locais em Care Team Mobile

Procurar locais em Care Team Mobile para exibir locais de assistência médica e criar solicitações de suporte para locais específicos, conforme necessário.

Você pode procurar locais usando **Procurar locais** No menu Ações rápidas.

Depois de selecionar **Procurar locais** uma lista de todas as equipes associadas será exibida.

Selecionar em uma equipe exibe uma hierarquia de local detalhada associada a essa equipe.

Você pode selecionar um local para exibir informações mais detalhadas sobre esse local e, opcionalmente, criar uma solicitação para esse local.

Para obter mais informações sobre como criar solicitações usando **Procurar locais** , consulte Procurar locais para criar uma solicitação de suporte em Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Artigos de conhecimento em Care Team Mobile

PESQUISE e exiba artigos de conhecimento relevantes diretamente no Care Team Mobile.

Selecione **Artigos** para exibir artigos de conhecimento organizados por categorias.

Artigos exibidos recentemente exibe os artigos de conhecimento exibidos mais recentemente por você.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como configurar o Care Team Mobile

Configure o. Care Team Mobile aplicação.

Visão geral da configuração

1. Ativar Care Team Mobile

   Ative o plug-in Care Team Mobile [com.sn_cto_mobile] se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

2. Atribuir funções para usuários móveis da equipe de atendimento

   O acesso do usuário ao Care Team Mobile é baseado na atribuição dos usuários à função de Membro da equipe ou Gerente de equipe.

3. Habilitar Notificações por push para Care Team Mobile

   As notificações por push do Care Team Mobile devem ser habilitadas manualmente.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar Care Team Mobile

Ative o. Care Team Mobile plug-in [com.sn_cto_mobile] se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os plug-ins a seguir são ativados com Care Team Mobile:

- com.sn_mab
- sn_mab_api

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in [com.cto_mobile] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Atribuir funções para usuários móveis da equipe de atendimento

O acesso do usuário para o Care Team Mobile é concedido quando você recebe o **sn_hco.care_team_member** função.

As funções do Care Team Mobile são atribuídas exatamente como estão para a aplicação Healthcare Operations Core.

Para obter instruções sobre como atribuir essas funções, consulte Atribuir funções a. Base para operações de assistência médica usuários.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Habilitar Notificações por push para Care Team Mobile

As notificações por push do Care Team Mobile devem ser habilitadas manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo de push**.
2. Selecione **Aplicação para celular da ServiceNow** registro.
3. Navegue até **Registros padrão por push** lista relacionada e selecione **Novo** .
4. Adicione o tipo de caso para o qual você deseja habilitar as notificações por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Notificações de HCIT para celular da equipe de atendimento**
- **Notificações biomédicas móveis da equipe de atendimento**
- **Notificações do EVS para dispositivos móveis da equipe de atendimento**
- **Notificações de instalações móveis da equipe de atendimento**

Nota:
Repita esta etapa para outros tipos de caso, conforme necessário.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
As notificações por push estão habilitadas em Care Team Mobile para todos os tipos de caso especificados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Crie solicitações de suporte usando Care Team Mobile

Usar Care Team Mobile para criar solicitações para departamentos de suporte diretamente do seu dispositivo móvel.

Os plug-ins a seguir são compatíveis com Care Team Mobile:

- Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica
- Operações da equipe de atendimento para Biomed
- Operações da equipe de cuidados para instalações
- Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais

- Crie uma solicitação de suporte em Care Team Mobile

  Criar uma solicitação em Care Team Mobile para criar solicitações de suporte diretamente do seu dispositivo móvel.

- Rastreie uma solicitação enviada em Care Team Mobile

  Rastrear solicitações em Care Team Mobile para rastrear todas as solicitações enviadas por você ou sua equipe.

- Cancelar uma solicitação enviada em Care Team Mobile

  Cancelar uma solicitação enviada em Care Team Mobile Localizando a solicitação e selecionando Cancelar caso no menu de ação.

- Verifique um ativo para criar uma solicitação de suporte no Care Team Mobile

  Usar Verificar ativo em Care Team Mobile para gerar solicitações de suporte por meio da leitura de códigos de barras anexados a ativos.

- Procurar locais para criar uma solicitação de suporte em Care Team Mobile

  Usar Procurar locais em Care Team Mobile para procurar e criar solicitações de suporte para locais específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Crie uma solicitação de suporte em Care Team Mobile

Usar **Crie uma solicitação** em Care Team Mobile para criar uma solicitação de suporte diretamente do seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: Membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

1. Em Care Team Mobile, navegue até **Ações rápidas** > **Criar uma solicitação**.
2. Selecione a categoria da solicitação que você deseja criar.
   Por exemplo, **Solicitação de serviço ambiental** .
3. Selecione o tipo de solicitação que você deseja criar.

   Por exemplo, **Serviços de limpeza e higienização** > **Roupa de cama e serviços de lavandaria**.
4. Preencha os campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.
6. **Opcional:** Selecione **Salvar como rascunho** para salvar as informações na solicitação sem enviá-las.

Resultado
Uma solicitação de serviço foi criada e roteada para o departamento de serviços de suporte associado para execução.

O que Fazer Depois
Rastreie uma solicitação enviada em Care Team Mobile ou Cancelar uma solicitação enviada em Care Team Mobile.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Rastreie uma solicitação enviada em Care Team Mobile

Usar **Rastrear solicitações** em Care Team Mobile para rastrear todas as solicitações enviadas por você ou sua equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: Membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

1. Em Care Team Mobile, navegue até **Rastrear solicitações** seção na página principal.
2. Selecione o tipo de solicitação que você deseja rastrear ou selecione **Todos** para exibir todas as solicitações.
3. Exiba todas as solicitações enviadas organizadas da seguinte forma:
   - **Todos ativos** - Exibe todas as solicitações em aberto criadas por você ou por sua equipe.
   - **Por mim** - Exibe todas as solicitações em aberto criadas por você.
   - **Todos inativos** - Exibe todas as solicitações concluídas ou canceladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Selecione **Filtros** para filtrar ou classificar todas as solicitações com base nas condições especificadas.
5. Selecione uma solicitação para exibir seus detalhes.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Cancelar uma solicitação enviada em Care Team Mobile

Para cancelar uma solicitação enviada em Care Team Mobile, basta localizar a solicitação e selecionar **Cancelar caso** no menu de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

1. Em Care Team Mobile, navegue até **Rastrear solicitações** .
2. Selecione a solicitação enviada que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelar caso** No menu Ações no canto superior direito da tela.

Resultado
A solicitação especificada foi cancelada.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verifique um ativo para criar uma solicitação de suporte no Care Team Mobile

Usar **Verificar ativo** em Care Team Mobile para gerar solicitações de suporte por meio da leitura de códigos de barras anexados a ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

1. Em Care Team Mobile, navegue até **Ações Rápidas** > **Verificar ativo**.
2. Digitalize o código de barras anexado ao ativo para recuperar a etiqueta do ativo.
3. Selecione **Enviar**.

   Se nenhum ativo existente for encontrado, uma mensagem será exibida para alertar o usuário de que nenhum ativo existente existe.

4. Selecione o registro de ativo retornado.
   Todas as solicitações, detalhes ou atividades ativas associadas ao ativo são exibidas.
5. **Opcional:** Selecione **Crie uma solicitação** para criar uma solicitação de suporte para este ativo.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procurar locais para criar uma solicitação de suporte em Care Team Mobile

Usar **Procurar locais** em Care Team Mobile para procurar e criar solicitações de suporte para locais específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Membro da equipe, gerente da equipe

Procedimento

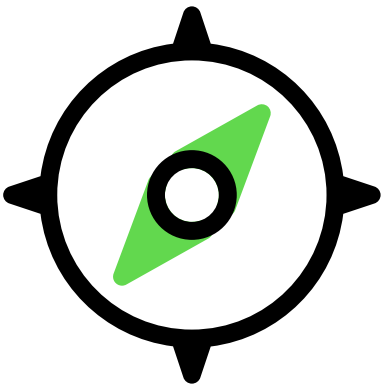
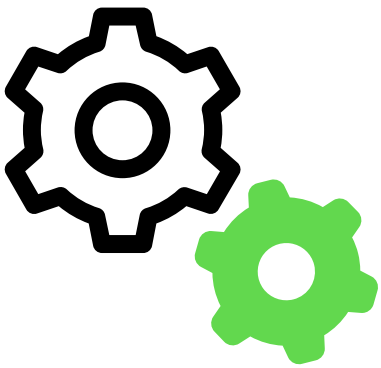
1. Em Care Team Mobile, navegue até **Procurar locais** .
2. Exiba todos os locais associados à sua equipe.
3. **Opcional:** Selecione **Filtros** para filtrar por nome da equipe e classificar os locais em ordem alfabética ou por nome.
4. Selecione um local para exibir mais detalhes sobre esse local.
5. Selecione **Ativos** para exibir a lista de ativos associados ao local que você está exibindo.
6. **Opcional:** Selecione **Crie uma solicitação** para criar uma solicitação de suporte para este local. As informações do local serão preenchidas automaticamente na solicitação.

[End]

Operações da equipe de atendimento para Biomed

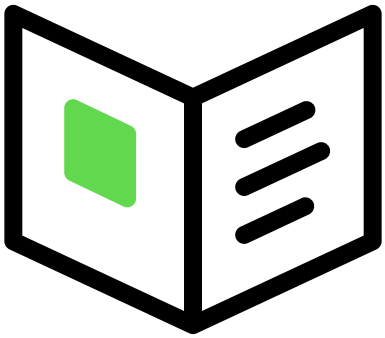
O Care Team Operations for Biomed contém os tipos de caso para relatar e atender problemas biométricos.

Iniciar

Explorar	Configurar	Solicitação
		
Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam as Operações da equipe de atendimento para Biomed.	Planeje e configure sua implementação.	Crie solicitações de suporte operacional para seu departamento de biomedicina de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver	Referência	
		
Resolva solicitações de suporte na forma de casos de ordens de serviço.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Operações da equipe de atendimento para biomedicina

Saiba como você pode usar o. Operações da equipe de atendimento para biomedicina aplicação para apoiar sua equipe de cuidados na resolução de problemas biométricos de forma rápida e eficiente.

Visão geral Operações da equipe de atendimento para biomedicina

Operações da equipe de atendimento para biomedicina contém os tipos de caso para relatar e atender problemas biométricos em hospitais.

Operações da equipe de atendimento para biomedicina fornece às equipes de cuidados uma plataforma simplificada para relatar dispositivos médicos ou outros problemas biométricos. Usando o portal da Equipe de atendimento, os membros da equipe de atendimento podem levantar um problema com o tipo de caso da Biomed. Uma ordem de serviço é criada automaticamente, que os agentes de serviço no departamento de biomedicina gerenciam usando o Espaço conforme corrigem o problema.

Há dois tipos de solicitações de serviço disponíveis com Operações da equipe de atendimento para biomedicina:

- Relatar problema com dispositivo médico
- Solicitar outro serviço biomédico

Nota:
As Operações da equipe de atendimento para Biomed exigem a instalação dos plug-ins Core de operações de assistência médica e Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

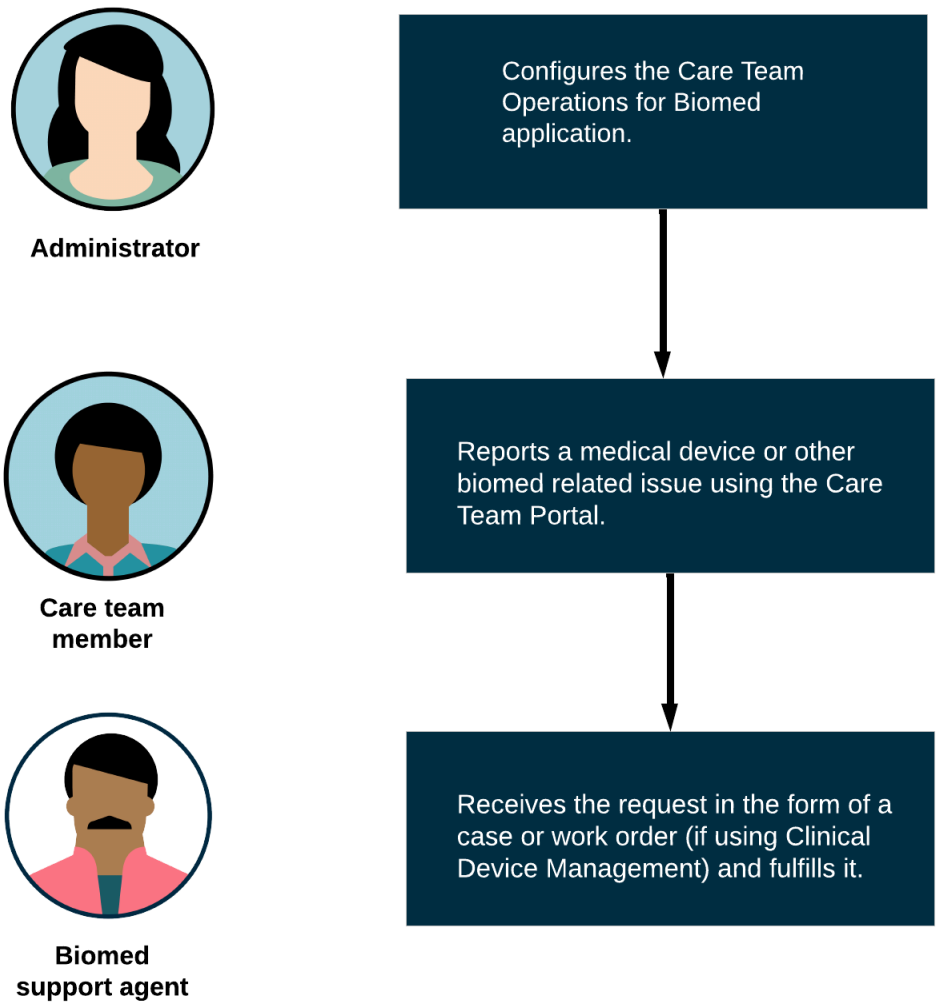
Operações da equipe de atendimento para biomedicina usuários

Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os auxiliares de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital aos enfermeiros e à equipe médica.
Enfermeiro registrado	Os enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e garantem a entrega de cuidados de alta qualidade ao paciente.
Secretário da unidade	Os secretários da unidade fornecem apoio administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Biomed Agent	Os agentes da Biomed criam, exibem, editam e atendem solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome do departamento de Biomed do hospital.
Biomed Agent Manager	Os gerentes de agentes da Biomed supervisionam os agentes do departamento da Biomed e garantem que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Operações da equipe de atendimento para biomedicina



1. Um administrador configura a aplicação Care Team Operations for Biomed.
2. Um membro da equipe de atendimento relata um dispositivo médico ou outro problema biométrico e relata isso usando o Portal da equipe de atendimento.
3. Um agente de suporte biomédico recebe a solicitação na forma de uma ordem de serviço (se estiver usando a Gestão de dispositivos clínicos) e a preenche usando o Espaço.

Operações da equipe de atendimento para Biomed benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Automatize as operações de saúde permitindo a criação e a execução de solicitações de suporte biomédico.	Visão geral do caso biomed de saúde	Administrador
Receba visibilidade de todas as solicitações biométricas criadas por sua equipe.	Criação de solicitações de serviço em Operações	Equipe de cuidados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
	da equipe de atendimento para Biomed	
Use o Espaço para atender a solicitações de serviço biométricas.	Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed	Agente

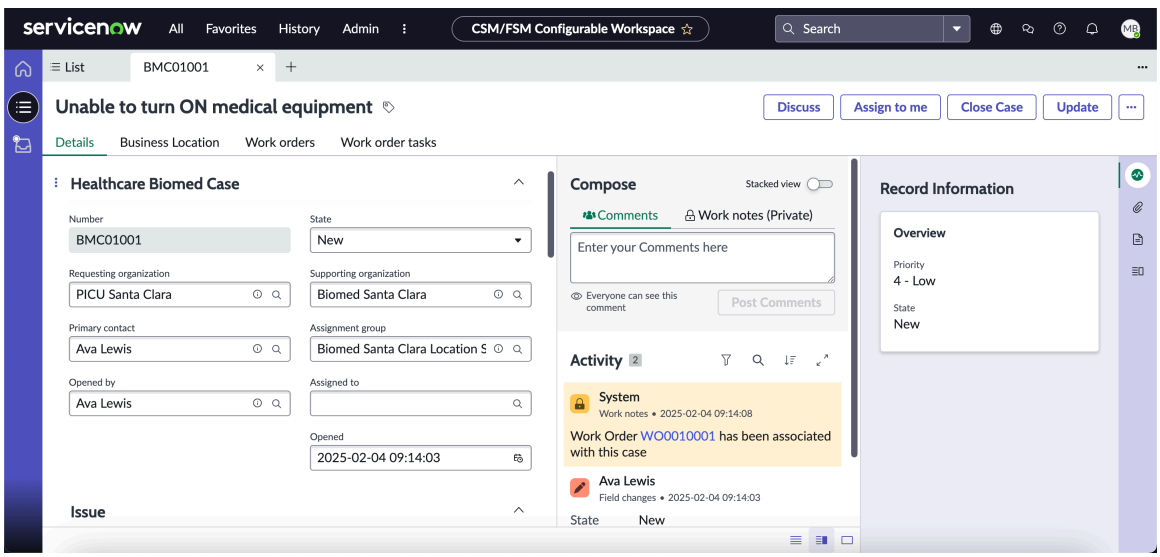
O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Operações da equipe de atendimento para biomedicina, consulte:

- Configuração de Operações da equipe de atendimento para Biomed
- Criação de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed
- Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed
- Operações da equipe de atendimento para referência biométrica

Visão geral do caso biomed de saúde

Use o Caso de biomedicina de saúde para criar tipos de caso para solicitações operacionais de saúde relacionadas a biomedicina.



Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] estiver instalado, os casos da Healthcare Biomed gerarão automaticamente ordens de serviço relacionadas que são atribuídas a agentes de suporte com a função de executante. Se este plug-in não estiver instalado, os agentes de suporte deverão preencher o próprio caso.

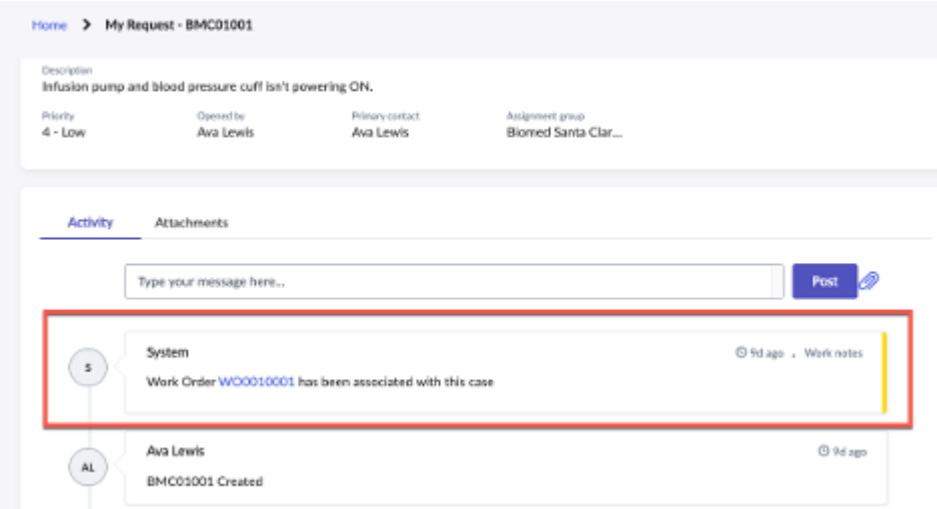
Ao associar esses casos a organizações de saúde específicas, os membros da equipe de atendimento podem exibir facilmente todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização.

Quaisquer atualizações, comentários ou mudanças de status feitas na ordem de serviço refletem no caso e vice-versa. Quando uma ordem de serviço é vinculada a um caso, o executante gerencia apenas a ordem de serviço e o caso é atualizado para refletir essas mudanças.

Tradução automática

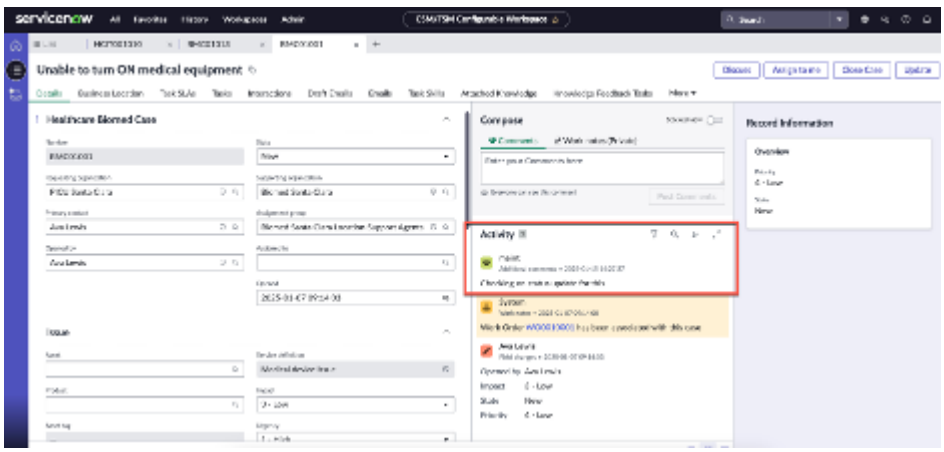
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação automática de ordem de serviço



As ordens de serviço são criadas automaticamente em sincronização com os casos da Healthcare Biomed. Todas as informações do caso biomédico de assistência médica são transferidas para a ordem de serviço.

Sincronização de comentários

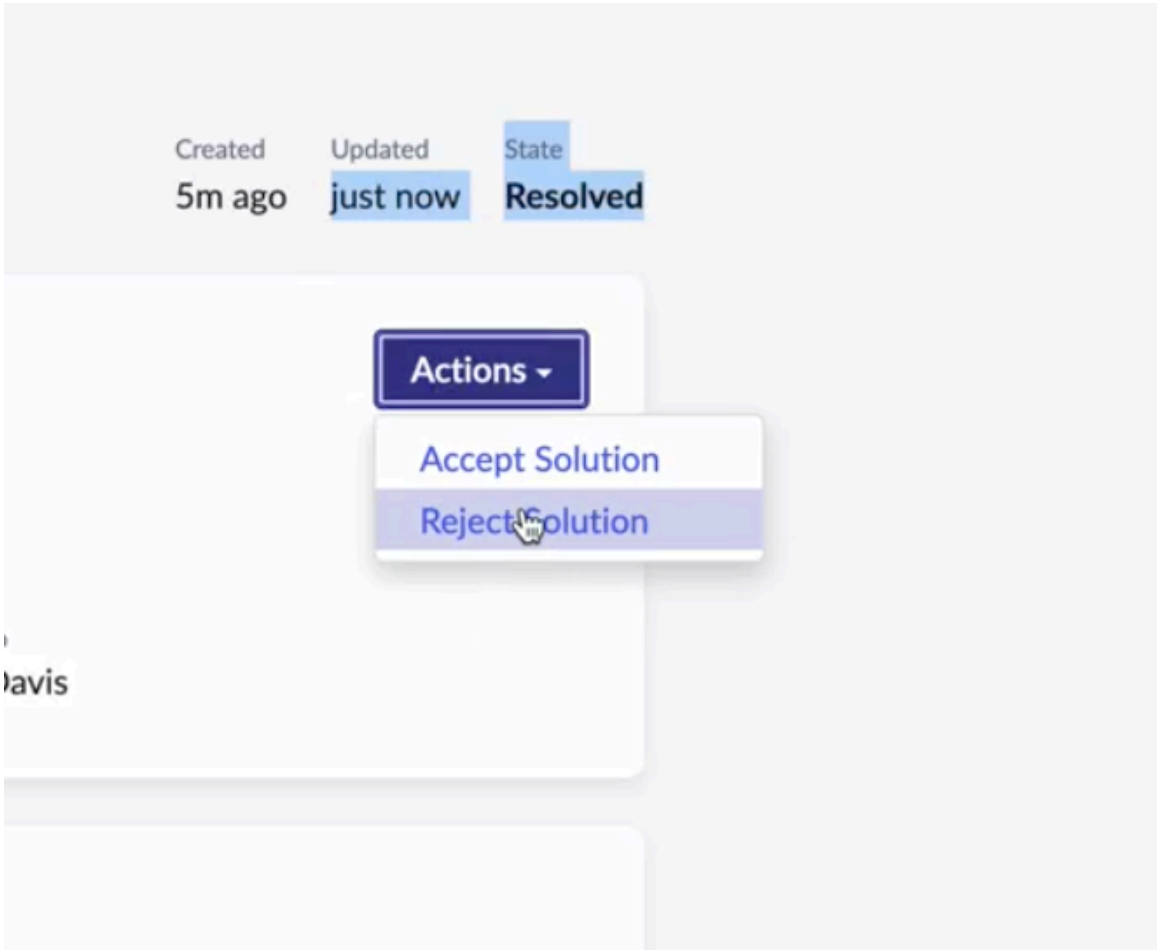


Os comentários sobre o caso da Biomed de saúde podem ser visualizados na ordem de serviço, e os comentários no painel Compor da ordem de serviço podem ser visualizados no caso da Biomed de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de estado



O estado da ordem de serviço e do caso de assistência médica permanece sincronizado durante todo o processo de execução. Use o Portal da equipe de atendimento para rastrear o estado do caso em tempo real por meio da exibição de detalhes do caso no portal.

Nota:
Em Operações da equipe de cuidados para Biomed, os dados do caso são sincronizados somente com ordens de serviço e não com tarefas de ordem de serviço. Somente as atualizações feitas na ordem de serviço afetam os dados do caso associado.

Configuração de Operações da equipe de atendimento para Biomed

As etapas de configuração a seguir precisam ocorrer antes de usar o Care Team Operations for Biomed.

Visão geral da configuração

1. Instale o Care Team Operations for Biomed

   Instale a aplicação Care Team Operations for Biomed (sn_cto_biomed) se você tiver a função de administrador.

2. Configure a sincronização da ordem de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed

   O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com as Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para que o Care Team Operations for Biomed crie ordens de serviço a partir de casos da Healthcare Biomed, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

3. Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para Biomed

   Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários de Operações da equipe de cuidados da Biomed.

4. Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte biomédico

   Crie uma organização de assistência médica para representar a organização de assistência médica responsável para casos biométricos de assistência médica.

5. Adicione membros à sua organização de suporte biomédico

   Adicione membros à sua organização de saúde da Biomed para fornecer visibilidade e acesso a casos da Healthcare Biomed.

6. Crie um grupo para todos os agentes de suporte de local em Operações da equipe de atendimento para Biomed

   Crie um grupo para agentes de suporte do local com o sn_cto_biomed.loc_support_agent atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento da Biomed.

7. Crie um grupo para todos os gerentes de local em Operações da equipe de cuidados para Biomed

   Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados da Biomed.

8. Configure grupos de atribuição para Operações da equipe de atendimento para Biomed

   Associe grupos de atribuição a suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

9. Modifique as tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para Biomed

   Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado para ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para Biomed#.

Instale o Care Team Operations for Biomed

Instale a aplicação Care Team Operations for Biomed [sn_cto_biomed] se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo inclui dados de demonstração para Operações da equipe de cuidados para Biomed e instala aplicações e plug-ins relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Nota:
A aplicação Operações da equipe de cuidados para biomed depende da aplicação Core de operações de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Care Team Operations for Biomed [sn_cto_biomed] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .
3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Configure a sincronização da ordem de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed

O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com as Operações da equipe de atendimento para Biomed.

Para que o Care Team Operations for Biomed crie ordens de serviço a partir de casos da Healthcare Biomed, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso biomédico de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

As ordens de serviço não serão criadas a partir de casos biométricos de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham para atender esses casos diretamente de seus portais.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local solicitante e são configurados normalmente com a funcionalidade de gestão de casos de CSM.

Configure grupos de atribuição para Operações da equipe de atendimento para Biomed

Associe grupos de atribuição em suas organizações biométricas de saúde para que as ordens de serviço possam ser atendidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Operações da equipe de cuidados para Biomed, os grupos de atribuição devem ser configurados para que as ordens de serviço criadas a partir de casos biométricos possam ser atendidas.

Importante:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As várias etapas de atendimento de ordens de serviço exigem que os grupos de atribuição sejam criados da seguinte forma:

- **Qualificador biomed:** Para configurar as funções biomed.qualifier, os usuários devem ser atribuídos ao grupo Qualificador biomed, que contém a função sn_cto_biomed.loc_support_agent e as funções wm_qualifier.
- **Expedição biométrica:** Para configurar funções de expedição biométrica, os usuários devem ser atribuídos ao grupo expedidor biométrico, que contém as funções wm_dispatcher e sn_cto_biomed.loc_support_agent.

Nota:
Em grupos de atribuição de agente, a guia Coberto por grupos de expedição deve ser usada para indicar quais grupos podem atender para eles.

Para ambas as funções acima, o **Locais cobertos** a lista relacionada exibe todos os locais para os quais esses usuários podem qualificar ou expedir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

   Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para Biomed

Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários de Operações da equipe de cuidados da Biomed.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Care Team Operations for Biomed.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções do usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de saúde ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Biomed

sn_cto_biomed.admin	Administrador biomédico	Função de administrador biomed para operação da equipe de cuidados
sn_cto_biomed.loc_support_agent	Agente de suporte da Biomed	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição. Rastreia e atende casos. **Observação:** Se os usuários precisarem de acesso de exibição às ordens de serviço, esta função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_biomed.viewer	Biomed Viewer	Pode exibir dados de fundação da Biomed e do HCLS. **Observação:** Se os usuários precisarem de acesso de exibição às ordens de serviço, esta função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_biomed. loc_contributor	Colaborador do local	Relata casos, responde a casos,rastreia casos em locais de negócios e exibe casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de cuidados quando o plug-in Operações da equipe de cuidados para Biomed é instalado.

Exemplo:

Um usuário que deve atender ordens de serviço criadas a partir do Portal da equipe de atendimento usando o plug-in Operações da equipe de atendimento para biomed precisaria receber a função sn_cto_biomed.loc_support_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte biomédico

Crie uma organização de assistência médica para representar a organização de assistência médica responsável para casos biométricos de assistência médica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Departamentos do hospital**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo nome, insira um nome que reflita sua organização de suporte biométrico. Por exemplo, Biomed Support.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Atribua membros à sua organização de suporte biomédico de saúde recém-criada.

Adicione membros à sua organização de suporte biomédico

Adicione membros à sua organização de saúde da Biomed para fornecer visibilidade e acesso a casos da Healthcare Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Abra o local de negócios interno que se alinha à organização de saúde à qual você deseja adicionar membros.
3. Navegue até **Membros** lista relacionada.
4. Selecione **Editar**.
5. Use as setas para membros do **Coleção** lista no **Membros** lista.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Em **Membros** Lista relacionada do registro do local de negócios interno, abra um registro de membro e selecione **Novo** Em Responsabilidades do membro da organização de serviço.
8. Use **Tipo** Campo para atribuir ao membro as funções de Agente de suporte do local ou Executante do gerente do local, conforme necessário.
9. Selecione **Enviar.**
10. **Opcional:** Repita as etapas 7 a 9 para todos os membros recém-adicionados conforme necessário.

Resultado

Você adicionou membros à sua equipe de suporte biomédico e os associou à função apropriada.

Crie um grupo para todos os agentes de suporte de local em Operações da equipe de atendimento para Biomed

Crie um grupo para agentes de suporte do local com a função sn_cto_biomed.loc_support_agent atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento da Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função de agente de suporte do local só dará aos membros da organização de saúde a capacidade de exibir casos biométricos associados à organização de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione **sn_cto_biomed.loc_support_agent** Na Lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Um grupo de usuários é criado para seus agentes de suporte de local aos quais você pode atribuir executantes biomédicos ao fazer importações automatizadas de usuário.

Crie um grupo para todos os gerentes de local em Operações da equipe de cuidados para Biomed

Crie um grupo para gerentes de local com a função sn_customerservice.svc_location_manager atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados da Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Clique em **Editar**.
7. Adicione as funções sn_customerservice.svc_location_manager e sn_cto_biomed.loc_support_agent à Lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

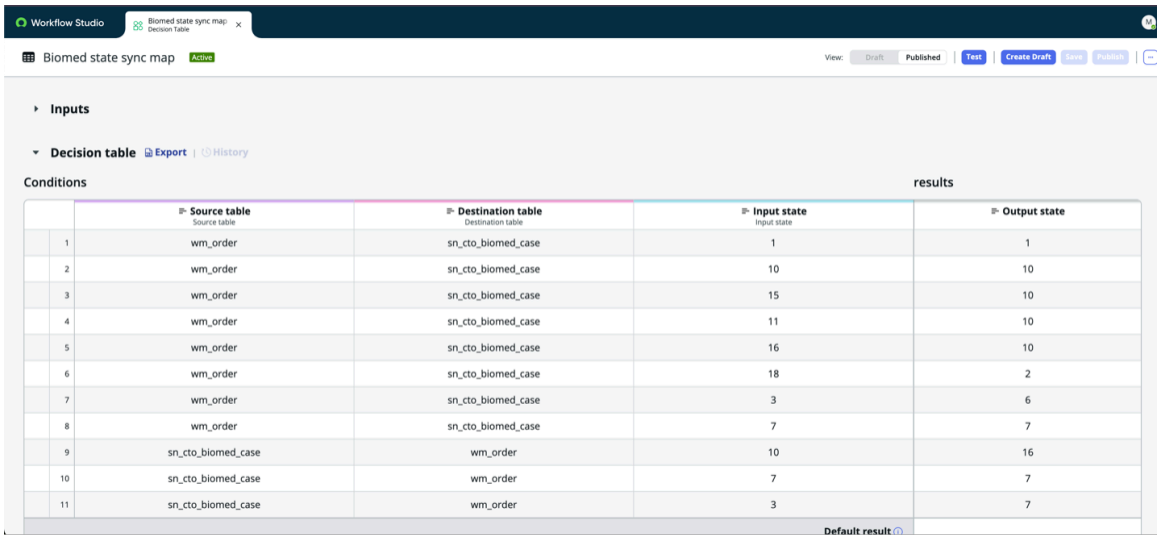
Um grupo de usuários foi criado para seus gerentes de local.

Modifique as tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para Biomed

Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado para casos e ordens de serviço em Operações da equipe de cuidados para Biomed#.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O mapa de sincronização de estado do caso da Healthcare Biomed exibe todos os mapeamentos atuais entre os estados do caso da Healthcare Biomed e da ordem de serviço.

Para modificar esses mapeamentos de estado, consulte Modify decision table structure in Workflow Studio.

Para saber mais sobre tabelas de decisões, consulte Edit decision tables using draft authoring e. Use decision tables.

A tabela de origem se alinha com o estado de entrada e a tabela de destino se alinha com o estado de saída.

Esses valores podem ser encontrados na Entrada do dicionário para o campo Estado.

Valores padrão de estado do caso da Biomed de assistência médica

Rótulo	Valor
Cancelado(a)	7
Aberto	10
Encerrado	3
Aguardando informações	18
Novo(a)	1
Trabalho em andamento	2
Resolvido	6

Valores padrão do estado da ordem de serviço

Rótulo	Valor	Sequência
Cancelado(a)	7	10
Atribuída	16	6
Aguardando aprovação	11	1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Valor	Sequência
Rascunho	1	0
Encerradas incompletas	4	9
Qualificada	10	4
Encerradas concluídas	3	8
Aguardando qualificação	15	3
Agendado	12	5
Aprovadas	13	2
Trabalho em andamento	18	7

Adicione produtores de registro personalizados ao catálogo de serviços no Care Team Operations for Biomed

Adicione produtores de registro personalizados que você configurou nos catálogos de serviços em Operações da equipe de cuidados para Biomed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina o nome da tabela como **Caso biomed de saúde [sn_cto_biomed_case]** .
4. Na guia Acessibilidade, defina Catálogos como **Serviço biomédico** .
5. Defina o campo Categoria como a categoria de serviço desejada.
6. Adicione os seguintes conjuntos de variáveis comuns.
7. Recomendado - Adicione os client scripts do catálogo a seguir.
8. Preencha outros campos conforme necessário.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Você criou um produtor de registro personalizado para uso com o Care Team Operations for Biomed.

Criação de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed

Use o Portal da equipe de atendimento para relatar problemas de dispositivos médicos ou solicitar outro suporte biomédico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Relate um problema de dispositivo médico com as Operações da equipe de cuidados da Biomed

  Relate qualquer problema com um problema de dispositivo médico usando o item do catálogo Relatar um problema de dispositivo médico no portal de operações da equipe de cuidados.

- Solicite outro serviço biomédico com o Care Team Operations for Biomed

  Solicite serviço biométrico de problema de dispositivo não médico usando o item do catálogo Solicitar outro serviço biométrico do Portal da equipe de atendimento.

Relate um problema de dispositivo médico com as Operações da equipe de cuidados da Biomed

Relate qualquer problema com um problema de dispositivo médico usando o item do catálogo Relatar um problema de dispositivo médico no portal de operações da equipe de cuidados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço biomédico** > **Relatar problema com dispositivo médico**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada a esta solicitação.
Etiqueta do ativo ou número de série	A etiqueta do ativo ou o valor numérico de série associado ao dispositivo médico com um problema.
Ativo identificado	
Modelo de ativo	O modelo de ativo do dispositivo médico que apresenta um problema.
Local	A localização do dispositivo médico.
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema do dispositivo que está ocorrendo. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são: ○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ Negócio ○ Móvel ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Solicite outro serviço biomédico com o Care Team Operations for Biomed

Solicite serviço biométrico de problema de dispositivo não médico usando o item do catálogo Solicitar outro serviço biométrico do Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço biomédico** > **Solicitar outro serviço biomédico**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada ao problema biométrico.
Local	O local do problema biométrico.
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema biomédico que ocorreu. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são: ○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Negócio ○ Móvel ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para Biomed

Os casos da Biomed para saúde podem ser atendidos de duas maneiras, dependendo do plug-in instalado.

Para que o Care Team Operations for Biomed crie ordens de serviço a partir de casos da Healthcare Biomed, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso biomédico de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Ele também fornece as seguintes funções para Operações da equipe de cuidados para Biomed:

- biomed.expedidor
- biomed.agent
- qualifier.biomed

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

As ordens de serviço não são criadas a partir de casos biométricos de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham para atender esses casos diretamente do Workspace.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local solicitante e são configurados normalmente.

Para obter informações sobre como preencher casos, consulte Manage cases Na Gestão de atendimento ao cliente.

Operações da equipe de atendimento para referência biométrica

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as Operações da equipe de cuidados para componentes da Biomed.

Modelo de dados Operações da equipe de atendimento para biomed

Saiba mais sobre a##aplicação Operações da equipe de cuidados para biomed exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função.

Tradução automática

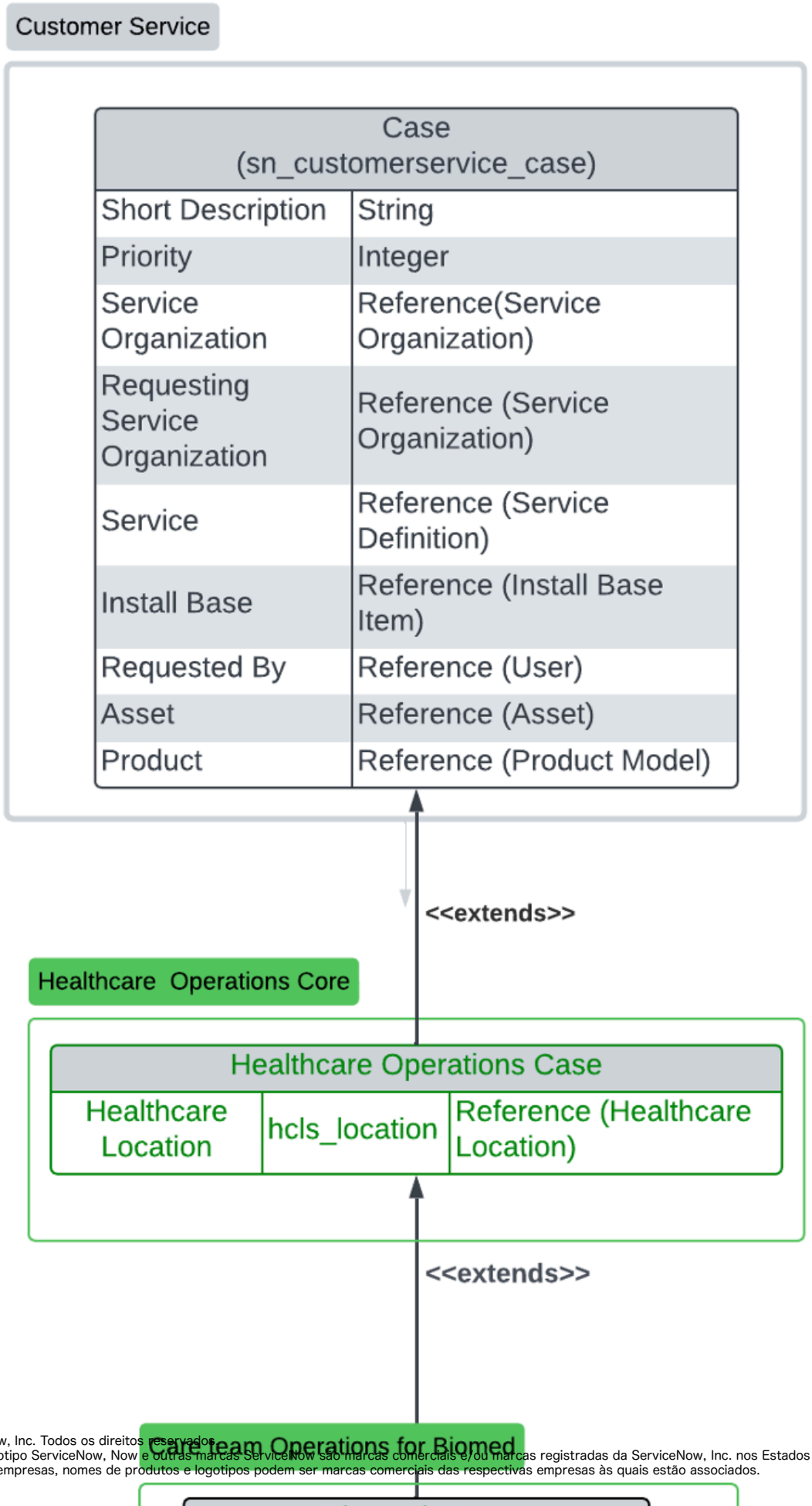
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a##aplicação Operações da equipe de cuidados para biomed funciona.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na#aplicação Operações de saúde para Biomed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de casos Operações da equipe de atendimento para biomed

O Caso de Operações da equipe de cuidados para biomed [sn_cto_biomed_case] permite suporte simplificado para casos de uso de TI DE assistência médica operacional.

Estende a tabela Caso principal de operações de assistência médica.

Campo	Descrição
Número do caso	O número do caso deste caso biomédico de assistência médica. Gerado automaticamente quando criado.
Ordem de serviço	Gerado automaticamente a partir do caso biométrico de saúde.
Organização solicitante	A organização associada ao solicitante.
Aberta por	O usuário que criou a solicitação biométrica de saúde.
Estado	O estado atual do caso biomédico de saúde. Sincroniza com a ordem de serviço associada automaticamente quando o plug-in Gestão de serviços de campo é instalado.
Organização de suporte	A organização de suporte responsável pela ordem de serviço ou caso.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição designado para a execução do caso associado ou da ordem de serviço.
Atribuição a	O usuário atribuído para atender a este caso ou ordem de serviço associada.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso de saúde foi aberto.

Componentes instalados com o Care Team Operations for Biomed

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócios, são instalados quando você instala o plug-in Operações da equipe de cuidados para Biomed.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Biomed

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Biomed

Nome da tabela	Descrição
Operações da equipe de atendimento para caso biomédico (sn_cto_biomed_case)	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Biomed

Funções instaladas com o Care Team Operations for Biomed

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_cto_biomed.admin	Administrador biomédico	Função de administrador biomed para operação da equipe de cuidados.
sn_cto_biomed.loc_support_agent	Agente de suporte da Biomed	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição, rastreia e atende casos.
sn_cto_biomed.viewer	Biomed Viewer	Pode exibir dados de fundação da Biomed e do HCLS.
sn_cto_biomed. loc_contributor	Colaborador de local biomed CTO	Relatar casos, responder a casos,rastrear casos no local de negócios, executar casos de exibição em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de cuidados quando o plug-in Operações da equipe de cuidados para Biomed é instalado.

Plug-ins instalados com o Care Team Operations for Biomed

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal para que as Operações da equipe de atendimento para usuários da Biomed criem solicitações para departamentos de suporte, gerenciem equipes e obtenham visibilidade das solicitações enviadas.
Operações de saúde Core [com.sn_hco]	O Healthcare Operations Core fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às operações diárias. Este plug-in ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e aumentar a satisfação do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

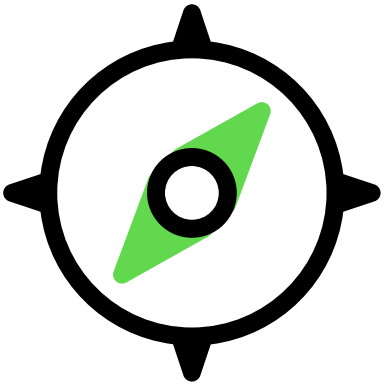
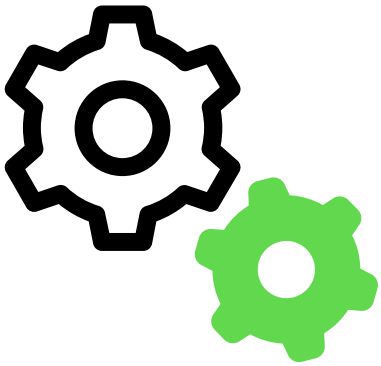
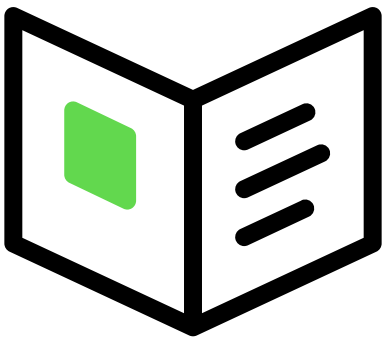
Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais contém os tipos de caso para relatar e atender problemas de suporte de serviços ambientais em hospitais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Solicitação
		
Saiba como as equipes de atendimento usam as Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais.	Planeje e configure sua aplicação.	Crie solicitações de suporte operacional para o departamento de Serviços ambientais de saúde.
Resolver	Referência	
		
Resolva solicitações de suporte na forma de casos ou ordens de serviço.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

Tradução automática

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Use Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais aplicação para apoiar sua equipe de cuidados na resolução de problemas de suporte ambiental de forma rápida e eficiente.

Visão geral Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais contém os tipos de caso para relatar e atender problemas de suporte ambiental em hospitais.

Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais fornece às equipes de atendimento uma plataforma simplificada para relatar problemas para suporte ambiental. Usando o Portal da equipe de atendimento, os membros da equipe de atendimento podem levantar um problema com o tipo de caso Serviços ambientais. Uma ordem de serviço é criada automaticamente a partir desse caso, que os agentes de suporte no departamento de Serviços ambientais gerenciam usando o espaço de Operações de serviços conforme corrigem o problema.

Uma variedade de solicitações de serviço vem pré-configurada para uso com as Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais. O tipo Caso EVS de saúde [sn_cto_evs_case] também pode ser estendido para criar tipos de solicitação personalizados.

Nota:
Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais Requer a instalação dos plug-ins Healthcare Operations Core e Care Team Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

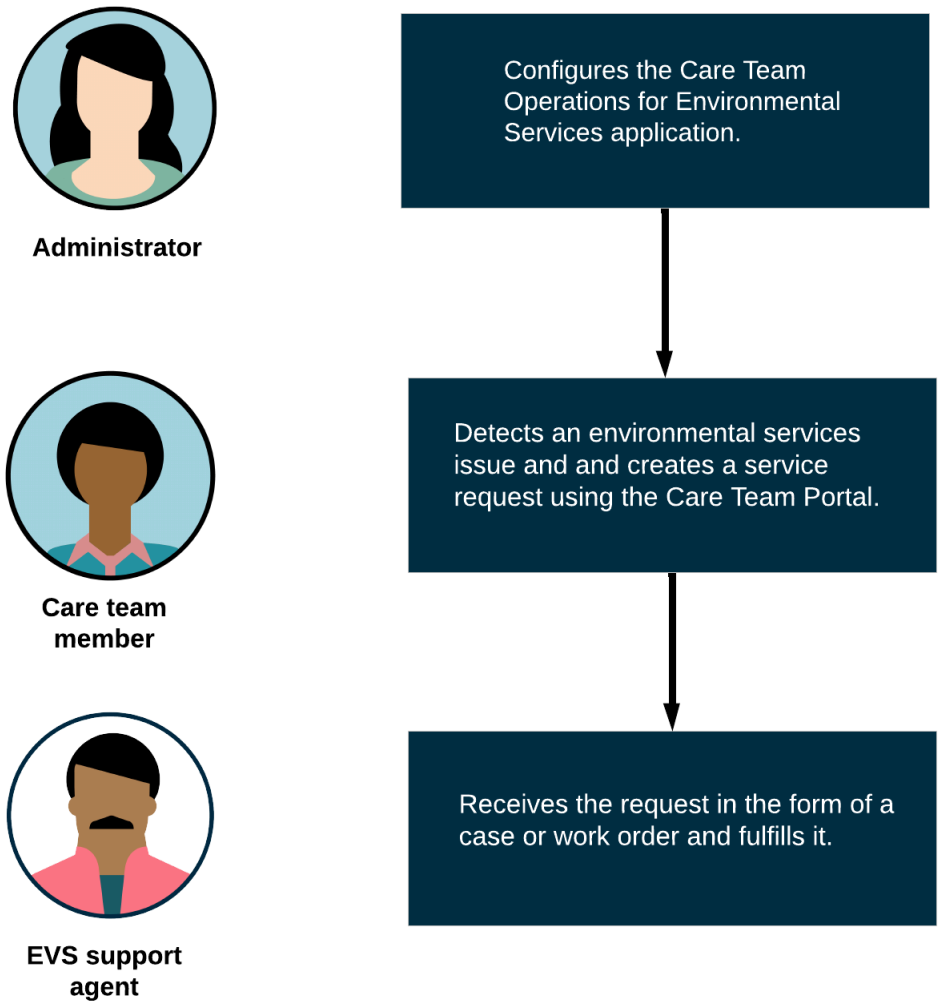
Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais usuários

Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os auxiliares de enfermagem prestam cuidados aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital aos enfermeiros e à equipe médica.
Enfermeiro registrado	Os enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e confirmam a entrega de cuidados de alta qualidade ao paciente.
Secretário da unidade	Os secretários da unidade fornecem apoio administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente de suporte de serviços ambientais	Os agentes de suporte dos Serviços ambientais criam, exibem, editam e atendem solicitações de serviço criadas pela equipe de cuidados em nome do departamento de Serviços ambientais do hospital.
Gerente de agente de serviços ambientais	Os gerentes de agentes de Serviços ambientais supervisionam os agentes do departamento de Serviços ambientais e confirmam que as solicitações são atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais



1. Um administrador configura o. Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais aplicação.
2. Um membro da equipe de atendimento detecta um problema de serviços ambientais e o relata usando o Portal da equipe de atendimento.
3. Um agente de suporte de Serviços ambientais recebe a solicitação como uma ordem de serviço e a atende usando o Espaço configurável do CSM/FSM.

Benefícios do Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Benefícios do Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Benefício	Recurso	Usuários
Automatize as operações de assistência médica habilitando a criação e a execução de solicitações de suporte aos Serviços ambientais.	Visão geral do caso de EVS de saúde	Administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Benefício	Recurso	Usuários
Crie solicitações de suporte usando o Portal da equipe de atendimento.	Criação de solicitações de serviço para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais	Equipe de cuidados
Use o Espaço configurável do CSM/FSM para atender às solicitações de serviço do EVS como ordens de serviço quando o FSM estiver instalado ou como casos.	Atendendo solicitações em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais	Agente

O que explorar a seguir

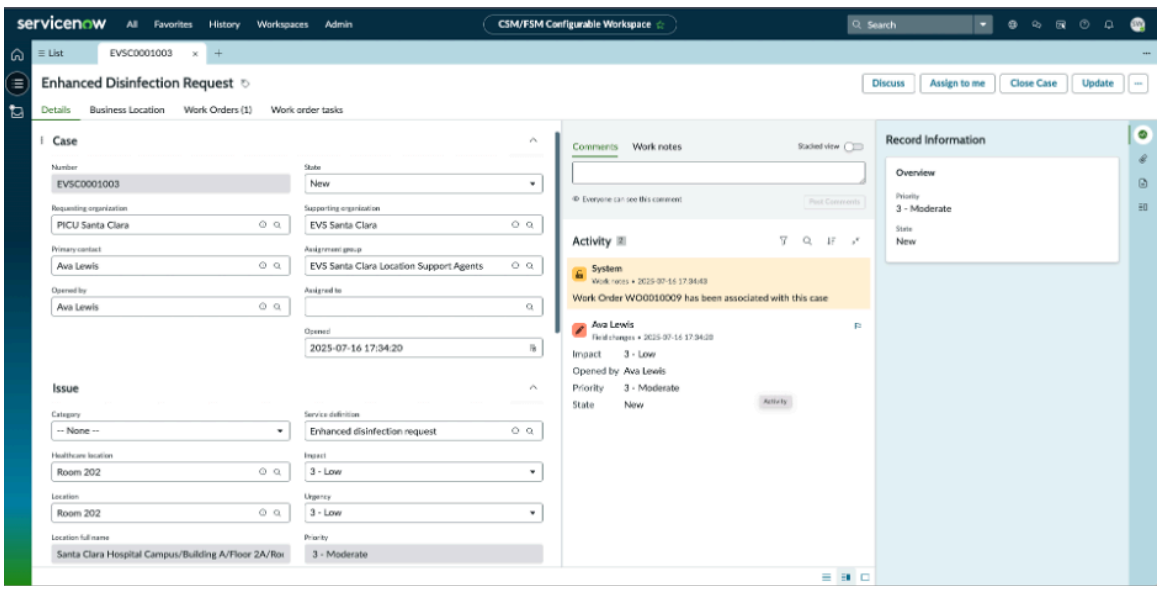
Para saber mais sobre como configurar e usar o Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais, consulte:

- Configurar Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais
- Criação de solicitações de serviço para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais
- Atendendo solicitações em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais
- Referência do Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Visão geral do caso de EVS de saúde

Use o Caso EVS de saúde [sn_cto_evs_case] para criar tipos de caso para solicitações de suporte de serviço ambiental.

Visão geral do caso de Serviços ambientais de saúde



Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] estiver instalado, os casos de EVS de saúde gerarão automaticamente ordens de serviço relacionadas que são atribuídas a agentes de suporte com a função de executante. Se este plug-in não estiver instalado, os agentes de suporte deverão preencher o próprio caso.

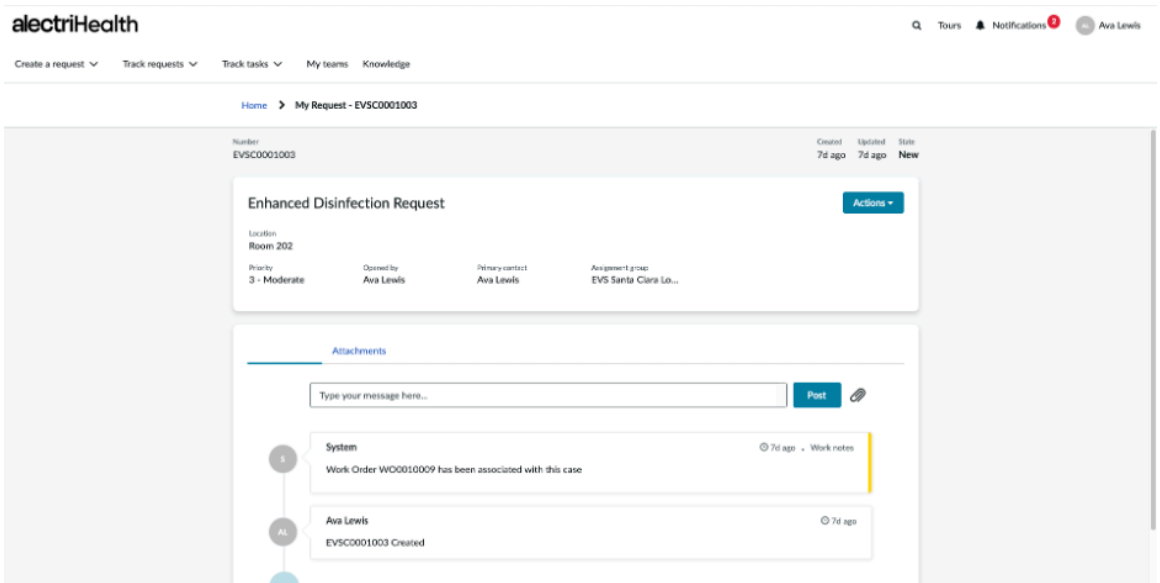
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao associar esses casos a organizações de saúde específicas, os membros da equipe de atendimento podem exibir facilmente todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização.

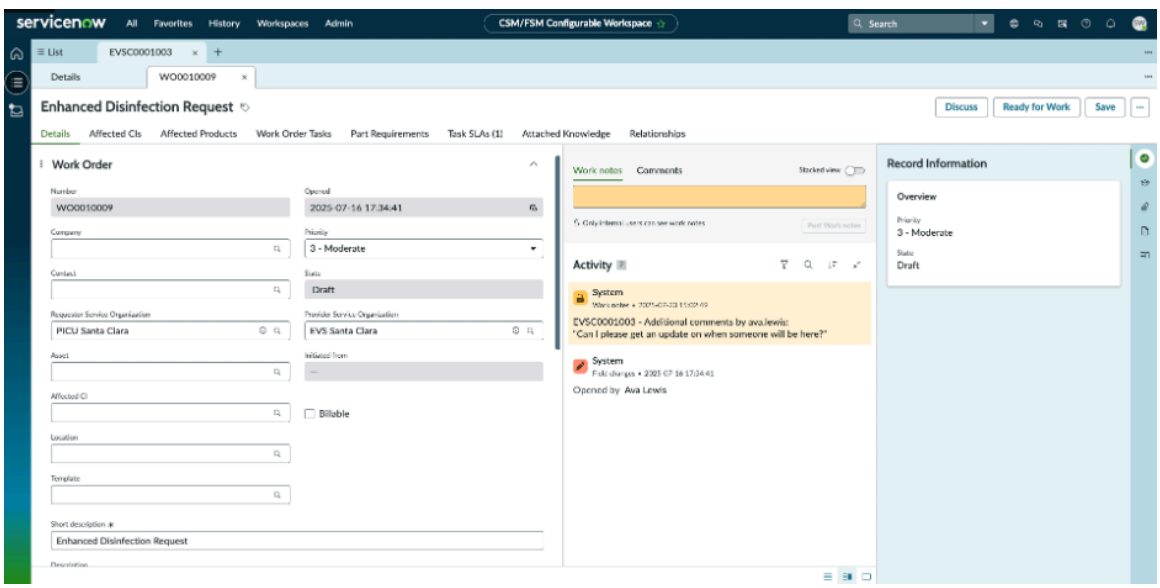
Quaisquer atualizações, comentários ou mudanças de status feitas na ordem de serviço refletem no caso e vice-versa. Quando uma ordem de serviço é vinculada a um caso, o executante gerencia apenas a ordem de serviço e o caso é atualizado para refletir essas mudanças.

Criação automática de ordem de serviço



As ordens de serviço são criadas automaticamente em sincronização com os casos de EVS de assistência médica. Todas as informações do caso de EVS de saúde são transferidas para o incidente.

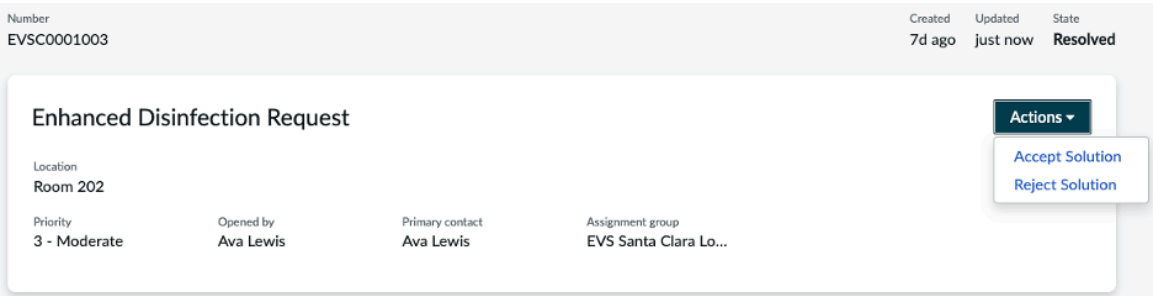
Sincronização de comentários



Os comentários sobre o caso de EVS de saúde podem ser visualizados na ordem de serviço, e os comentários no painel Compor da ordem de serviço podem ser visualizados no caso de EVS de saúde.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de estado



O estado da ordem de serviço e do caso de assistência médica permanece sincronizado durante todo o processo de execução. Use o Portal da equipe de atendimento para rastrear o estado do caso em tempo real por meio da exibição de detalhes do caso no portal.

Nota:
Nas Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais, os dados do caso são sincronizados somente com ordens de serviço e não com tarefas de ordem de serviço. Somente as atualizações feitas na ordem de serviço afetam os dados do caso associado.

Configurar Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais

Configure a aplicação Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

Visão geral da configuração

1. Instalar Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

   Instale a aplicação Care Team Operations for Environmental Services (sn_cto_evs) se você tiver a função de administrador.

2. O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com as Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.
3. Configurar funções para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

   Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários de Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

4. Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte de EVS de saúde

   Crie uma organização de assistência médica para representar a organização de assistência médica responsável para casos de serviços ambientais.

5. Adicione membros à sua organização de suporte a serviços ambientais de saúde

   Adicione membros à sua organização de suporte de Serviços ambientais para fornecer visibilidade e acesso a casos de EVS.

6. Crie um grupo para todos os agentes de suporte de local no Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

   Crie um grupo para agentes de suporte do local com a função sn_cto_evs.loc_support_agent atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Crie um grupo para todos os gerentes de local no Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

   Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

8. Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

   Associe grupos de atribuição a suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

9. Modifique tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

   Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado para ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

10. Adicione produtores de registro personalizados ao catálogo de serviços em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

    Adicione produtores de registro do cliente ao catálogo de serviços para uso com o Care Team Operations for Environmental Services.

Instalar Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Instale o Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais aplicação [sn_cto_evs] se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo inclui dados de demonstração para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais e instala aplicações e plug-ins relacionados quando eles ainda não estão instalados.

Nota:
A aplicação Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais depende da aplicação Operações de saúde Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais [sn_cto_evs] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Configure a sincronização de ordem de serviço nas Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais

O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com as Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

Para que as Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais criem ordens de serviço de casos de serviços ambientais de saúde, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso de serviços ambientais de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

As ordens de serviço não são criadas a partir de casos de serviços ambientais de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham para atender esses casos diretamente de seus portais.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local solicitante e são configurados normalmente com a funcionalidade de gestão de casos de CSM.

Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Associe grupos de atribuição a suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais os grupos de atribuição devem ser configurados para que as ordens de serviço criadas a partir de casos de serviços ambientais possam ser atendidas.

Importante:

As várias etapas de atendimento de ordens de serviço exigem que os grupos de atribuição sejam criados da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Qualificador de serviços ambientais:** Para configurar as funções evs.qualifier, você deve ser atribuído ao grupo Qualificador de serviços ambientais, que contém a função sn_cto_evs.loc_support_agent e as funções wm_qualifier.
- **Expedição de serviços ambientais:** Para configurar funções de expedição de serviços ambientais, você deve ser atribuído ao grupo Expedidor de serviços ambientais, que contém as funções wm_dispatcher e sn_cto_evs.loc_support_agent.

Nota:
Em grupos de atribuição de agente, a guia Coberto por grupos de expedição deve ser usada para indicar quais grupos podem atender para eles.

Para ambas as funções anteriores, o. **Locais cobertos** a lista relacionada exibe todos os locais para os quais você pode qualificar ou expedir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

   Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar funções para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Atribua as funções corretas aos usuários de Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Care Team Operations for Environmental Services.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções do usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de saúde ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Environmental Services

sn_cto_evs.admin	Administrador de serviços ambientais	Configura organizações e a estrutura da equipe para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.
sn_cto_evs.viewer	Visualizador de casos de serviços ambientais	Pode exibir casos de serviços ambientais e todos os dados de fundação de HCLS. **Observação:** Se os usuários precisarem de acesso de exibição às ordens de serviço, esta função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_evs.loc_support_agent	Agente de suporte de Serviços ambientais	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição, rastrear casos e atender casos. **Observação:** Se os usuários precisarem de acesso de exibição às ordens de serviço, esta função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_evs.facilities_contributor	Colaborador do local	Pode relatar casos, responder a casos, rastrear casos no local de negócios e exibir casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de cuidados quando o plug-in Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais é instalado.

Exemplo:

Se você precisar atender ordens de serviço criadas no Portal da equipe de atendimento usando o plug-in Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais, será preciso atribuir a função sn_cto_evs.loc_support_agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte de EVS de saúde

Crie uma organização de assistência médica para representar a organização de assistência médica responsável para casos de serviços ambientais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Departamentos do hospital**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo nome, insira um nome que reflita sua organização de suporte de instalações. Suporte a serviços ambientais.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Atribua membros à sua organização de suporte de serviços ambientais de saúde recém-criada.

Adicione membros à sua organização de suporte a serviços ambientais de saúde

Adicione membros à sua organização de suporte de Serviços ambientais para fornecer visibilidade e acesso a casos de serviços ambientais de saúde.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Abra o local de negócios interno que se alinha à organização de saúde à qual você deseja adicionar membros.
3. Navegue até **Membros** lista relacionada.
4. Selecione **Editar**.
5. Use as setas para membros do **Coleção** lista no **Membros** lista.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Em **Membros** Lista relacionada do registro do local de negócios interno, abra um registro de membro e selecione **Novo** Em Responsabilidades do membro da organização de serviço.
8. Use **Tipo** Campo para atribuir ao membro as funções de Agente de suporte do local ou Executante do gerente do local, conforme necessário.
9. Selecione **Enviar.**
10. **Opcional:** Repita as etapas 7 a 9 para todos os membros recém-adicionados conforme necessário.

Resultado

Você adicionou membros à sua equipe de suporte de serviços ambientais e os associou à função apropriada.

Crie um grupo para todos os agentes de suporte de local no Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Crie um grupo para agentes de suporte de local com **sn_cto_evs.loc_support_agent** função atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A função de agente de suporte do local só dará aos membros da organização de saúde a capacidade de exibir casos de serviços ambientais associados à organização de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione **sn_cto_evs.loc_support_agent** Na Lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Um grupo de usuários é criado para seus agentes de suporte de local aos quais você pode atribuir seus agentes de suporte de serviços ambientais ao fazer importações automatizadas de usuário.

Crie um grupo para todos os gerentes de local no Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Crie um grupo para gerentes de local com **sn_customerservice.svc_location_manager** atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Clique em **Editar**.
7. Adicione as funções sn_customerservice.svc_location_manager e sn_cto_evs.loc_support_agent à Lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

Um grupo de usuários foi criado para os gerentes de local do departamento de serviços ambientais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado para ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

O mapa de sincronização do estado do caso de Serviços ambientais de saúde exibe todos os mapeamentos atuais entre os estados Caso de Serviços ambientais de saúde e Ordem de serviço.

Para modificar esses mapeamentos de estado, consulte Modify decision table structure in Workflow Studio.

Para saber mais sobre tabelas de decisões, consulte Edit decision tables using draft authoring e. Use decision tables.

A tabela de origem se alinha com o estado de entrada e a tabela de destino se alinha com o estado de saída.

Esses valores podem ser encontrados na Entrada do dicionário para o campo Estado.

Valores padrão de estado do caso de Serviços ambientais de saúde

Rótulo	Valor
Cancelado(a)	7
Aberto	10
Encerrado	3
Aguardando informações	18
Novo(a)	1
Trabalho em andamento	2
Resolvido	6

Valores padrão do estado da ordem de serviço

Rótulo	Valor	Sequência
Cancelado(a)	7	10
Atribuída	16	6
Aguardando aprovação	11	1
Rascunho	1	0
Encerradas incompletas	4	9
Qualificada	10	4
Encerradas concluídas	3	8
Aguardando qualificação	15	3
Agendado	12	5
Aprovadas	13	2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Valor	Sequência
Trabalho em andamento	18	7

Adicione produtores de registro personalizados ao catálogo de serviços em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Adicione produtores de registro personalizados que você configurou em catálogos de serviço em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina o nome da tabela como **Caso de EVS de saúde [sn_cto_evs_case]** .
4. Na guia Acessibilidade, defina Catálogos como **Serviço DO EVS** .
5. Defina o campo Categoria como a categoria de serviço desejada.
6. Adicione os seguintes conjuntos de variáveis comuns.
7. Recomendado - Adicione os client scripts do catálogo a seguir.
8. Preencha outros campos conforme necessário.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Criação de solicitações de serviço para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais

Use as Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais para relatar problemas de serviços ambientais usando o Portal da equipe de atendimento.

Crie uma solicitação de suporte de serviços ambientais usando o Portal da equipe de atendimento

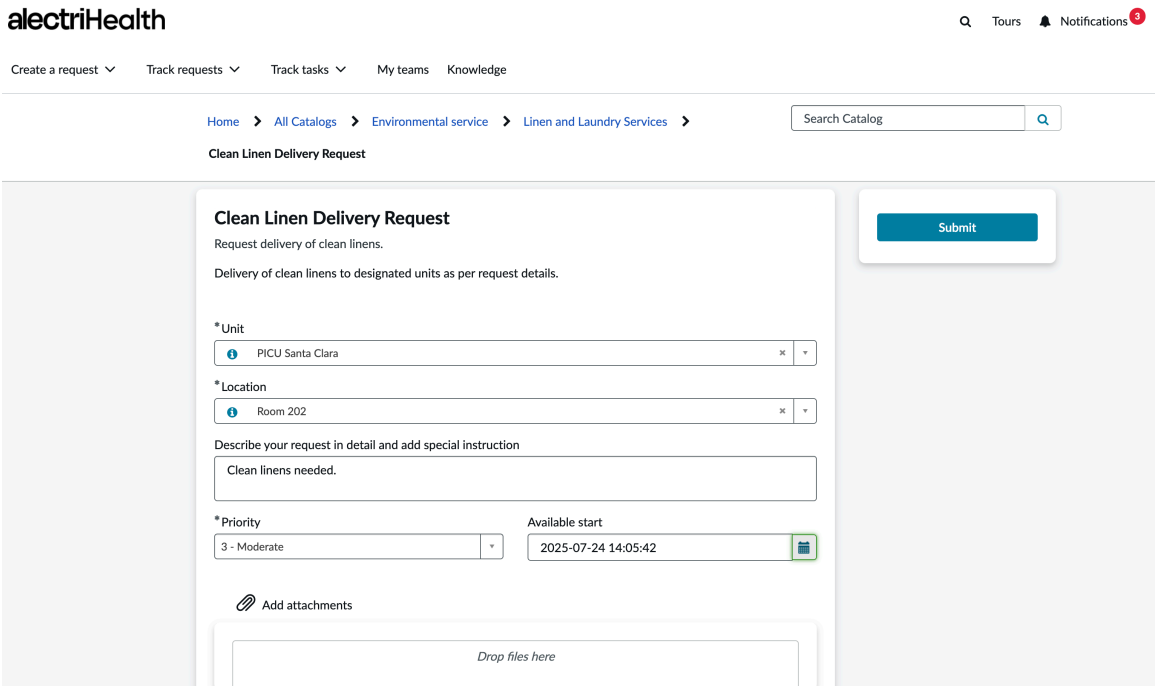
Use o Portal da equipe de atendimento para criar uma solicitação de suporte de serviços ambientais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hco.care_team_member

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Care Team Operations for Environmental Services vem com solicitações de serviço pré-configuradas para departamentos de suporte de instalações.

Selecione o item do catálogo que se alinha ao seu tipo de solicitação.

Por exemplo, uma enfermeira que percebe que um quarto precisa de roupa limpa pode navegar até **Criar uma solicitação > Solicitar serviço ambiental > Solicitação de entrega de limpeza de roupa de cama** e preencha os detalhes da solicitação.

Para obter informações detalhadas sobre o catálogo de serviços Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais, consulte Catálogo de serviços instalado com Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais.

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço ambiental**.
2. Escolha o item do catálogo apropriado para sua solicitação de suporte.
3. No formulário exibido, preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada à solicitação.
Local	O local de saúde no qual o apoio ambiental é necessário.
Descrição	Opcionalmente, insira uma descrição do problema para ajudar o agente de suporte.
Categoria	A categoria desta solicitação. Para obter uma lista detalhada de categorias, consulte Catálogo de serviços instalado com Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais.
Prioridade	A prioridade do problema. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ 1 - Crítico(a) ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4. Baixo
Início disponível	O dia e a hora em que o suporte pode tentar resolver o problema.

4. **Opcional:** Adicione anexos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

Atendendo solicitações em Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Os casos de Instalações de saúde podem ser atendidos de duas maneiras, dependendo do plug-in instalado.

Para Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais Para criar ordens de serviço de casos de EVS de saúde, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso de EVS de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

As ordens de serviço não são criadas a partir de casos de EVS de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham para atender esses casos diretamente do Espaço configurável do CSM/FSM.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local solicitante e são configurados normalmente.

Para obter informações sobre como preencher casos, consulte Manage cases Na Gestão de atendimento ao cliente.

Referência do Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as Operações da equipe de cuidados para componentes de serviços ambientais.

Tabelas Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

O Caso EVS de saúde [sn_cto_evs_case] permite suporte simplificado para casos de uso de suporte de serviços ambientais.

Estende o caso principal de Operações de assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de EVS de saúde [sn_cto_evs_case]

Campo	Descrição
Número	O número do caso deste caso de EVS de assistência médica. Gerado automaticamente quando criado.
Descrição resumida	Breve descrição da ocorrência.
Descrição	Descrição do problema.
Categoria	O tipo de serviço.
Localização da instituição de saúde	Local de assistência médica onde o problema está sendo relatado.
Local	Local comum mapeado para o local de assistência médica.
Estado	O estado atual do caso de EVS de assistência médica. Sincroniza com a ordem de serviço associada automaticamente quando o plug-in Gestão de serviços de campo é instalado.
Prioridade	Sequência na qual o caso deve ser resolvido.
Urgência	Velocidade na qual o caso deve ser resolvido.
Impacto	Nível de interrupção causado. Indica o tamanho do problema.
Aberta por	O usuário que enviou o caso.
Contato primário	O usuário para o qual o caso foi criado.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição do usuário que atende e resolveu a solicitação/problema.
Atribuição a	O usuário que atende e resolve a solicitação/problema.
Organização solicitante	A organização de serviço do solicitante.
Organização de suporte	A organização de serviço que atende ao caso/solicitação.
Serviço	Definição de serviço vinculada ao caso.

Componentes instalados com Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócios, são instalados quando você ativa o plug-in Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Environmental Services

Nome da tabela	Descrição
Caso de EVS de saúde [sn_cto_evs_case]	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Environmental Services

sn_cto_evs.admin	Administrador	Configura organizações e a estrutura da equipe para Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais.
sn_cto_evs.viewer	Visualizador de casos	Pode exibir casos de EVS e todos os dados de fundação de HCLS.
sn_cto_evs.loc_support_agent	Agente de suporte de Serviços ambientais	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição, rastrear casos e atender casos.
sn_cto_evs.loc_contributor	Função de colaborador do local	Pode relatar casos, responder a casos, rastrear casos no local de negócios e exibir casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de cuidados quando o plug-in Operações da equipe de cuidados para serviços ambientais é instalado.

Catálogo de serviços instalado com Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais

O catálogo de serviços Operações da equipe de atendimento para serviços ambientais é organizado em uma hierarquia de categorias e subcategorias relacionadas ao EVS que as equipes de atendimento geralmente relatam.

Categorias de serviço

Nome	Descrição Resumida	Descrição
Serviços de limpeza e higienização	Solicite limpeza diária, limpeza de terminais e desinfecção de superfície com alto contato.	Inclui solicitações de limpeza diária, limpeza de terminal (sala de isolamento, descarga padrão, aprimorado/STAT) e desinfecção de superfície com alto contato.
Serviços de gestão de resíduos	Solicite descarte regulamentado de resíduos médicos, coleta de lixo geral e reciclagem.	Abrange o descarte regulamentado de resíduos médicos (objetos cortantes, manutenção de sala de lixo, coleta de risco biológico), coleta de lixo geral e solicitações de reciclagem.
Suporte à prevenção de infecções	Solicitar desinfecção aprimorada e isolamento/ limpeza de surto.	Cobre solicitações de desinfecção aprimoradas e limpeza de isolamento/resposta a surtos para áreas específicas com precauções detalhadas.
Roupa de cama e serviços de lavandaria	Solicite entrega de roupa limpa e coleta de roupa suja.	Entrega de roupa limpa e solicitações de coleta de roupa suja, detalhando o tipo de roupa, quantidade e instruções de manuseio.
Manuseio de materiais perigosos	Solicitar limpeza de derramamentos químicos e de risco biológico.	Inclui solicitações de limpeza de derramamento de produtos químicos e de risco biológico, especificando a natureza, o tamanho e a urgência do derramamento junto com os requisitos de EPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de serviço

Nome	Descrição Resumida	Descrição
Suporte de manutenção de instalações	Solicitar limpeza pós-manmanutenção e emissão de relatórios de problemas na instalação.	Consiste em solicitações de limpeza pós-manmanutenção e emissão de relatórios de problemas na instalação, incluindo a área afetada e a descrição do problema.
Serviços de rotatividade do quarto do paciente	Solicitar rotatividade de sala padrão e de emergência/ STAT.	Abrange solicitações de rotatividade da sala padrão e de emergência/STAT, detalhando o número da sala, a urgência e as instruções de limpeza específicas.

Definição de serviço/ item do catálogo	Descrição
Solicitação de limpeza diária	Limpeza de rotina de áreas designadas de acordo com cronogramas e instruções especificados.
Solicitação de limpeza do terminal	Categorias de caso: • Limpeza do terminal da sala de isolamento - Limpeza abrangente após a alta do paciente ou isolamento em salas que requerem desinfecção de alto nível. • Limpeza de descarga padrão - Limpeza completa após a alta do paciente para preparar a sala para novos ocupantes. • Limpeza aprimorada/STAT - Limpeza imediata e intensiva para situações de emergência que exigem uma rotação rápida da sala.
Desinfecção de superfície com alto contato	Desinfeção direcionada de superfícies frequentemente tocadas para evitar contaminação cruzada.
Resíduos médicos regulamentados	Categorias de caso: • Eliminação de objetos cortantes - eliminação segura de instrumentos médicos afiados, como agulhas e bisturis. • Manutenção do depósito de lixo - Manutenção regular das salas de lixo para garantir a limpeza e a ordem. • Recolha de resíduos de risco biológico - Recolha e eliminação de resíduos biológicos perigosos.
Solicitação geral de coleta da lixeira	Coleta de rotina de lixo geral de áreas especificadas.
Solicitação de reciclagem	Recolha de materiais recicláveis e transporte para instalações de reciclagem designadas.
Solicitação de desinfecção aprimorada	Desinfeção intensiva para áreas que requerem precauções adicionais devido a potencial contaminação.
Limpeza de resposta de isolamento/surto	Procedimentos de limpeza especializados para áreas afetadas por surtos infecciosos ou que exijam protocolos de isolamento.
Solicitação de entrega de limpeza de roupa	Entrega de roupa limpa nas unidades designadas de acordo com os detalhes da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

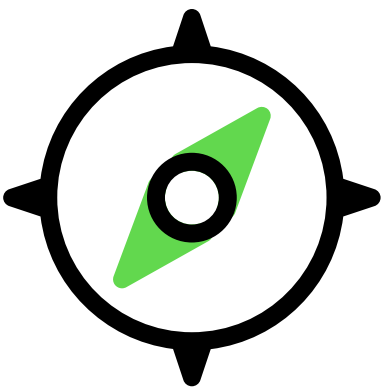
Definição de serviço/ item do catálogo	Descrição
Solicitação de coleta de roupa suja	Coleta de roupas de cama usadas de locais especificados e manuseio de acordo com as instruções.
Solicitação de limpeza de derramamento de produto químico	Limpeza segura de derramamentos químicos, especificando o tipo de derramamento e as medidas de segurança necessárias.
Solicitação de limpeza de derramamento de risco biológico	Limpeza e descontaminação de derramamentos de risco biológico, detalhando o tipo e a urgência do derramamento.
Solicitação de limpeza pós-manmanutenção	Serviços de limpeza após o trabalho de manutenção para remover detritos e restaurar a área.
Emissão de relatórios de problemas da instalação	Emissão de relatórios e solicitação de resolução de problemas relacionados à instalação, incluindo descrições detalhadas e fotos.
Solicitação de rotatividade de sala padrão	Preparação de rotina e limpeza dos quartos de pacientes para novas internações de acordo com check-list.
Solicitação de rotatividade de emergência/STAT	Rotatividade acelerada e limpeza dos quartos de pacientes para admissões urgentes ou emergências.

Operações da equipe de atendimento para instalações

Operações da equipe de atendimento para instalações contém os tipos de caso para relatar e atender problemas de suporte de instalações em hospitais.

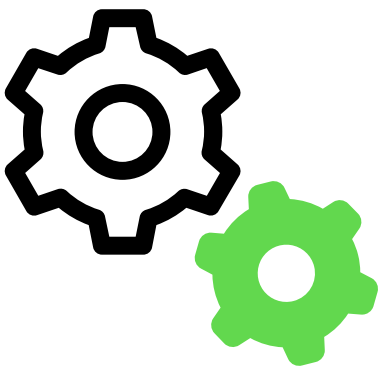
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam as Operações da equipe de atendimento para instalações.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

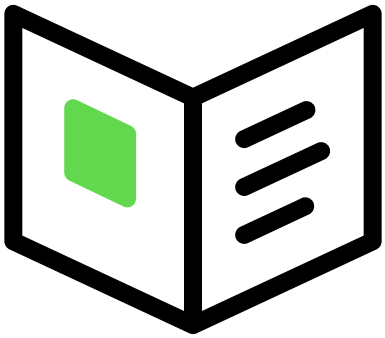
Solicitação



Crie solicitações de suporte operacional para o departamento de Instalações de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver	Referência	
		
Resolva solicitações de suporte na forma de casos ou ordens de serviço.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

"?>

Vídeo

. Observe .

Explorando Operações da equipe de atendimento para instalações

Use Operações da equipe de atendimento para instalações aplicação para resolver problemas de instalações relacionados a casos de manutenção ou reparo de forma rápida e eficiente.

Visão geral Operações da equipe de atendimento para instalações

Operações da equipe de atendimento para instalações contém os tipos de caso para relatar e atender problemas de suporte de instalações em hospitais.

Operações da equipe de atendimento para instalações fornece às equipes de atendimento uma plataforma simplificada para relatar problemas ao departamento de instalações para suporte. Usando o Portal da equipe de atendimento, os membros da equipe de atendimento podem levantar um problema com o tipo de caso Instalações. Uma ordem de serviço é criada automaticamente a partir deste caso. Os agentes de suporte no departamento de Instalações gerenciam usando o espaço de Operações de serviços conforme corrigem o problema.

Um intervalo de solicitações de serviço vem pré-configurado para uso com Operações da equipe de atendimento para instalações. O tipo Caso de Instalações de saúde [sn_cto_facilities_case] também pode ser estendido para criar tipos de solicitação personalizados.

Nota:
As Operações da equipe de atendimento para instalações exigem a instalação dos plug-ins Core de operações de assistência médica e Portal da equipe de atendimento.

Operações da equipe de atendimento para instalações usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os auxiliares de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital aos enfermeiros e à equipe médica.
Enfermeiro registrado	Os enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe,

Tradução automática

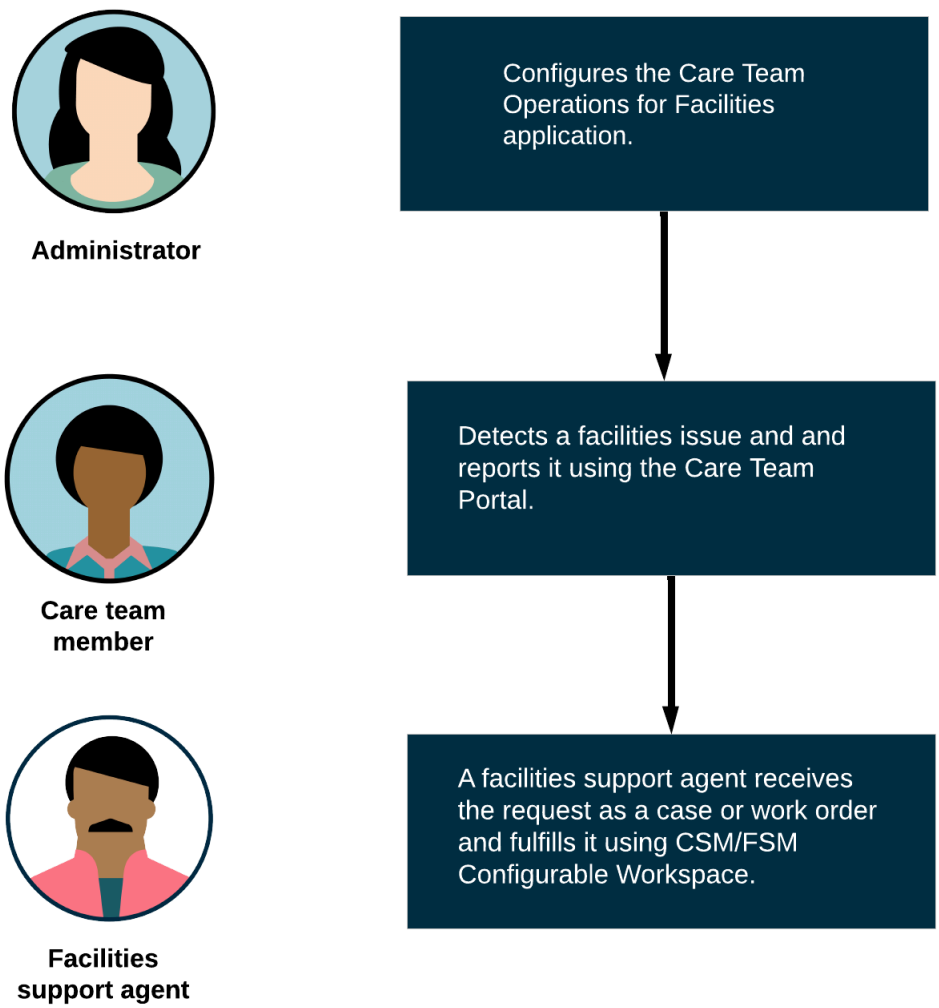
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
	gerenciam recursos e confirmam a entrega de cuidados de alta qualidade ao paciente.
Secretário da unidade	Os secretários da unidade fornecem apoio administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente de suporte de instalações	Os agentes de suporte de instalações criam, exibem, editam e atendem solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome do departamento de suporte de instalações do hospital.
Gerente de agentes de instalações	Os gerentes de agentes de instalações supervisionam os agentes do departamento de suporte de instalações e confirmam que as solicitações são atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Fluxo de trabalho do Operações da equipe de atendimento para instalações

Fluxo de trabalho de Operações da equipe de atendimento para instalações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um administrador configura a aplicação Care Team Operations for Facilities.
2. Um membro da equipe de atendimento detecta um problema nas instalações e o relata usando o Portal da equipe de atendimento.
3. Um agente de suporte de instalações recebe a solicitação como um caso ou ordem de serviço e a atende usando o Espaço configurável do CSM/FSM.

Benefícios do Operações da equipe de atendimento para instalações

Operações da equipe de cuidados para instalações benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Automatize as operações de assistência médica habilitando a criação e a execução de solicitações de suporte às instalações.	Visão geral do caso de Instalações de saúde	Administrador
Crie solicitações de suporte e receba visibilidade de todas as solicitações de serviço de Instalações criadas por suas equipes.	Criando solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações	Enfermeira, assistente de enfermagem, secretário da unidade
Use o Espaço configurável do CSM/FSM para atender às solicitações de serviço de instalações.	Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações	Agente de suporte de instalações

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Operações da equipe de atendimento para instalações, consulte:

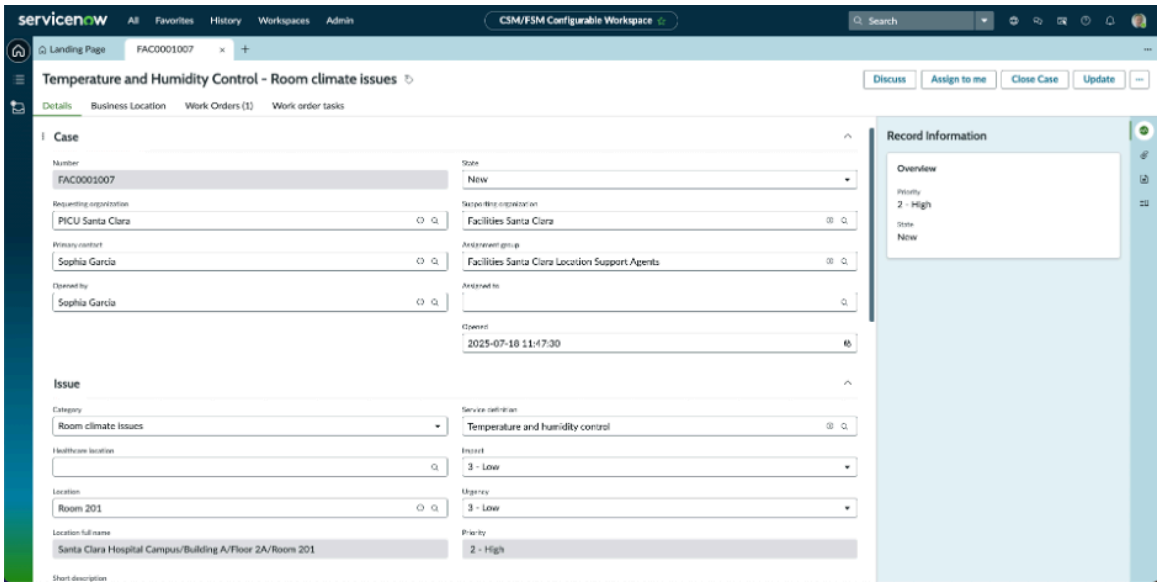
- Configuração da Operações da equipe de atendimento para instalações
- Criando solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações
- Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações
- Referência de Operações da equipe de atendimento para instalações

Visão geral do caso de Instalações de saúde

Use o Caso de Instalações de saúde [sn_cto_facilities_case] para criar tipos de caso para solicitações de suporte de instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

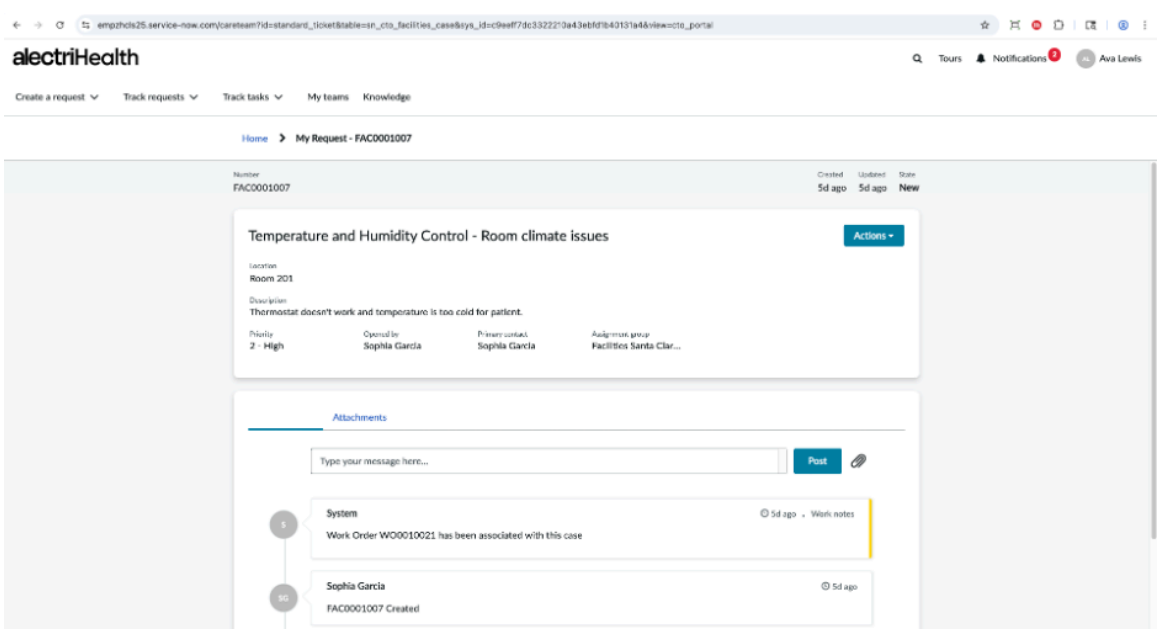


Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] estiver instalado, os casos de Instalações de saúde gerarão automaticamente ordens de serviço relacionadas, que são atribuídas a agentes de suporte com a função de executante. Se este plug-in não estiver instalado, os agentes de suporte deverão preencher o próprio caso.

Ao associar esses casos a organizações de saúde específicas, os membros da equipe de atendimento podem exibir facilmente todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização.

Quaisquer atualizações, comentários ou mudanças de status feitas na ordem de serviço refletem no caso e vice-versa. Quando uma ordem de serviço é vinculada a um caso, o executante gerencia apenas a ordem de serviço e o caso é atualizado para refletir essas mudanças.

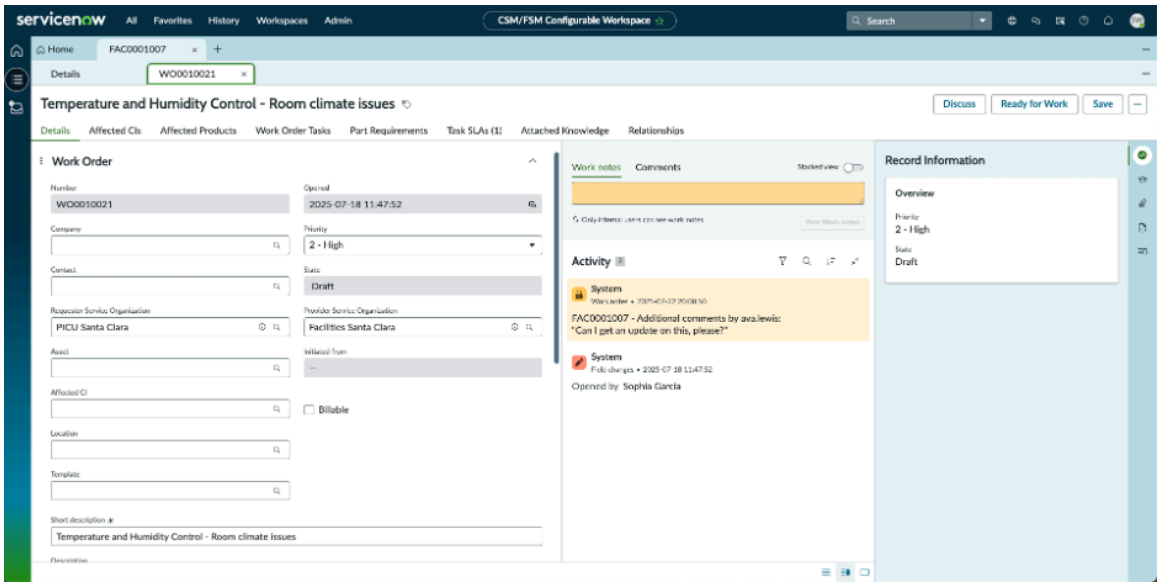
Criação automática de ordem de serviço



As ordens de serviço são criadas automaticamente em sincronização com os casos de Instalações de saúde. Todas as informações do caso de Instalações de saúde são transferidas para a ordem de serviço.

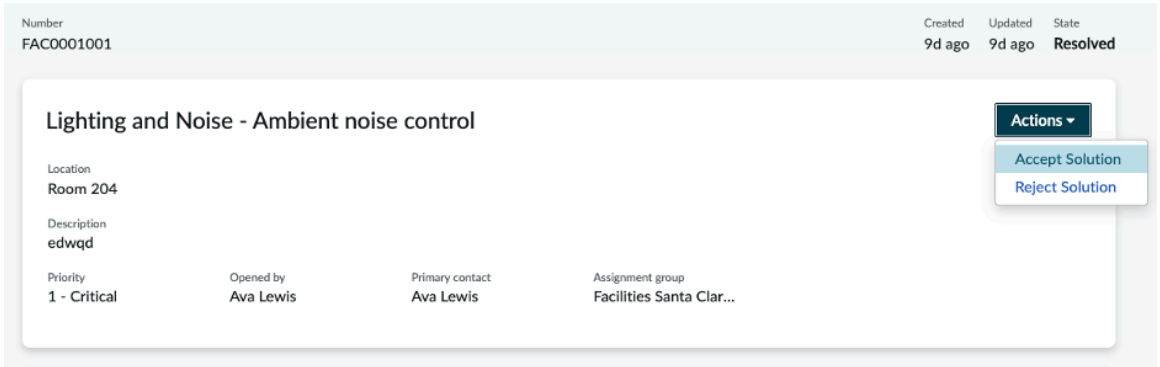
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de comentários



Os comentários sobre o caso de Instalações de saúde podem ser visualizados na ordem de serviço. Os comentários no painel Compor da ordem de serviço podem ser visualizados no caso de Instalações de saúde.

Sincronização de estado



O estado da ordem de serviço e do caso de assistência médica permanece sincronizado durante todo o processo de execução. Use o Portal da equipe de atendimento para rastrear o estado do caso em tempo real por meio da exibição de detalhes do caso no portal.

Nota:
Em Operações da equipe de cuidados para instalações, os dados do caso são sincronizados somente com ordens de serviço e não com tarefas de ordem de serviço. Somente as atualizações feitas na ordem de serviço afetam os dados do caso associado.

Configuração da Operações da equipe de atendimento para instalações

Configure o Operações da equipe de atendimento para instalações aplicação.

Visão geral da configuração

1. Instalar Operações da equipe de atendimento para instalações

   Instale o Operações da equipe de atendimento para instalações aplicação [sn_cto_facilities] se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Configure a sincronização da ordem de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações

   O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com Operações da equipe de atendimento para instalações.

3. Configurar funções para Operações da equipe de atendimento para instalações

   Certifique-se de que as funções apropriadas sejam atribuídas aos usuários de Operações da equipe de atendimento para instalações.

4. Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte de instalações de saúde

   Crie uma organização de assistência médica para representar a organização de assistência médica responsável para casos de instalações de assistência médica.

5. Adicione membros à sua organização de suporte de instalações de saúde

   Adicione membros à sua organização de suporte de instalações para fornecer visibilidade e acesso a casos de instalações de saúde.

6. Crie um grupo para todos os agentes de suporte do local em Operações da equipe de cuidados para instalações

   Crie um grupo para agentes de suporte de local com a função sn_cto_facilities.loc_support_agent atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento para instalações

7. Crie um grupo para todos os gerentes de local no Operações da equipe de atendimento para instalações

   Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento para instalações.

8. Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de atendimento para instalações

   Associe grupos de atribuição a suas organizações de saúde para determinar quais grupos de usuários estão associados a organizações de saúde específicas.

9. Modifique tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para instalações

   Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado para ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para instalações.

10. Adicione produtores de registro personalizados ao catálogo de serviços em Operações da equipe de atendimento para instalações

    Adicione produtores de registro personalizados que você configurou nos catálogos de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações.

Instalar Operações da equipe de atendimento para instalações

Instale o Operações da equipe de atendimento para instalações aplicação [sn_cto_facilities] se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação inclui dados de demonstração para Operações da equipe de atendimento para instalações e instalará aplicações e plug-ins relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Nota:

. Operações da equipe de atendimento para instalações A aplicação depende da aplicação Healthcare Operations Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Operações da equipe de atendimento para instalações aplicação [sn_cto_facilities] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .
3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Configure a sincronização da ordem de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações

O plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] é necessário para que a sincronização da ordem de serviço funcione com Operações da equipe de atendimento para instalações.

Para que o Care Team Operations for Facilities crie ordens de serviço a partir de casos de instalações de saúde, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso de instalações de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

Ordens de serviço não são criadas a partir de casos de instalações de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham para atender esses casos diretamente de seus portais.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local solicitante e são configurados normalmente com a funcionalidade de gestão de casos de CSM.

Configurar grupos de atribuição para Operações da equipe de atendimento para instalações

Associe grupos de atribuição nas organizações de suas instalações de saúde para que as ordens de serviço possam ser atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Operações da equipe de atendimento para instalações os grupos de atribuição devem ser configurados para que as ordens de serviço criadas a partir de casos de instalações possam ser atendidas.

Importante:

As várias etapas de atendimento de ordens de serviço exigem que os grupos de atribuição sejam criados da seguinte forma:

- **Qualificador de instalações:** Para configurar as funções facilities.qualifier, você deve ser atribuído ao grupo Qualificador de instalações, que contém a função sn_cto_facilities.loc_support_agent e as funções wm_qualifier.
- **Expedição de instalações:** Para configurar funções de expedição de instalações, você deve receber o grupo Facilities Dispatcher, que contém as funções wm_dispatcher e sn_cto_facilities.loc_support_agent.

Nota:
Em grupos de atribuição de agente, a guia Coberto por grupos de expedição deve ser usada para indicar quais grupos podem atender para eles.

Para ambas as funções anteriores, o. **Locais cobertos** a lista relacionada exibe todos os locais para os quais você pode qualificar ou expedir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

   Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

Configurar funções para Operações da equipe de atendimento para instalações

Confirme se as funções apropriadas estão atribuídas aos usuários de Operações da equipe de atendimento para instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados no Operações da equipe de atendimento para instalações aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções do usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de saúde ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Facilities

sn_cto_facilities.admin	Administrador de instalações	Configura organizações e a estrutura da equipe para Operações da equipe de cuidados para instalações.
sn_cto_facilities.viewer	Visualizador de casos de instalações	Pode exibir casos de instalações de assistência médica e todos os dados de base de HCLS. **Observação:** Se você precisar de acesso de exibição às ordens de serviço, esta função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_facilities.loc_support_agent	Agente de suporte de instalações	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição, rastrear casos e atender casos. **Observação:** Se você precisar de acesso de exibição às ordens de serviço, esta função poderá conter a função wm_read.
sn_cto_facilities.loc_contributor	Colaborador do local	Pode relatar casos, responder a casos, rastrear casos no local de negócios e exibir casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de atendimento quando o plug-in Operações da equipe de atendimento para instalações é instalado.

Exemplo:

Um usuário que deve atender ordens de serviço criadas no Portal da equipe de atendimento usando Operações da equipe de atendimento para instalações a função sn_cto_facilities.loc_support_agent deve ser atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte de instalações de saúde

Crie uma organização de assistência médica para representar a organização de assistência médica responsável para casos de instalações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Departamentos do hospital**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo nome, insira um nome que reflita sua organização de suporte de instalações. Por exemplo, Suporte a instalações.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Atribua membros à sua organização de suporte de instalações de saúde recém-criada.

Adicione membros à sua organização de suporte de instalações de saúde

Adicione membros ao seu Operações da equipe de atendimento para instalações organização de suporte para fornecer visibilidade e acesso a casos de instalações de saúde.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você não tiver grupos existentes já criados para os agentes de suporte do local de suas instalações, poderá criar um grupo para associar usuários a esta função. Você também pode atribuir esta função aos usuários individualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Abra o local de negócios interno que se alinha à organização de saúde à qual você deseja adicionar membros.
3. Navegue até **Membros** lista relacionada.
4. Selecione **Editar**.
5. Use as setas para membros do **Coleção** lista no **Membros** lista.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Em **Membros** Lista relacionada do registro do local de negócios interno, abra um registro de membro e selecione **Novo** Em Responsabilidades do membro da organização de serviço.
8. Use **Tipo** Campo para atribuir ao membro as funções de Agente de suporte do local ou Executante do gerente do local, conforme necessário.
9. Selecione **Enviar.**
10. **Opcional:** Repita as etapas 7 a 9 para todos os membros recém-adicionados conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você adicionou membros à sua equipe de suporte de instalações e os associou à função apropriada.

Crie um grupo para todos os agentes de suporte do local em Operações da equipe de cuidados para instalações

Crie um grupo para agentes de suporte de local com **sn_cto_facilities.loc_support_agent** função atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento para instalações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A função de agente de suporte do local só dará aos membros da organização de saúde a capacidade de exibir casos de instalações associados à organização de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione **sn_cto_facilities.loc_support_agent** Na Lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Um grupo de usuários é criado para seus agentes de suporte de local aos quais você pode atribuir executantes de instalações ao fazer importações automatizadas de usuários.

Crie um grupo para todos os gerentes de local no Operações da equipe de atendimento para instalações

Crie um grupo para gerentes de local com **sn_customerservice.svc_location_manager** função atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de atendimento para instalações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você ainda não tiver grupos criados para os gerentes de local de suas instalações, poderá criar um grupo para associar usuários a esta função. Você também pode atribuir esta função aos usuários individualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Selecione **Editar**.
7. Adicione **sn_customerservice.svc_location_manager** e. **sn_cto_facilities.loc_support_agent** Funções na lista Funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Um grupo de usuários foi criado para os gerentes de local do departamento de instalações.

Modifique tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de atendimento para instalações

Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado para ordens de serviço de casos e incidentes em Operações da equipe de atendimento para instalações.

O mapa de sincronização de estado do caso de instalações de saúde exibe todos os mapeamentos atuais entre o caso de instalações de saúde e os estados de ordem de serviço.

Para modificar esses mapeamentos de estado, consulte Modify decision table structure in Workflow Studio.

Para saber mais sobre tabelas de decisões, consulte Edit decision tables using draft authoring e. Use decision tables.

A tabela de origem se alinha com o estado de entrada e a tabela de destino se alinha com o estado de saída.

Esses valores podem ser encontrados na Entrada do dicionário para o campo Estado.

Valores padrão de estado do caso das Instalações de saúde

Rótulo	Valor
Cancelado	7
Aberto	10
Encerrado	3
Aguardando informações	18
Novo(a)	1
Trabalho em andamento	2
Resolvido	6

Valores padrão do estado da ordem de serviço

Rótulo	Valor	Sequência
Cancelado	7	10
Atribuída	16	6

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Valor	Sequência
Aguardando aprovação	11	1
Rascunho	1	0
Encerradas incompletas	4	9
Qualificada	10	4
Encerradas concluídas	3	8
Aguardando qualificação	15	3
Agendado	12	5
Aprovadas	13	2
Trabalho em andamento	18	7

Adicione produtores de registro personalizados ao catálogo de serviços em Operações da equipe de atendimento para instalações

Adicione produtores de registro personalizados que você configurou em catálogos de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina o nome da tabela como **Caso de Instalações de saúde [sn_cto_facilities_case]** .
4. Na guia Acessibilidade, defina Catálogos como **Serviço de instalações** .
5. Defina o campo Categoria como a categoria de serviço desejada.
6. Adicione os seguintes conjuntos de variáveis comuns.
7. Adicione os client scripts do catálogo a seguir.
8. Preencha outros campos conforme necessário.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Você criou um produtor de registro personalizado para uso com Operações da equipe de atendimento para instalações.

Criando solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações

Use as Operações da equipe de atendimento para instalações para relatar problemas nas instalações usando o Portal da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

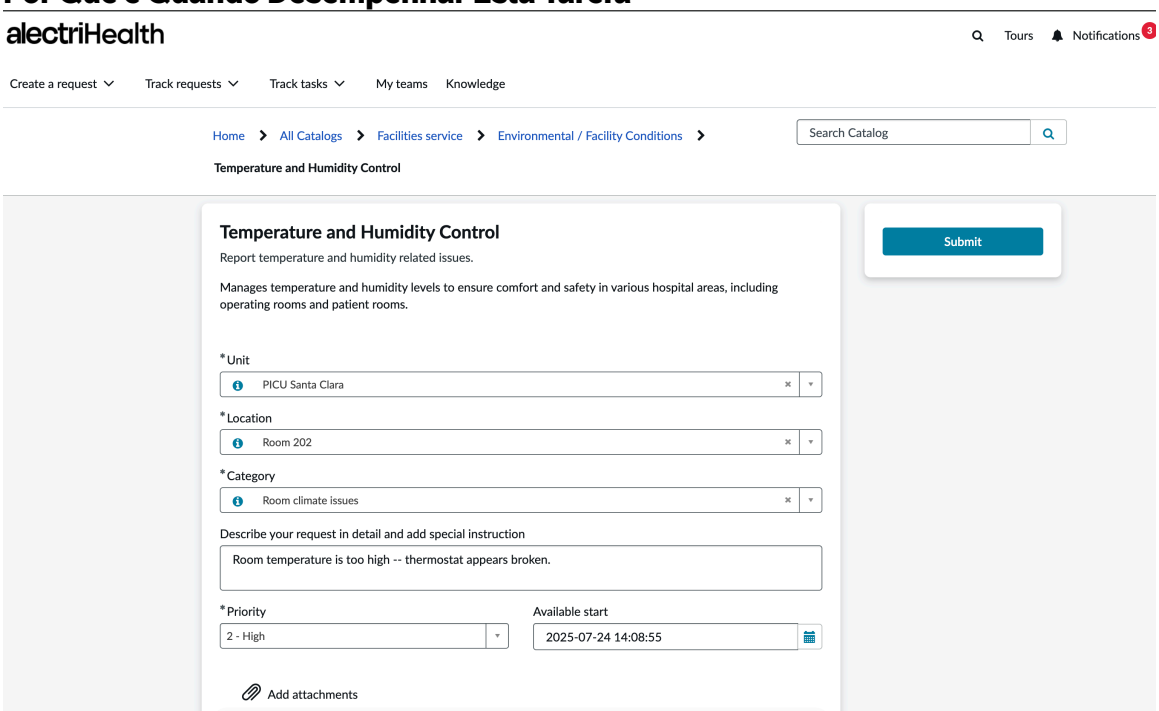
Crie uma solicitação de suporte de instalações usando o Portal da equipe de atendimento

Use o Portal da equipe de atendimento para criar uma solicitação de suporte de instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



As Operações da equipe de atendimento para instalações vêm com solicitações de serviço pré-configuradas para departamentos de suporte de instalações.

Selecione o item do catálogo que se alinha ao seu tipo de solicitação. Na própria solicitação de suporte, use o campo Categoria para especificar a categoria de solicitação exata.

Por exemplo, uma enfermeira que percebe um problema com o nível de temperatura em uma sala pode navegar para **Criar uma solicitação > Solicitar serviço de instalações > Controle de temperatura e umidade** e na solicitação de suporte, defina **Categoria** . **Problemas de clima da sala** .

Para obter informações detalhadas sobre o catálogo de serviços de Instalações, consulte Catálogo de serviços instalado com Operações da equipe de atendimento para instalações.

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço de gestão das instalações**.
2. Escolha o item do catálogo apropriado para sua solicitação de suporte.
3. No formulário exibido, preencha os campos conforme necessário.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local	O local de assistência médica no qual o suporte das instalações é necessário.
Categoria	A categoria desta solicitação. Para obter uma lista detalhada de categorias, consulte Catálogo de serviços instalado com Operações da equipe de atendimento para instalações.
Descrição	Opcionalmente, insira uma descrição do problema para ajudar o agente de suporte.
Prioridade	A prioridade do problema. As opções são: ○ 1 - Crítico(a) ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4. Baixo
Início disponível	O dia e a hora em que o suporte pode tentar resolver o problema.

4. **Opcional:** Adicione anexos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de atendimento para instalações

Os casos de Instalações de saúde podem ser atendidos de duas maneiras, dependendo do plug-in instalado.

Para que o Care Team Operations for Facilities crie ordens de serviço a partir de casos de instalações de saúde, o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] deve estar instalado.

Este plug-in fornece todas as funções e recursos necessários para que o caso de instalações de saúde seja sincronizado com as ordens de serviço.

Para obter informações sobre como atender ordens de serviço, consulte Manage work orders .

Se o plug-in Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management] não estiver instalado:

Ordens de serviço não são criadas a partir de casos de instalações de saúde. Em vez disso, os agentes trabalham para atender esses casos diretamente do Workspace.

Os casos criados são atribuídos a grupos de atribuição com base nas associações de local solicitante e são configurados normalmente.

Para obter informações sobre como preencher casos, consulte Manage cases Na Gestão de atendimento ao cliente.

Referência de Operações da equipe de atendimento para instalações

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes Operações da equipe de atendimento para instalações.

Componentes instalados com o Care Team Operations for Facilities

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócios, são instalados quando você ativa o plug-in Operações da equipe de cuidados para instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Facilities

Nome da tabela	Descrição
Caso de Instalações de saúde [sn_cto_facilities_case]	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Facilities

sn_cto_facilities.admin	Administrador	Configura organizações e a estrutura da equipe para Operações da equipe de cuidados para instalações.
sn_cto_facilities.viewer	Visualizador de casos	Pode exibir casos de instalações de assistência médica e todos os dados de base de HCLS.
sn_cto_facilities.loc_support_agent	Agente de suporte de instalações	Pode exibir/resolver todos os casos em seu grupo de atribuição, rastrear casos e atender casos.
sn_cto_facilities.loc_contributor	Função de colaborador do local	Pode relatar casos, responder a casos, rastrear casos no local de negócios e exibir casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de atendimento quando o plug-in Operações da equipe de atendimento para instalações é instalado.

Plug-ins instalados com o Care Team Operations for Facilities

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal para que os usuários de Operações da equipe de atendimento para instalações criem solicitações para departamentos de suporte, gerenciem equipes e obtenham visibilidade das solicitações enviadas.
Operações de saúde Core[com.sn_hco]	O Healthcare Operations Core fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às operações diárias. Isso ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e aumentar a satisfação do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

Tabelas de modelo de dados Operações da equipe de atendimento para instalações

O caso de Instalações de saúde **[sn_cto_facilities_case]** habilita o suporte simplificado para casos de uso de suporte de serviços ambientais.

Estende o Núcleo de operações de saúde **[sn_hco_case]** caso.

Campo	Descrição
Número	O número do caso deste caso de Instalações de saúde. Gerado automaticamente quando criado.
Descrição resumida	Breve descrição da ocorrência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do problema.
Categoria	O tipo de serviço.
Localização da instituição de saúde	Local de assistência médica onde o problema está sendo relatado.
Local	Local comum mapeado para o local de assistência médica.
Estado	O estado atual do caso de Instalações de saúde. Sincroniza com a ordem de serviço associada automaticamente quando o plug-in Gestão de serviços de campo é instalado.
Prioridade	Sequência na qual o caso deve ser resolvido.
Urgência	Velocidade na qual o caso deve ser resolvido.
Impacto	Nível de interrupção causado. Indica o tamanho do problema.
Aberta por	O usuário que enviou o caso.
Contato primário	O usuário para o qual o caso foi criado.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição do usuário que atende e resolveu a solicitação/problema.
Atribuição a	O usuário que atende e resolve a solicitação/problema.
Organização solicitante	A organização de serviço do solicitante.
Organização de suporte	A organização de serviço que atende ao caso/solicitação.
Serviço	Definição de serviço vinculada ao caso.

Catálogo de serviços instalado com Operações da equipe de atendimento para instalações

O catálogo de serviços Operações da equipe de atendimento para instalações é organizado em uma hierarquia de categorias e subcategorias relacionadas às instalações que os médicos geralmente relatam.

Esta estrutura é específica para Gestão de instalações, com foco no ambiente físico, nos sistemas de construção e na infraestrutura relacionada.

Categorias de serviço

Nome	Descrição
Preparação para emergências	Solicitações para desenvolver e atualizar planos de emergência, conduzir simulações e treinar a equipe sobre procedimentos de emergência.
Condições ambientais/da instalação	Solicitações de reparos, manutenção de rotina e inspeções para confirmar se o estado físico dos edifícios e terrenos atende aos padrões.
Proteção e proteção	Solicitações de instalação e manutenção de sistemas de vigilância, sistemas de controle de acesso e planejamento de resposta a emergências.
Infraestrutura de serviços públicos e edifícios	Pedidos de manutenção e gestão de serviços essenciais, como eletricidade, água, sistemas HVAC e redes de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do catálogo

Definição de serviço/item do catálogo	Descrição Resumida	Descrição
Controle de temperatura e umidade	Relatar problemas relacionados à temperatura e umidade.	Gerencia os níveis de temperatura e umidade para confirmar o conforto e a segurança em várias áreas hospitalares, incluindo salas de cirurgia e quartos de pacientes. Categorias de caso: • Gestão da humidade - Excesso de humidade ou condensação em áreas sensíveis. Mau funcionamento do desumidificador ou umidificador. • Problemas de clima da sala - Salas de cirurgia, salas de pacientes e laboratórios muito quentes ou frios. Problemas de distribuição de calor.
Ventilação e Qualidade do Ar	Relatar problemas de HVAC e qualidade do ar.	Garante sistemas HVAC eficientes para uma troca de ar adequada e mantém a qualidade do ar interior, abordando odores e manutenção do filtro. Categorias de caso: • Eficiência do sistema HVAC - Trocas de ar inadequadas nas áreas de atendimento ao paciente. Fluxo de ar inconsistente ou zonas estagnada. • Preocupações com a qualidade do ar interior - Odores persistentes ou odores a bolor indicando possível. Cronogramas de manutenção de filtro não seguidos.
Iluminação e ruído	Relatar problemas relacionados à iluminação e ruído ambiente.	Aborda padrões de iluminação e controla o ruído ambiente para manter um ambiente adequado para os pacientes e a equipe. Categorias de caso: • Padrões de iluminação - Luzes inadequadas ou tremulantes em áreas clínicas ou públicas. Iluminação insuficiente nos corredores ou saídas de emergência • Controle de ruído ambiente- Sistemas HVAC altos, equipamentos mecânicos ou construção contínua. Problemas acústicos nos quartos de pacientes.
Abastecimento de água e encanamento	Relate vazamentos de água, temperatura e problemas relacionados à pressão.	Gerencia a pressão e a temperatura da água, repara vazamentos e drenos para confirmar o fornecimento de água confiável e evitar inundações. Categorias de caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do catálogo

Definição de serviço/item do catálogo	Descrição Resumida	Descrição
		• Pressão e temperatura da água - Água quente inconsistente em chuveiros de pacientes ou pias de lavagem de mãos. Quedas repentinas na pressão da água. • Vazamentos e ralos - Torneiras pingando, tubos quebrados ou entrada de água em tetos/paredes. Drenos entupidos causando inundações localizadas.
Escorregar, tropeçar e cair	Relatar rachaduras, empenamentos e outros riscos relacionados à umidade no piso e na superfície.	Melhora a integridade do piso e da superfície para evitar acidentes causados por telhas rachadas, pisos deformados e riscos relacionados à umidade. Categorias de caso: • Piso e superfície Integridade - telhas rachadas, pisos deformados, tapetes soltos. Limites irregulares entre salas ou corredores • Riscos relacionados à umidade - Vazamentos de água que levam a pisos escorregadios. Condensação em áreas com alta umidade
Segurança contra incêndio e prontidão para evacuação	Relatar problemas relacionados à proteção contra incêndio e ao caminho de evacuação.	Mantém sistemas de proteção contra incêndio e vias de evacuação para confirmar a prontidão em caso de emergência. Categorias de caso: • Sistemas de proteção contra incêndio - Alarmes de incêndio, detectores ou sprinklers não funcionando. Extintores de incêndio expirados ou ausentes. • Vias de evacuação - Saídas de incêndio bloqueadas ou rotuladas incorretamente. Sinalização direcional danificada ou ausente.
Controle de Acesso	Relatar problemas relacionados a portas, bloqueios e barreiras físicas.	Garante a manutenção da porta e da fechadura e protege barreiras físicas e perímetros para controlar o acesso a áreas restritas. Categorias de caso: • Manutenção da porta e da fechadura - Hardware da porta defeituoso (por exemplo, dobradiças, travas). Leitores de crachá quebrados para áreas restritas. • Barreiras físicas e perímetros - lacunas em cercas ou paredes de perímetro. Janelas ou pontos de acesso do telhado não protegidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do catálogo

Definição de serviço/item do catálogo	Descrição Resumida	Descrição
Fonte de Alimentação e Sistemas Elétricos	Relate sobdisponibilidades do circuito, acionamentos do disjuntor e problemas relacionados à saída.	Gerencia sobdisponibilidades do circuito, acionamentos do disjuntor e mantém tomadas e acessórios para confirmar sistemas elétricos confiáveis. Categorias de caso: • Circuitos de sobdisponibilidades/desarmes - Desarmes repetidos do disjuntor indicando circuitos sobrecarregados; cablagem com defeito ou desatualizada que apresentam risco de incêndio. • Tomadas e acessórios - Tomadas de parede danificadas ou frouxas. Interrutores de luz ou painéis de iluminação do corredor com mau funcionamento.
Funcionalidade do elevador	Relatar problemas relacionados à confiabilidade e segurança do elevador.	Garante confiabilidade mecânica e caraterísticas de segurança dos elevadores para fornecer transporte seguro e eficiente dentro do hospital. Categorias de caso: • Fiabilidade mecânica - avarias frequentes, portas bloqueadas ou desalinhamentos com o chão. Superaquecimento dos motores ou tempos de resposta atrasados. • Recursos de segurança - Os botões de chamada de emergência não funcionam. Sistemas de travagem danificados ou desatualizados.
Sistemas em todo o edifício	Relatar problemas relacionados ao aquecimento, resfriamento, ar comprimido e ao sistema de vácuo	Mantém sistemas de aquecimento, refrigeração, ar comprimido e vácuo para confirmar operações de construção consistentes e eficientes. Categorias de caso: • Aquecimento e refrigeração (Caldeiras, Chillers) - Fornecimento de água quente inconsistente do sistema de caldeira. A unidade do refrigerador tem fugas ou capacidade de refrigeração insuficiente. • Sistemas de ar comprimido e vácuo - Pressão ruim na linha que afeta os serviços clínicos. Vazamentos ou flutuações de pressão na tubulação.
Geradores e energia de backup	Relatar problemas relacionados à confiabilidade do gerador e do sistema de energia de backup.	Garante que os geradores e os sistemas de energia de reserva sejam mantidos e testados quanto à confiabilidade durante as falhas de energia. Categorias de caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do catálogo

Definição de serviço/item do catálogo	Descrição Resumida	Descrição
		• Manutenção e testes - Cronogramas de testes inconsistentes ou logs de manutenção ruins. Alimentação de combustível ou problemas na bateria que impedem o arranque. • Comutadores de transferência - Mudanças lentas ou com falha para energia de backup. Interrutores de transferência automática (ATS) com mau funcionamento.
Prontidão para desastre físico	Implementa proteções relacionadas ao clima e medidas de controle de inundações para proteger o hospital contra desastres naturais.	Solicitar proteções relacionadas ao clima. Categorias de caso: • Proteções relacionadas ao clima - Telhado, janelas e estruturas externas não reforçadas para tempestades. Edifícios não protegidos (sinalização, toldos). • Controlo de intrusão de água e inundações - bombas de depósito ou sistemas de drenagem inadequados. Porão vulnerável ou áreas de subnível sujeitas a inundações.

Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

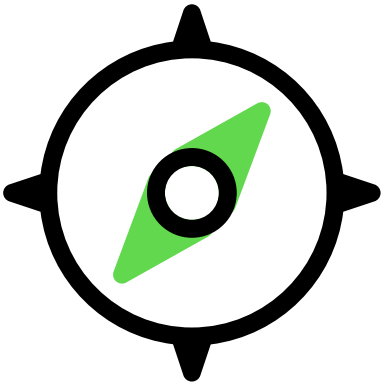
A TI DE Operações da equipe de cuidados para saúde contém os tipos de caso para relatar e atender problemas DE TI da assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

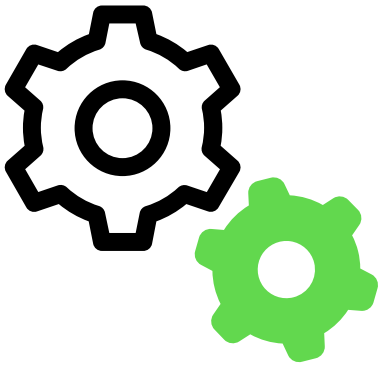
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam as Operações da equipe de atendimento para TI DE assistência médica.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Solicitação



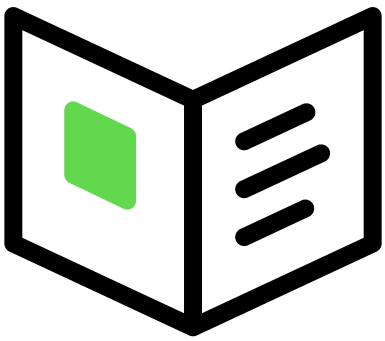
Envie solicitações de suporte para problemas DE TI de saúde.

Resolver



Resolver incidentes criados a partir de casos de TI DE assistência médica.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Saiba como você pode usar o. Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica Aplicação para apoiar sua equipe de cuidados na resolução de problemas de TI DE forma rápida e eficiente.

Visão geral Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica Contém os tipos de caso para relatar e resolver problemas DE TI em hospitais.

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica Fornece às equipes de atendimento uma plataforma simplificada para relatar problemas de EMR ou outros problemas DE TI. Usando o portal da Equipe de atendimento, os membros da equipe de atendimento podem levantar um problema com o tipo de caso de TI DE assistência médica. Um incidente é criado automaticamente a partir desse caso, que os agentes de serviço no departamento DE TI gerenciam usando o espaço de operações de serviços como Ct eles corrigem o problema. Há dois tipos de solicitações de serviço disponíveis com Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica:

- Relatar um problema de EMR
- Solicitar outro serviço de TI

Nota:
Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica Requer a instalação dos plug-ins Healthcare Operations Core e Care Team Portal.

Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica usuários

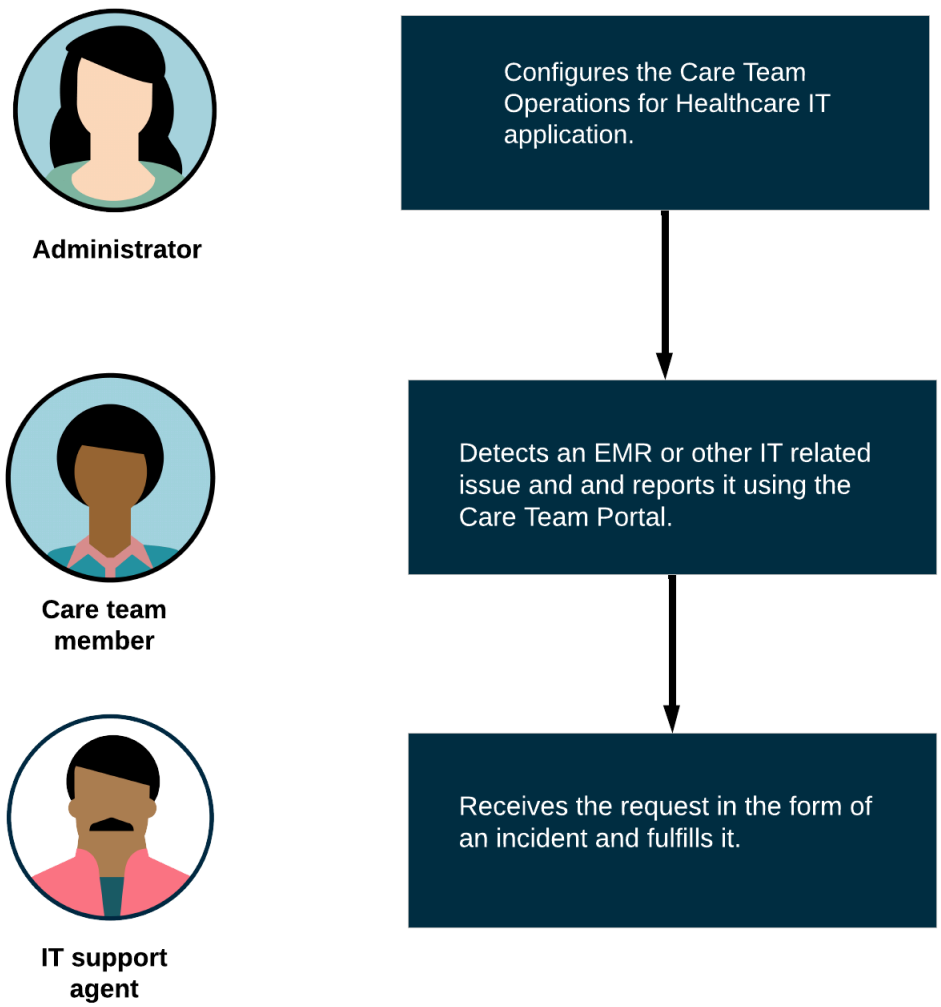
Usuário	Descrição
Assistente de enfermagem	Os auxiliares de enfermagem fornecem cuidados básicos aos pacientes em instalações de saúde, auxiliando na vida diária, monitorando a saúde do paciente e fornecendo suporte vital aos enfermeiros e à equipe médica.
Enfermeiro registrado	Os enfermeiros registrados são responsáveis por fornecer e coordenar o atendimento ao paciente, educar os pacientes e suas famílias sobre vários problemas de saúde, administrar medicamentos e tratamentos e colaborar com outros profissionais de saúde para desenvolver e implementar planos de cuidados.
Gerente de unidade	Os gerentes de unidade supervisionam as operações de uma unidade específica em uma instalação de saúde, supervisionam a equipe, gerenciam recursos e confirmam a entrega de cuidados de alta qualidade ao paciente.
Secretário da unidade	Os secretários da unidade fornecem apoio administrativo às unidades de enfermagem e facilitam a comunicação entre a equipe, os pacientes e as famílias, mantendo os registros dos pacientes.
Agente de TI	Os agentes DE TI criam, exibem, editam e atendem solicitações de serviço criadas pela equipe de atendimento em nome do departamento DE TI do hospital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Descrição
Gerente de agentes DE TI	Os gerentes de agentes de TI supervisionam os agentes do departamento DE TI e garantem que as solicitações sejam atendidas de maneira eficaz e oportuna.

Fluxo de trabalho do Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica



1. Um administrador configura a aplicação de TI Care Team Operations for Healthcare.
2. Um membro da equipe de atendimento detecta um EMR ou outro problema DE TI e o relata usando o Portal da equipe de atendimento.
3. Um agente de suporte de TI recebe a solicitação no formulário de um incidente e a atende.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica

Benefício	Recurso	Usuários
Automatize as operações de assistência médica habilitando a criação e a execução de solicitações de suporte DE TI.	Visão geral do caso de TI da assistência médica	Administrador
Receba visibilidade de todas as solicitações de serviço DE TI criadas por suas equipes.	Criação de solicitações de serviço no Care Team Operations for Healthcare IT	Equipe de cuidados
Use o Espaço para atender às solicitações de serviço DE TI.	Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica	Agente

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Operações da equipe de atendimento para TI de assistência médica, consulte:

- Configuração de Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica
- Criação de solicitações de serviço no Care Team Operations for Healthcare IT
- Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica
- Referência de TI de Operações da equipe de cuidados para assistência médica

Visão geral do caso de TI da assistência médica

Use o Caso DE TI DE assistência médica para criar tipos de caso para solicitações operacionais de assistência médica relacionadas a TI.

Ao associar esses casos a organizações de saúde específicas, os membros da equipe de atendimento podem exibir facilmente todos os casos criados para sua equipe, unidade ou organização.

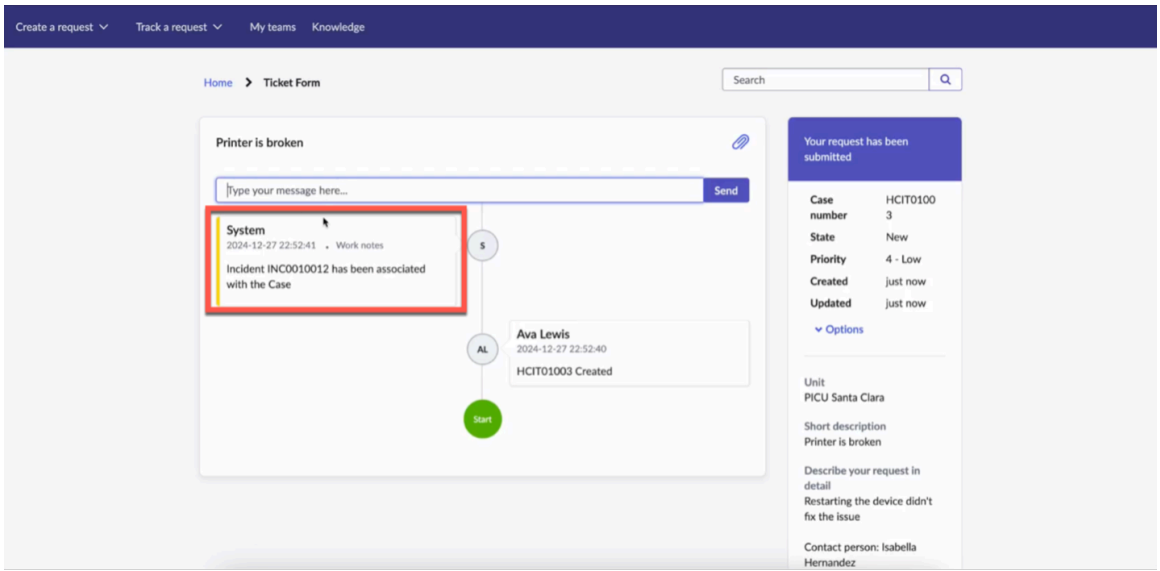
Os casos DE TI de assistência médica geram automaticamente incidentes relacionados para os executantes de ITIL processarem. Esses incidentes são atribuídos a agentes de suporte com a função de executante.

Quaisquer atualizações, comentários ou mudanças de status feitas no incidente são refletidas no caso e vice-versa. Quando um incidente está vinculado a um caso, o executante precisa gerenciar apenas o incidente e o caso será atualizado automaticamente para refletir essas mudanças.

Tradução automática

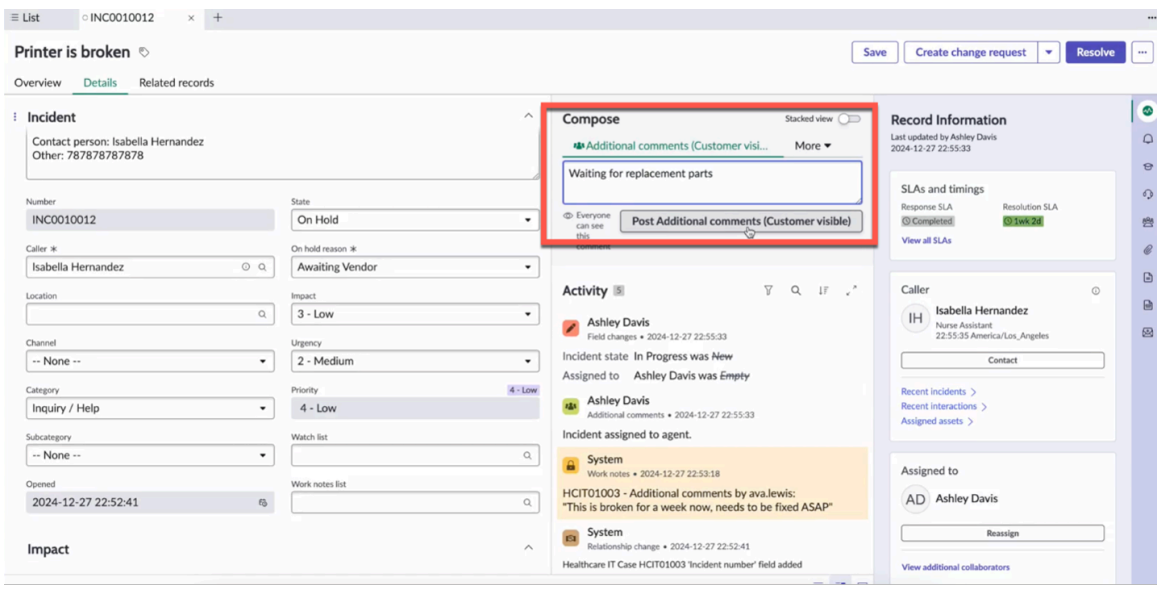
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação automática de incidentes



Os incidentes são criados automaticamente em sincronização com os casos DE TI DE assistência médica. Todas as informações do caso de assistência médica são transferidas para o incidente.

Sincronização de comentários

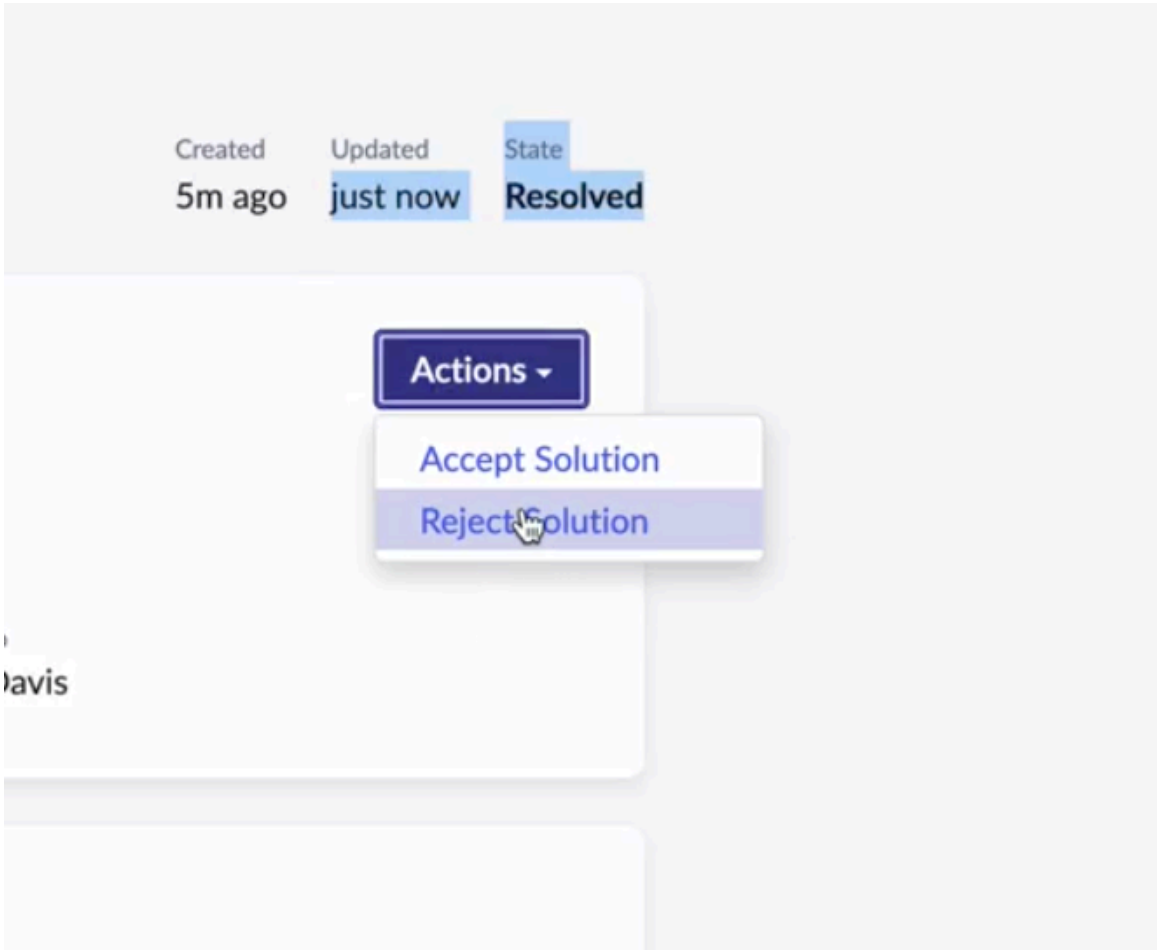


Os comentários deixados no Caso DE TI DE saúde podem ser visualizados no incidente e os comentários deixados em **Compor** O painel do incidente pode ser visualizado no caso de TI da assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de estado



O estado do incidente e do caso de assistência médica permanece sincronizado durante todo o processo de execução. Use o Portal da equipe de atendimento para rastrear o estado do caso em tempo real por meio da exibição dos detalhes do caso.

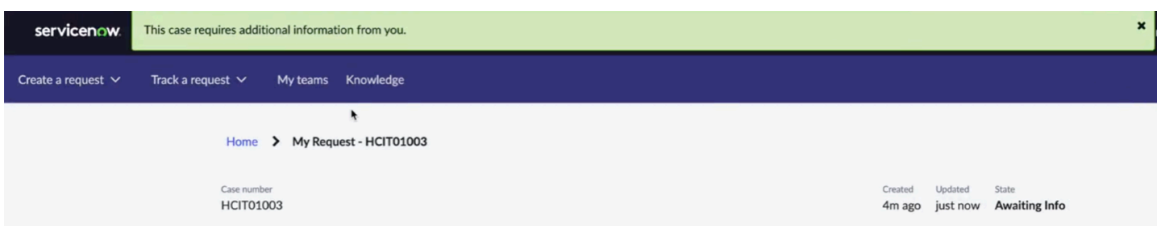
Aceitar ou rejeitar uma solução

Se uma parte solicitante selecionar Aceitar solução, o caso e o incidente entrarão em um estado Encerrado.

Se uma parte solicitante selecionar Rejeitar solução, o estado retornará para Trabalho em andamento no incidente e no caso.

Casos em espera

Nos casos em que um incidente está definido como **Em espera** pelo agente de suporte com um estado de motivo definido como **Solicitante aguardando** informações adicionais são necessárias do solicitante para que o agente prossiga.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aciona um alerta no caso no Portal da Equipe de atendimento, onde o estado é alterado para **Aguardando informações** .

Configuração de Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

As etapas de configuração a seguir precisam ocorrer antes de usar o Care Team Operations for Healthcare IT.

Visão geral da configuração

1. Instale o Care Team Operations for Healthcare IT

   Você pode instalar a aplicação de TI Care Team Operations for Healthcare (sn_cto_hcit) se tiver a função de administrador.

2. Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

   Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários do Care Team Operations for Healthcare IT.

3. Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte de TI DE saúde

   Crie organizações de assistência médica para representar suas organizações que cumprem os casos de TI DE assistência médica.

4. Adicione membros à sua organização de suporte de TI DE saúde

   Adicione membros à sua organização de suporte de TI DE saúde para fornecer visibilidade e acesso a casos de TI DE saúde.

5. Crie um grupo para todos os agentes de suporte de local no Care Team Operations for Healthcare IT

   Crie um grupo para agentes de suporte de local com o sn_cto_hcit.loc_support_agent atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados para TI DE saúde.

6. Crie um grupo para todos os gerentes de local no Care Team Operations for Healthcare IT

   Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados para TI da assistência médica.

7. Configure grupos de atribuição para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

   Associe grupos de atribuição a suas organizações de saúde para garantir que os casos sejam atribuídos às organizações de saúde corretas.

8. Modifique as tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

   Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado de casos e incidentes no Care Team Operations for Healthcare IT.

Instale o Care Team Operations for Healthcare IT

Instale a aplicação de TI Care Team Operations for Healthcare [sn_cto_hcit] se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui dados de demonstração para Care Team Operations for Healthcare IT e instala aplicações e plug-ins relacionados, caso ainda não estejam instalados.

Nota:
A aplicação de TI Operações da equipe de cuidados para assistência médica depende da aplicação Core de operações de assistência médica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Care Team Operations for IT [sn_cto_hcit] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .
3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Configurar funções para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

Certifique-se de que as funções corretas sejam atribuídas aos usuários do Care Team Operations for Healthcare IT.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados na aplicação Operações da equipe de cuidados.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções do usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de saúde ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

Funções instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

sn_cto_hcit.admin	Administrador DE TI	Função de administrador DE TI para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	Agente de suporte de TI	Exibe/resolve todos os casos em seu grupo de atribuição. Rastreia e atende casos.
sn_cto_hcit.viewer	Visualizador DE TI	Exibe todos os dados de base de TI e HCLs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

		Observação: Se os usuários precisarem de acesso a incidentes, a função sn_incident_read poderá ser adicionada a esta função.
sn_cto_hcit.loc_contributor	Colaborador do local de TI do CTO	Relata casos, responde a casos, rastreia casos no local de negócios, exibe casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de cuidados quando o plug-in de TI Operações da equipe de cuidados para assistência médica é instalado.

Exemplo:

Um usuário que precise atender incidentes criados no Portal da equipe de atendimento usando o plug-in de TI Operações da equipe de atendimento para assistência médica precisará receber a função sn_cto_hcit.loc_support_agent.

Nota:
Depois de instalar o Care Team Operations for Healthcare IT, a função sn_hco.care_team_member instalada com o Healthcare Operations Core conterá a função sn_cto_hcit.loc_contributor automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

Crie organizações de saúde para suas equipes de suporte de TI DE saúde

Crie organizações de assistência médica para representar suas organizações que cumprem os casos de TI DE assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde** > **Departamentos do hospital**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo nome, insira um nome que reflita sua organização de suporte de TI DE saúde. Por exemplo, TI DE saúde.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Atribua membros à sua organização de suporte de TI DE saúde recém-criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione membros à sua organização de suporte de TI DE saúde

Adicione membros à sua organização de suporte de TI DE saúde para fornecer visibilidade e acesso a casos de TI DE saúde.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **Organizações de serviço** > **Locais de negócio Internos**.
2. Abra o local de negócios interno que se alinha à organização de saúde à qual você deseja adicionar membros.
3. Navegue até **Membros** lista relacionada.
4. Selecione **Editar**.
5. Use as setas para membros do **Coleção** lista no **Membros** lista.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Em **Membros** Lista relacionada do registro do local de negócios interno, abra um registro de membro e selecione **Novo** Em Responsabilidades do membro da organização de serviço.
8. Use **Tipo** Campo para atribuir ao membro as funções de Agente de suporte do local ou Executante do gerente do local, conforme necessário.
9. Selecione **Enviar.**
10. **Opcional:** Repita as etapas 7 a 9 para todos os membros recém-adicionados conforme necessário.

Resultado
Você associou os membros da equipe de suporte ao agente de suporte do local da organização de saúde selecionada.

Crie um grupo para todos os agentes de suporte de local no Care Team Operations for Healthcare IT

Crie um grupo para agentes de suporte de local com a função sn_cto_hcit.loc_support_agent atribuída para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de assistência médica para TI.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A função de agente de suporte do local oferece aos membros da organização de saúde a capacidade de exibir somente casos de TI DE assistência médica associados à organização de assistência médica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Adicione **sn_cto_hcit.loc_support_agent** Na Lista de funções.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Um grupo de usuários é criado para seus agentes de suporte de local aos quais você pode atribuir seus executantes DE TI ao fazer importações automatizadas de usuário.

Crie um grupo para todos os gerentes de local no Care Team Operations for Healthcare IT

Crie um grupo para gerentes de local com o sn_customerservice.svc_location_manager atribuído para que os usuários adicionados a este grupo herdem a coleção de funções para Operações da equipe de cuidados para TI da assistência médica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo Nome, insira um nome para o grupo de membros da equipe.
4. Preencha os outros campos conforme necessário.
5. Navegue até a lista relacionada Funções.
6. Clique em **Editar**.
7. Adicione as funções sn_customerservice.svc_location_manager e sn_cto_hcit.loc_support_agent à Lista de funções.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado
Um grupo de usuários foi criado para seus gerentes de local.

Configure grupos de atribuição para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

Associe grupos de atribuição a suas organizações de saúde para garantir que os casos sejam atribuídos às organizações de saúde corretas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Vários grupos de atribuição podem ser associados a uma única organização de saúde.

Em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica, os grupos de atribuição devem ser configurados para que os incidentes criados a partir de casos de TI da assistência médica possam ser atendidos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos.

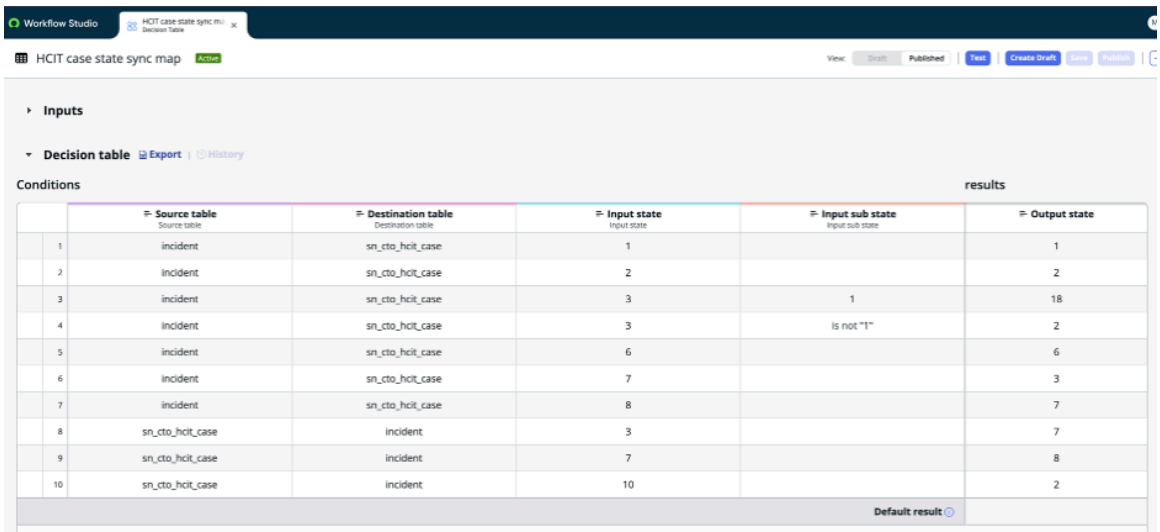
   Formulário Grupo de atribuição da organização de serviço:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

Modifique as tabelas de decisão de estado em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

Use o Construtor de decisões para mudar os mapeamentos de estado de casos e incidentes no Care Team Operations for Healthcare IT.



O mapa de sincronização de estado do caso de HCIT exibe todos os mapeamentos atuais entre o caso de TI DE saúde e os estados de incidente.

Para modificar esses mapeamentos de estado, consulte Modify decision table structure in Workflow Studio.

Para saber mais sobre tabelas de decisões, consulte Edit decision tables using draft authoring e. Use decision tables.

A tabela de origem se alinha com o estado de entrada e o subestado de entrada e a tabela de destino se alinha com o estado de saída.

Por exemplo, quando o estado do incidente é alterado para Encerrado (valor de opção 7), uma pesquisa é realizada usando esta tabela de decisão para garantir que o valor na tabela de casos de TI de destino também seja definido como Encerrado (valor de opção 3).

Esses valores podem ser encontrados na Entrada do dicionário para o campo Estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores padrão de estado do caso de TI da assistência médica

Rótulo	Valor	Sequência
Aberto	10	3
Cancelado(a)	7	8
Rascunho	0	-1
Aguardando informações	18	4
Resolvido	6	5
Novo(a)	1	0
Encerrado	3	4

Valores padrão do estado do incidente

Rótulo	Valor	Sequência
Novo(a)	1	1
Em andamento	2	2
Em espera	3	3
Resolvido	6	6
Encerrado	7	7
Cancelado	8	8

Adicione produtores de registro personalizados ao catálogo de serviços no Care Team Operations for Healthcare IT

Adicione produtores de registro personalizados que você configurou nos catálogos de serviços em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina o nome da tabela como **Caso de Instalações de saúde [sn_cto_facilities_case]** .
4. Na guia Acessibilidade, defina Catálogos como **Serviço de instalações** .
5. Defina o campo Categoria como a categoria de serviço desejada.
6. Adicione os seguintes conjuntos de variáveis comuns.
7. Recomendado - Adicione os client scripts do catálogo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Preencha outros campos conforme necessário.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Você criou um produtor de registro personalizado para uso com o Care Team Operations for Healthcare IT.

Criação de solicitações de serviço no Care Team Operations for Healthcare IT

Use o Portal da equipe de atendimento para relatar EMR ou outros problemas DE TI para oferecer suporte às equipes para execução.

- Relate um problema de EMR com o Care Team Operations para TI

  Relate qualquer problema com seu sistema EMR usando o item do catálogo Relatar um problema de EMR no portal de operações da equipe de atendimento.

- Solicite outro serviço DE TI com o Care Team Operations for IT

  Solicite serviço DE TI para problemas não relacionados a EMR usando o item Solicitar outro catálogo de serviços DE TI do Portal da equipe de atendimento.

Relate um problema de EMR com o Care Team Operations para TI

Relate qualquer problema com seu sistema EMR usando o item do catálogo Relatar um problema de EMR no portal de operações da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço de TI** > **Relatar um problema de EMR**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade na qual o EMR que tem um problema está localizado.
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema que ocorre com o EMR. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são: ○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ Negócio ○ Móvel ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Solicite outro serviço DE TI com o Care Team Operations for IT

Solicite serviço DE TI para problemas não relacionados a EMR usando o item Solicitar outro catálogo de serviços DE TI do Portal da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hco.care_team_member

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Solicitar serviço de TI** > **Solicitar outro serviço de TI**.
2. Preencha os seguintes campos.

Campo	Descrição
Unidade	A unidade associada a esta solicitação DE TI.
Modelo de ativo	O modelo de ativo do dispositivo que apresenta um problema DE TI.
Etiqueta do ativo ou número de série	A etiqueta do ativo ou o valor numérico de série associado ao dispositivo com um problema DE TI.
Ativo identificado	
Descrição resumida	Um breve resumo do seu problema.
Descreva detalhadamente sua solicitação	Adicione uma descrição detalhada do problema DE TI que está ocorrendo. Forneça o máximo possível de informações relevantes.
Urgência	A urgência deste problema. As opções são: ○ 1 - Alto(a) ○ 2 - Médio(a) ○ 3 - Baixo(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pessoa de contato	O contato associado a esta solicitação.
Tipo de telefone	O tipo de telefone associado ao número de contato. As opções são: ○ Negócio ○ Móvel ○ Outro
Número de contato	O número de telefone do contato associado a esta solicitação.

3. Selecione **Enviar**.

Atendimento de solicitações de serviço em Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica

Os incidentes criados a partir de casos de TI DE assistência médica são resolvidos usando a funcionalidade de gestão de incidentes padrão da Gestão de serviços de TI no espaço Operações de serviços.

Para obter mais informações, consulte Incident Management .

Nota:
Os executantes devem modificar a exibição de incidentes Espaço de operações de serviço e adicionar a lista relacionada **Incidente->Incidente** .

Isso permite que você veja o caso associado a Veja o incidente no Espaço de operações de serviços na seção Registros relacionados.

Referência de TI de Operações da equipe de cuidados para assistência médica

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes DE TI Operações da equipe de cuidados para saúde.

Modelo de dados DE TI DE Operações da equipe de cuidados para assistência médica

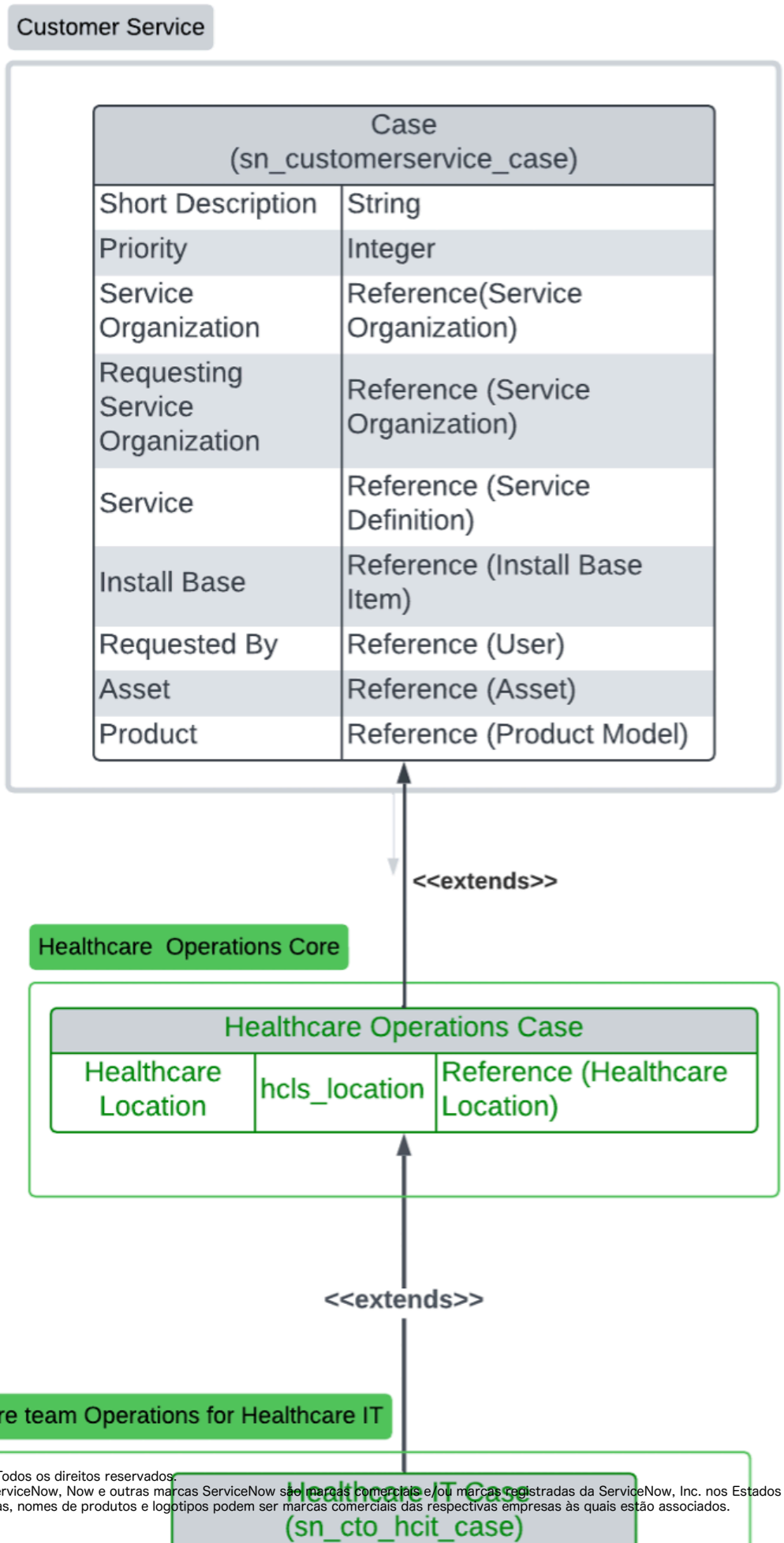
Saiba mais sobre a##aplicação de TI Operações da equipe de assistência médica exibindo o modelo de dados e os diagramas de relacionamento de função.

Esses diagramas mostram os relacionamentos entre as tabelas na aplicação e fornecem uma imagem geral de como a##aplicação de TI Operações da equipe de cuidados para assistência médica funciona.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos na##aplicação de TI Operações de assistência médica para assistência médica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de casos de TI DE Operações da equipe de cuidados para assistência médica

O Caso de TI DE Operações da equipe de cuidados para assistência médica [sn_cto_hcit_case] permite suporte simplificado para casos de uso de TI DE assistência médica operacional.

Estende a tabela Caso principal de operações de assistência médica.

Campo	Descrição
Número do caso	O número do caso deste caso de TI DE saúde. Gerado automaticamente após a criação.
Número do incidente	Gerado automaticamente a partir do caso de TI DE saúde.
Organização solicitante	A organização associada ao usuário solicitante.
Aberta por	O usuário que criou a solicitação de TI DE saúde.
Estado	O estado atual do caso de TI DE saúde. Sincroniza com o incidente automaticamente.
Organização de suporte	A organização de suporte responsável pelo incidente.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição designado para a execução do incidente associado.
Atribuição a	O usuário atribuído para atender a este incidente.
Aberto(a)	Data e hora em que o caso de saúde foi aberto.

Componentes instalados com o Care Team Operations for Healthcare IT

Vários tipos de componentes, como tabelas, funções de usuário e regras de negócios, são instalados quando você ativa o plug-in Operações da equipe de cuidados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte https://www.servicenow.com/docs/bundle/yokohama-platform-administration/page/administer/plugins/task/find-components.html .

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

Tabelas instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

Nome da tabela	Descrição
Caso de TI DE Operações da equipe de cuidados para assistência médica (sn_cto_hcit_case)	Tipo de caso abstrato que fornece uma base para estender ao criar seus próprios tipos de solicitação operacional.

Funções de base instaladas com o Care Team Operations for Healthcare IT

sn_cto_hcit.admin	Administrador DE TI	Função de administrador DE TI para Operações da equipe de cuidados para TI DA assistência médica.
sn_cto_hcit.loc_support_agent	Agente de suporte de TI	Exibe/resolve todos os casos em seu grupo de atribuição. Rastreia e atende casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_cto_hcit.viewer	Visualizador DE TI	Exibe todos os dados de base de TI e HCLs. **Observação:** Se os usuários precisarem de acesso a incidentes, a função sn_incident_read poderá ser adicionada a esta função.
sn_cto_hcit.loc_contributor	Função de colaborador do local de TI do CTO	Relata casos, responde a casos, rastreia casos no local de negócios, exibe casos em sua equipe. **Nota:** Esta função é herdada automaticamente para a função de Membro da equipe de cuidados quando o plug-in de TI Operações da equipe de cuidados para assistência médica é instalado.

Plug-ins instalados com o Care Team Operations for Healthcare IT

Nome do plug-in	Descrição
Portal da equipe de atendimento (com.sn_cto_sp)	Fornece uma experiência de portal para que os usuários DE TI DE Operações da equipe de assistência médica criem solicitações para departamentos de suporte, gerenciem equipes e obtenham visibilidade das solicitações enviadas.
Operações de saúde Core [com.sn_hco]	O Healthcare Operations Core fornece aos médicos uma interface uniforme para relatar e rastrear problemas relacionados às operações diárias. Isso ajuda os hospitais a eliminar processos manuais ineficientes, reduzir os riscos à segurança do paciente e aumentar a satisfação do paciente por meio da resolução oportuna de problemas e da conclusão de tarefas importantes.

[store-future: BEGIN review]

Gestão do trabalho da equipe de atendimento

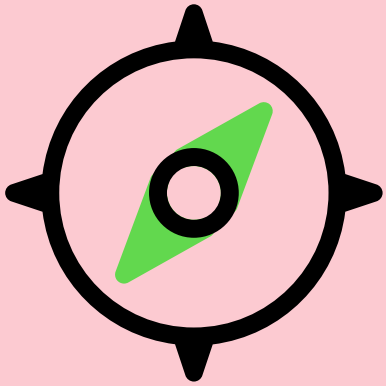
Gestão do trabalho da equipe de atendimento simplifica a criação, a atribuição e o acompanhamento de tarefas para operações internas da equipe de atendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

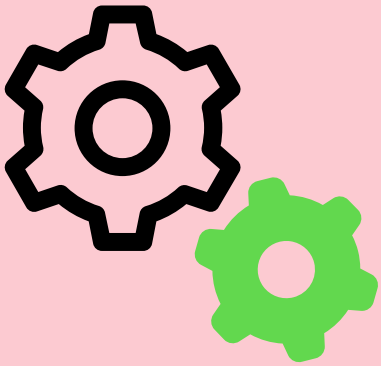
Iniciar

Explorar



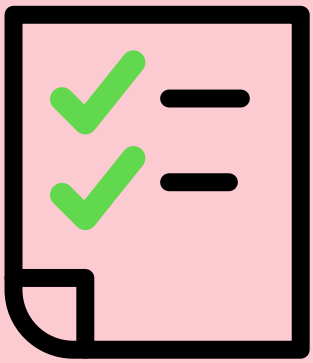
Saiba mais sobre como as equipes de atendimento usam a Gestão de trabalho da equipe de atendimento para criar planos de tarefa da equipe de atendimento.

Configurar



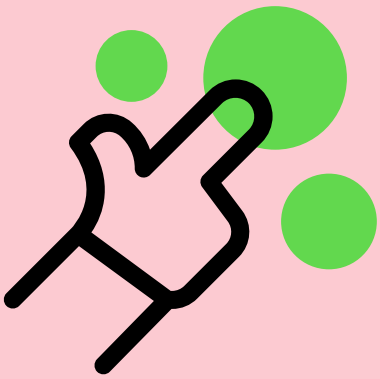
Ative e configure sua aplicação .

Crie um modelo de tarefa da equipe de cuidados



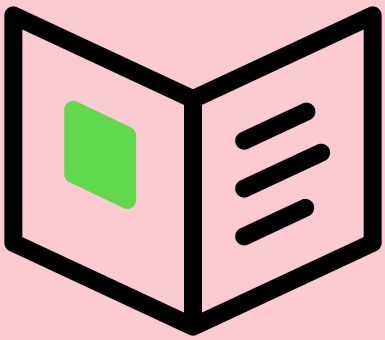
Defina as tarefas repetíveis e os registros que precisam ser criados para os agentes da equipe de atendimento.

Crie um caso da equipe de atendimento



Crie um caso da equipe de atendimento diretamente no Portal da equipe de atendimento.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

[End]
[store-future: BEGIN review]

Explorando Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Gestão do trabalho da equipe de atendimento aprimora a coordenação, a comunicação e a gestão de tarefas entre a equipe de saúde em uma unidade ou instalação, confirmando o atendimento consistente, seguro e eficiente ao paciente por meio de processos simplificados gerenciados na equipe de atendimento.

Visão geral Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Gestão do trabalho da equipe de atendimento simplifica a criação, a atribuição e o acompanhamento de tarefas, mantendo a documentação completa para prontidão para auditoria. Reduz os encargos administrativos, permitindo que as equipes de atendimento se concentrem no atendimento ao paciente, melhorando a eficiência operacional e apoiando a conformidade regulatória.

Casos e tarefas da equipe de atendimento podem ser criados no Portal da equipe de atendimento ao escolher o item do catálogo de trabalho da equipe de atendimento e selecionar um plano de tarefas.

Nota:
Gestão do trabalho da equipe de atendimento a aplicação tem uma dependência do Base para operações de assistência médica aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão do trabalho da equipe de atendimento usuários

Gestão do trabalho da equipe de atendimento usuários

Usuário	Descrição
Agente da equipe de atendimento	Uso dos agentes da equipe de atendimento Gestão do trabalho da equipe de atendimento para criar solicitações e executar tarefas atribuídas a elas.
Gerente do agente da equipe de atendimento	Os gerentes de agentes da equipe de cuidados usam Gestão do trabalho da equipe de atendimento para criar solicitações e executar tarefas atribuídas a elas. Eles também podem criar planos de trabalho e rastrear o status de conclusão.

Fluxo de trabalho do Gestão do trabalho da equipe de atendimento

1. Um administrador configura o. Gestão do trabalho da equipe de atendimento aplicação.
2. Um agente da equipe de atendimento inicia um plano da equipe de atendimento usando o Portal da equipe de atendimento. Casos e tarefas da equipe de cuidados individuais são gerados de acordo com o plano da equipe de cuidados.
3. Os agentes da equipe de atendimento recebem a solicitação e as tarefas e as executam usando o Espaço configurável do CSM/FSM.
4. O responsável pelo caso da equipe de atendimento monitora o andamento da conclusão e define o caso da equipe de atendimento como concluído depois que todas as tarefas forem concluídas.

Benefícios do Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Gestão de trabalho da equipe de cuidados benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Crie planos de trabalho que geram casos e tarefas para os agentes da equipe de atendimento executarem.	Criação de um modelo de tarefa da equipe de atendimento	Agente da equipe de atendimento, Gerente da equipe de atendimento

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão do trabalho da equipe de atendimento, consulte:

- Configuração da Gestão do trabalho da equipe de atendimento
- Criação de um modelo de tarefa da equipe de atendimento
- Crie um caso da equipe de atendimento no Portal da equipe de atendimento
- Referência do Gestão do trabalho da equipe de atendimento

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de plano de tarefa na Gestão de trabalho da equipe de atendimento

A Gestão de trabalho da equipe de atendimento permite a criação de modelos de plano de tarefas para definir as tarefas repetíveis e os registros que precisam ser criados para os agentes da equipe de atendimento

Quando o modelo é aplicado, essas tarefas e registros são criados automaticamente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Caso da Equipe de atendimento

A tabela Caso da equipe de atendimento [sn_cto_case] contém casos pertencentes à Gestão de trabalho da equipe de atendimento no nível da unidade.

Os casos da equipe de atendimento são criados a partir dos planos de tarefa da equipe de atendimento e têm tarefas da equipe de atendimento associadas.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tarefa da equipe de atendimento

A tabela Tarefa da equipe de atendimento [sn_cto_task] contém tarefas anexadas aos casos da equipe de atendimento.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuração da Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Configure o. Gestão do trabalho da equipe de atendimento aplicação.

Visão geral da configuração

1. Ativar Gestão do trabalho da equipe de atendimento

   Instale o. Gestão do trabalho da equipe de atendimento aplicação [com.sn_cto] se você tiver a função de administrador.

2. Configurar funções para Gestão do trabalho da equipe de atendimento usuários

   Confirme se as funções apropriadas estão atribuídas aos usuários de Gestão do trabalho da equipe de atendimento.

3. Criar grupos de atribuição para Gestão do trabalho da equipe de atendimento

   Associe grupos de atribuição nas unidades da equipe de atendimento para que os casos e tarefas da equipe de atendimento possam ser atendidos.

[End]

Ativar Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Ative o. Gestão do trabalho da equipe de atendimento aplicação [com.sn_cto] se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui dados de demonstração para Gestão do trabalho da equipe de atendimento e instala aplicações e plug-ins relacionados quando ainda não estão instalados.

Nota:
Gestão do trabalho da equipe de atendimento depende das seguintes aplicações:

- com.sn_hco
- com.sn_task_plan_templates
- fsm_smart_asmt_questionary

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão do trabalho da equipe de atendimento aplicação [com.sn_cto] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
3. Se você for solicitado, siga os links para a ServiceNow Store para obter quaisquer direitos adicionais para dependências.
4. Selecione **Instalar**.

[store-future: BEGIN review]

Configurar funções para Gestão do trabalho da equipe de atendimento usuários

Confirme se as funções apropriadas estão atribuídas aos usuários de Gestão do trabalho da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados no Gestão do trabalho da equipe de atendimento aplicação.

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Nota:
As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

As funções de usuário podem ser configuradas durante o processo de configuração inicial para organizações de varejo ou a qualquer momento depois, conforme necessário.

Exemplo: Você pode criar um grupo exclusivo para os agentes da equipe de atendimento para cada unidade e atribuir a função sn_hco.care_team_agent ao grupo. Em seguida, ao importar usuários, você associaria os usuários que são membros da equipe de atendimento a este grupo.

Nota:
Este grupo não concede acesso direto a Gestão do trabalho da equipe de atendimento– eles ainda devem estar associados a uma organização de saúde como membro e atribuir responsabilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter instruções sobre como atribuir funções a grupos, consulte Crie um grupo para todos os membros da equipe no Base para operações de assistência médica.

Funções incluídas com Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Função de persona	Persona	Estrutura de funções	Descrição
sn_cto.care_team_agent	Agente da equipe de atendimento	**Contém:** sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	Trabalha em tarefas da equipe de cuidados e avaliações inteligentes.
sn_cto.care_team_agent_manager	Gerente do agente da equipe de atendimento	**Contém:** sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.creator sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	Configura a adição/remoção de membros da equipe de atendimento, modelos de plano de tarefas e modelos de questionário inteligente
sn_cto.admin	Administrador de gestão de trabalho da equipe de cuidados	**Contém:** sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	Configura organizações e a estrutura da equipe e tem todos os privilégios do gerente do agente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** em seguida, abra um registro de usuário.
2. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
3. Em **Coleção** , selecione as funções desejadas e selecione **Adicionar** .
4. Selecione **Save** (Salvar).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Criar grupos de atribuição para Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Associe grupos de atribuição nas unidades da equipe de atendimento para que os casos e tarefas da equipe de atendimento possam ser atendidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de assistência médica** > **Organizações de saúde**.
2. Selecione a organização de saúde à qual você deseja associar um grupo de atribuição.
3. Na lista relacionada Grupos de atribuição, selecione **Novo** .
4. No formulário Grupo de atribuição da organização de serviço, preencha os campos:

Campo	Descrição
Organização de serviço	Preenchido automaticamente com o nome da organização de saúde à qual você está adicionando um grupo de atribuição.
Grupo de atribuição	Nome do grupo de atribuição que será adicionado.

5. Selecione **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Crie um plano de tarefas da equipe de atendimento

Crie um plano de trabalho da equipe de atendimento usando modelos de tarefa.

1. Criação de um modelo de tarefa da equipe de atendimento
2. Adição de itens de modelo ao plano de tarefas da equipe de atendimento
3. Adição de tarefas secundárias ao plano de tarefas da equipe de atendimento
4. Publique o plano de tarefas da equipe de cuidados

[End]
[store-future: BEGIN review]

Criação de um modelo de tarefa da equipe de atendimento

Usar Gestão do trabalho da equipe de atendimento Digitalizar uma série de tarefas aproveitando a funcionalidade de criação de modelo de plano de tarefas da Gestão de atendimento ao cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Espaço configurável do CSM/FSM, navegue até **Lista** > **Modelos do plano de tarefas** > **Todos os modelos do plano de tarefas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um Nome e uma Descrição.
4. Em Registro de destino, insira **Caso da equipe de atendimento [sn_cto_case]** .
5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Adição de itens de modelo ao plano de tarefas da equipe de atendimento

Depois de criar um novo modelo de plano de tarefas, adicione as informações do item do modelo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Itens do modelo** lista relacionada.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira uma descrição resumida para este item de modelo.
   Por exemplo, Ordem de serviço de prontidão/segurança da unidade.
4. Defina a tabela como **wm_order** .
   Esta configuração gera uma ordem de serviço que contém suas tarefas.
5. Defina o identificador do campo primário como **iniciated_from** .
6. Em Campos, adicione todos os campos que você deseja que sejam preenchidos por padrão nesta ordem de serviço.
   Por exemplo, uma descrição resumida pode ser "Turno da unidade e Tarefas de prontidão de segurança" e a descrição pode ser "Concluir o turno da unidade e verificações de prontidão de segurança. Certifique-se de concluir o treinamento de diretrizes de segurança".
7. Selecione **Save** (Salvar).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Adição de tarefas secundárias ao plano de tarefas da equipe de atendimento

Adicione tarefas secundárias ao modelo de tarefa da equipe de atendimento para que os agentes da equipe de atendimento cumpram.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Modelo secundário** Itens relacionados e selecione **Novo** .
2. Insira uma descrição resumida deste item de modelo secundário.
   Por exemplo, Tarefa de prontidão/segurança da unidade.
3. Defina a tabela como **Tarefa da equipe de atendimento [sn_cto_task]** para gerar uma tarefa de ordem de serviço.

   Nota:
   O valor do campo primário é preenchido com o item do modelo primário criado anteriormente.

4. Defina o identificador do campo primário como **Primário** .
5. Em Campos, adicione todos os campos que você deseja que sejam preenchidos por padrão nesta tarefa de ordem de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, sua descrição resumida pode ser "Turno da unidade e Tarefas de prontidão de segurança para a equipe de atendimento". Sua descrição pode ser "Revisar a prontidão do turno e as diretrizes de verificação de segurança para concluir as tarefas associadas".

6. Selecione **Save** (Salvar).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Publique o plano de tarefas da equipe de cuidados

Depois que o item do modelo e as tarefas secundárias forem concluídas, publique o plano de tarefas da equipe de atendimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o plano de tarefas que você precisa publicar e selecione **Atualizar** .
   Seu modelo de ordem de serviço e o modelo de tarefa da equipe de atendimento devem estar visíveis.
2. Selecione **Publicar** se este plano de tarefas da equipe de atendimento estiver pronto para ser usado.

Nota:
Uma vez publicado, um plano de tarefas da equipe de atendimento não pode ser editado. Se você quiser fazer mudanças, deverá duplicar e desativar o plano atual.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Crie um caso da equipe de atendimento no Portal da equipe de atendimento

Use o Portal da equipe de atendimento para criar um caso da equipe de atendimento com base em um plano de trabalho predefinido.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente da equipe de atendimento, gerente da equipe de atendimento

Procedimento

1. No Portal da equipe de atendimento, navegue até **Criar uma solicitação** > **Serviço da equipe de atendimento** > **Trabalho da equipe de cuidados**.
2. No formulário exibido, preencha os campos.

Campo	Descrição
Plano de trabalho	O plano de trabalho predefinido criado a partir de um modelo de plano de tarefas associado a esta solicitação de trabalho da equipe de atendimento.
Unidade	A unidade associada a esta solicitação.
Atribuição a	O usuário ao qual esta solicitação de trabalho da equipe de atendimento deve ser atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Opcionalmente, insira uma descrição do plano de trabalho da equipe de atendimento a ser implementado.
Prioridade	A prioridade do plano de trabalho. As opções são: ○ 1 - Crítico(a) ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4. Baixo
Início da janela	O dia e a hora em que o plano de trabalho da equipe de atendimento deve ser iniciado.
Fim da janela	O dia e a hora em que o plano de trabalho da equipe de atendimento deve ser cumprido até.

3. **Opcional:** Adicione anexos conforme necessário.
4. Selecione **Enviar**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Referência do Gestão do trabalho da equipe de atendimento

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes do Gestão do trabalho da equipe de atendimento.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Funções instaladas com Gestão do trabalho da equipe de atendimento

As funções a seguir são instaladas com Gestão do trabalho da equipe de atendimento.

Função	Persona	Estrutura de funções	Descrição
sn_cto.loc_contributor	Colaborador do local da equipe de atendimento	Contém: sn_smart_asmt.assessment_reader	Pode solicitar casos de operação da equipe de atendimento e ler resultados de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

			avaliações inteligentes.
sn_cto.loc_support_agent	Agente de suporte do local da equipe de atendimento	Contém: sn_hco.loc_support_agent wm_read (se a Gestão de serviços de campo estiver instalada)	Exibe/ resolve todos os casos no grupo de atribuição e rastreia e preenche os casos.
sn_cto.care_team_agent	Agente da equipe de atendimento	Contém: sn_cto.loc_support_agent questionnaire_user	Trabalha em tarefas da equipe de cuidados e avaliações inteligentes.
sn_cto.care_team_agent_manager	Gerente do agente da equipe de atendimento	Contém: sn_hco.care_team_manager sn_task_plan.creator sn_customerservice.svc_location_manager questionnaire_admin	Configura a adição/ remoção de membros da equipe de atendimento, modelos de plano de tarefas e modelos de questionário inteligente.
sn_cto.admin	Administrador de gestão de trabalho da equipe de cuidados	Contém: sn_hco.admin sn_cto.care_team_agent_manager	Configura organizações e a estrutura da equipe e tem todos os privilégios do gerente do agente.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tabelas instaladas com Gestão do trabalho da equipe de atendimento

As tabelas a seguir são instaladas com Gestão do trabalho da equipe de atendimento.

Caso da Equipe de atendimento

A tabela Caso da equipe de atendimento [sn_cto_case] gera casos pertencentes às operações internas da equipe de atendimento no nível da unidade.

Estende o caso de Operações de assistência médica [sn_hco_case].

Para obter informações sobre o caso de Operações de assistência médica, consulte Visão geral do caso de Operações de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Tipo	Descrição
Número	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do caso.
Descrição Resumida	Cadeia de caracteres	Breve descrição do problema em 160 caracteres.
Descrição	Cadeia de caracteres	Descrição detalhada do problema em 4000 caracteres.
Categoria	Inteiro	Diferentes classificações de problemas relatados.
Localização da instituição de saúde	Referência	Local de assistência médica de onde o problema está sendo relatado.
Local	Referência	Local comum mapeado para o local de assistência médica.
Estado	Inteiro	Pessoa atribuída para executar a tarefa.
Prioridade	Inteiro	Sequência na qual o caso deve ser resolvido.
Urgência	Inteiro	Velocidade na qual o caso deve ser resolvido.
Impacto	Inteiro	Nível de interrupção causado. Indica o tamanho do problema.
Aberta por	Referência	O usuário que enviou o caso.
Contato primário	Referência	O usuário para o qual o caso foi criado.
Grupo de atribuição	Referência	O grupo de atribuição do usuário que atende e resolveu a solicitação/problema.
Atribuição a	Referência	O usuário que atende e resolve a solicitação.
Organização solicitante	Referência	A organização de serviço do solicitante.
Organização de suporte	Referência	A organização de serviço que atende ao caso.
Serviço	Referência	Definição de serviço vinculada ao caso.

Tarefa da equipe de cuidados

A tabela Tarefa da equipe de atendimento [sn_cto_task] gera tarefas anexadas aos casos da equipe de atendimento.

Estende a tabela de tarefa de ordem de serviço [wm_task].

Faz referência ao local de assistência médica [sn_hcls_location] para associar o local de assistência médica relevante a tarefas para execução.

Campo	Tipo	Descrição
Aberto(a) para	Referência	O usuário que cumpre a tarefa da equipe de atendimento.
Primário	Referência	Ordem de serviço primária.
Estado	Inteiro	Tarefa da equipe de estado de atendimento.
Atribuição a	Referência	O usuário que atende e resolve a solicitação.
Descrição resumida	Cadeia de caracteres	Descrição resumida da tarefa da equipe de atendimento.
Número	Cadeia de caracteres	Número de tarefas da equipe de cuidados.
Serviço	Referência	Definição de serviço vinculada ao caso.

Tradução automática

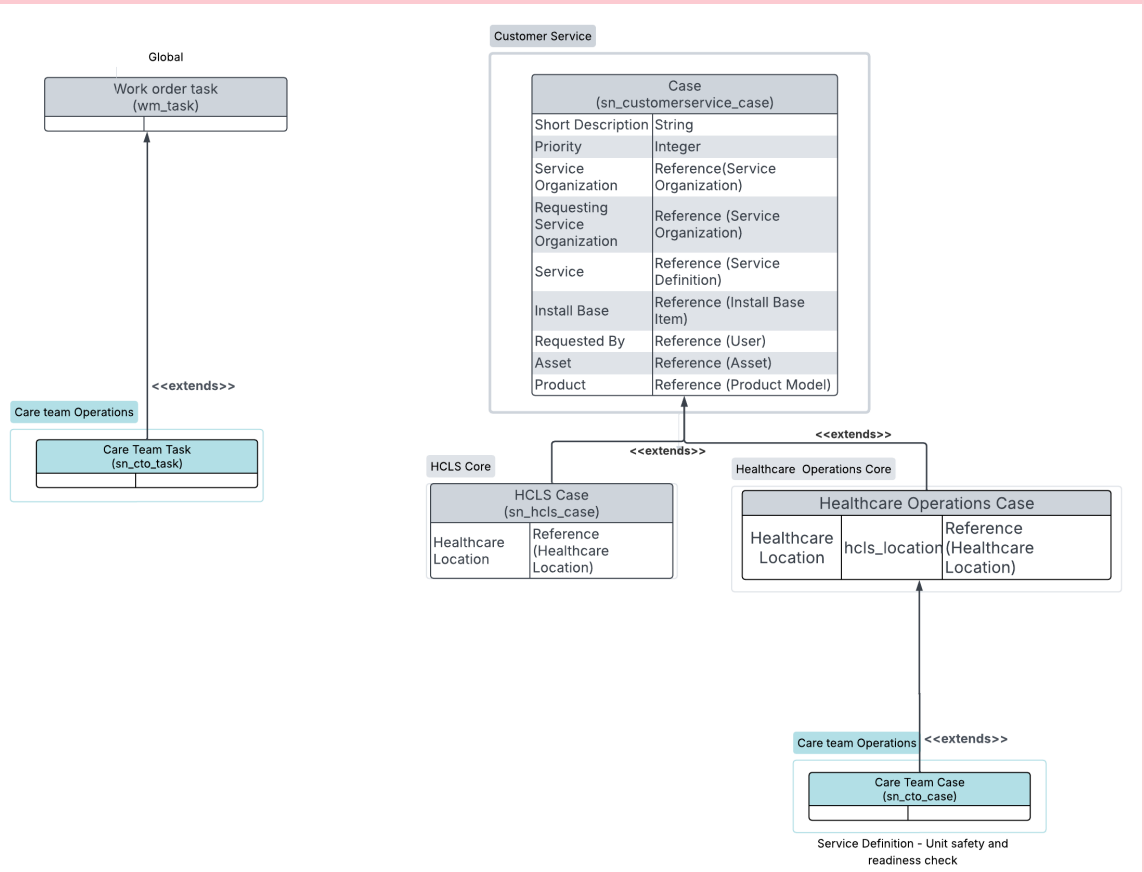
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modelo de dados de Gestão do trabalho da equipe de atendimento

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos no Gestão do trabalho da equipe de atendimento.



[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.